



DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 1812/2017-CR, QUE PROPONE MEDIANTE UN TEXTO SUSTITUTORIO LA LEY QUE MODIFICA EL ARTICULO 58 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA FORTALECER LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS - SPAM

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y  
ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2017-2018

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el Proyecto de Ley 1812/2017-CR, por el que se propone una "Ley que modifica los artículos 58 y 62 de la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de establecer un horario que regule las llamadas telefónicas de índole comercial y/o derivadas de procedimientos de cobranza efectuadas por los proveedores", presentado por el Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa de los congresistas Miguel Antonio Castro Grandez, María Úrsula Letona Pereyra, Elard Melgar Valdéz, Wuilian Monterola Abregú, Karina Beteta Rubín, Víctor Augusto Albrecht Rodríguez, Betty Anaculí Gómez.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su Tercera Sesión Ordinaria, realizada el martes 7 de noviembre de 2017, APROBÓ por UNANIMIDAD de los presentes en sala al momento de la votación, el dictamen recaído en el proyecto de ley 1812/2017-CR, con los votos favorables de los señores congresistas María Elena Foronda Farro, Modesto Figueroa Minaya, Miguel Ángel Elías Ávalos, Juan Carlos Gonzales Ardiles, Mártires Lizana Santos, Esther Saavedra Vela, Freddy Sarmiento Betancourt, Gloria Montenegro Figueroa y Luciana León Romero.



## I. SITUACIÓN PROCESAL

### a) Antecedentes

La propuesta legislativa materia del presente dictamen ingresó a la Oficina de Trámite Documentario el 24 de agosto de 2017, y remitida a esta Comisión el día 31 de los mismos mes y año.

La iniciativa ha sido remitida únicamente a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos por lo que, de conformidad con lo establecido por el segundo párrafo del artículo 77 del Reglamento del Congreso de la República, tiene la calidad de Comisión Principal.

### b) Opiniones e información recibidas

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos ha recibido las siguientes opiniones:

1. La Cámara de Comercio de Lima (CCL), con Oficio P/207.09.17/GL, de fecha 8 de setiembre de 2017, suscrito por su presidente, Mario Mongilardi Fuchs, remite su opinión desfavorable al proyecto de ley.
2. El Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), mediante Oficio 595/2017-MTC/01, de fecha 12 de octubre de 2017, suscrito por el ministro, Bruno Giuffra Monteverde, que contiene el Memorándum 1045-2017-MTC/26 de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones que contiene el Informe 353-2017-MTC/26 y, este a su vez, el Informe 3262-2017-MTC/08 de la Oficina General de Asesoría Jurídica, formulando observaciones a la propuesta legislativa, la misma que la considera *viable*.
3. De la Oficina de participación, proyección y enlace con el ciudadano del Congreso de la República, mediante oficio 2504-2017\_OPPEC-OM-CR de fecha 8 de setiembre de 2017 suscrita por su jefa Leny Palma Encalada, al cual se adjunta el informe del Foro Virtual conteniendo la opinión del ciudadano Carlos Alberto Así Ruiz, opinando *a favor* del proyecto de ley.



4. Del Área de Servicios de Investigación del Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria del Congreso de la República, se recibió mediante correo electrónico de fecha 12 de octubre de 2017 dirigido a la Secretaría Técnica de la Comisión el Informe Temático 08/2017-2018 "Avances legislativos en materia de protección al consumidor con relación al horario de llamadas telefónicas con motivos comerciales o de cobranza", elaborado por la Especialista Parlamentaria Patricia Durand Vásquez.
5. De la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN, mediante documento 272-2017 de fecha 25 de octubre de 2017, suscrito por su Gerente General Juan Pacheco Romaní, en el que señalan *encontrarse de acuerdo* con la propuesta legislativa.

No han respondido las solicitudes de opinión formuladas por la Comisión:

1. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.
2. La Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios - Aspec.
3. Confederación Nacional De Instituciones Empresariales Privadas - Confiep.

## II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El proyecto de ley tiene como objeto modificar los artículos 58 y 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; con los textos que se aprecian en los siguientes cuadros:

**Cuadro 1**  
Modificación propuesta capítulo de Métodos comerciales  
agresivos o engañosos  
**Artículo 58**

Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley
<p><b><u>Artículo 58°.- Definición y alcances</u></b></p> <p>58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales</p>	<p><b><u>Artículo 58°.- Definición y alcances</u></b></p> <p>58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales</p>



Periodo Anual de Sesiones 2017-2018

Dictamen

Proyecto de Ley 1812/2017-CR

agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

(...)

- e) Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

(...)

agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

(...)

- e) **Realizar llamadas telefónicas con fines comerciales y/o publicitarios antes de las 8:00 horas y después de las 20:00 horas de los días lunes a viernes; antes de las 9:00 horas y después de las 13:00 horas de los días sábados; así como en cualquier horario de los días domingos, feriados y los decretados no laborables para el sector público y/o privado.**

- f) Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

(...)



**Cuadro 2**  
**Modificación propuesta capítulo de Métodos comerciales**  
**agresivos o engañosos**  
**Artículo 62**

Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley
<p><b><u>Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza</u></b> <i>A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:</i></p> <p style="text-align: center;">(...)</p> <p>b. <i>Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados</i></p> <p>c. (...)</p>	<p><b><u>Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza</u></b> <i>A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:</i></p> <p style="text-align: center;">(...)</p> <p>b. <i>Realizar visitas o llamadas telefónicas antes de las 8:00 horas y después de las 20.00 horas de los días lunes a viernes; antes de las 9:00 horas y después de las 13:00 horas de los días sábados; así como en cualquier horario de los días domingos, feriados y los decretados no laborables para el sector público y/o privado.</i></p> <p>c. (...)</p>

**III. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA**

La propuesta legislativa se fundamenta en que "(...) pese a tener una nueva normativa que actualmente establece las normas de protección y defensa del consumidor, así como de un registro creado para que los consumidores puedan registrar sus números telefónicos y direcciones de correo electrónico, con el fin de que, de solicitarlo, sean excluidos por las empresas de los destinatarios de los call centers, sistemas de llamado telefónico, de envío de mensajes de texto de celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, la legislación vigente no ha considerado la necesidad de establecer un horario fijo durante el cual los proveedores puedan efectuar las llamadas telefónicas con fines comerciales y/o publicitarios, o como parte de procedimientos de cobranza, a efectos de proteger realmente a los consumidores contra todo método comercial agresivo, ya que es común que diferentes empresas llamen insistentemente y a altas horas de



la noche de los días de semana, inclusive los fines de semana, no respetando que esos momentos son dedicados para pasar tiempo con la familia o descansar de las largas jornadas de trabajo, generando un malestar general en la sociedad, pues dichas interrupciones trasgreden el derecho de toda persona a disfrutar de su tiempo libre y al descanso, el cual es un derecho reconocido a nivel constitucional”<sup>1</sup>.

#### IV. MARCO NORMATIVO

1. Constitución Política del Estado.
2. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
3. Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales
4. Decreto Supremo 024-2017-PCM, Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.
5. Directiva 005-2009/COD-INDECOPI, Directiva de Operación y Funcionamiento del Registro de Números Telefónicos y Direcciones de Correo Electrónico Excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva “Registro Gracias, ... No insista”.
6. Resolución del Consejo Directivo del Indecopi 159-2012-INDECOPI/COD, Modifican la Directiva 005-2009/COD-INDECOPI

#### V. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

##### a) Análisis Técnico

##### a.1. Aspectos Constitucionales

El artículo 1 de la Constitución Política declara que “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.”; y, el numeral 22 del artículo 2 garantiza el derecho de toda persona: “A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.”

El artículo 59 de la Constitución establece que “El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa,

<sup>1</sup> Proyecto de Ley 1812/2017-CR, pag 6.



comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública (...)."

Asimismo, el artículo 65 de la Carta Fundamental establece que "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".

#### a.2. Problemática

Los consumidores y usuarios peruanos reciben llamadas telefónicas con fines comerciales y/o publicitarios, o como parte de procedimientos de cobranza, de diferentes proveedores sin respetar horarios que aquellos emplean para descansar o compartir con sus familias, generando malestar por las interrupciones que trasgreden el derecho constitucional de toda persona a disfrutar de su tiempo libre y de descanso.

Si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, además de la creación del Registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, son herramientas con las que cuenta el consumidor o usuario para evitar este tipo de llamadas; también es cierto que dichas medidas serían insuficientes para garantizar los derechos constitucionales de las personas a la tranquilidad, al descanso, o a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.

#### b) Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

La propuesta legislativa propone modificar el Título III del Código de Protección y Defensa del Consumidor referidos a Métodos Comerciales Abusivos, en el capítulo referido a Métodos Comerciales agresivos o engañosos y al capítulo de Métodos Abusivos en el Cobro. Se hace necesario, por tanto revisar las normas marco bajo las cuales estos capítulos fueron concebidos por el legislador.

El mencionado Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció en su Título Preliminar las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución



Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III "Del Régimen Económico" de la Constitución Política del Perú.

El Código en mención tiene entre sus finalidades que los consumidores gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor.

El artículo III del Título Preliminar del citado cuerpo normativo delimita su aplicación a la protección del consumidor:

- i. Que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta; y
- ii. En las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Así mismo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor estableció principios de los cuales debemos destacar para el presente análisis, el Principio Pro Consumidor, por el cual *"En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor"*<sup>2</sup>.

Por otro lado, el mismo Código estableció como una Política Pública la de Promoción de Cultura de Protección al Consumidor, señalando que *"El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor"*<sup>3</sup>.



<sup>2</sup> Artículo V, inciso 2, del Título Preliminar de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>3</sup> Artículo VI, inciso 8, del Título Preliminar de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Realizado este análisis legislativo correspondiente procederemos a establecer el tema concreto que será materia de análisis:

La propuesta legislativa propone restricciones al horario de las comunicaciones por parte de los proveedores en dos supuestos:

1. Cuando se trate de comunicaciones de índole comercial para publicitar productos o servicios.
2. Cuando se trate de comunicaciones cuyo objetivo es la cobranza de deudas resultantes de una relación de consumo previa.

#### b.1. Comunicaciones de índole comercial

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableció dentro del Título Métodos Comerciales Abusivos, un Capítulo II que titula "Métodos comerciales agresivos o engañosos", precisando en el artículo 58° su definición y alcances, que:

*"El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.*

*En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen, entre otros:*

*(...)*

*c) Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.*

*d) Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.*

*(...)"*



### El Registro Gracias,... No insista.

Para el cumplimiento de lo establecido en el citado artículo 58°, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi emitió la Directiva N° 005-2009/COD-INDECOPI "Directiva de Operación y Funcionamiento del Registro de Números Telefónicos y Direcciones de Correo Electrónico Excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva "Registro Gracias,... No insista", el cual ha sido actualizado mediante Resolución del Consejo Directivo del Indecopi 159-2012-INDECOPI/COD.

Así, el Indecopi estableció un procedimiento que regula el registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico que, a solicitud del consumidor, no pueden formar parte de la lista de los sistemas de llamado telefónico o envío de mensajes de otro tipo para promover productos o servicios. Dicho registro permite inscribir por cada consumidor y/o usuario, hasta 5 números telefónicos fijos, 5 celulares o 5 direcciones de correo electrónico de los consumidores que no quieren recibir ofertas comerciales, conforme se establece en el numeral 5.2.1 del artículo 5 de la referida Directiva.

La inscripción en el registro obliga a los proveedores que realizan proposiciones masivas para promover productos o servicios o los que prestan servicio de telemarketing, a excluir de su lista de destinatarios, a aquellas personas que se encuentren registradas.

Revisando cifras oficiales<sup>4</sup> del Indecopi tenemos:

Registro Gracias No insista	Año 2014	Año Julio 2017 <sup>5</sup>
Número de Teléfonos fijos	116,756	87,149
Número de Teléfonos Celulares	57,290	183,544
Número de Correos electrónicos	88,210	131,360
Total Personas registradas	77,973	121,040

Si comparamos este avance en número de líneas o personas inscritas en el registro versus la cantidad de líneas telefónicas fijas y celulares que existen registradas y habilitadas en OSIPTEL, tenemos:

<sup>4</sup> Página 23, del Informe Anual 2014. El Informe completo poder ser consultado en: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual\\_2014.pdf/2a168922-2cef-4ff3-801e-02f614916eb4](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual_2014.pdf/2a168922-2cef-4ff3-801e-02f614916eb4)

<sup>5</sup> Información proporcionada por Indecopi al Diario Gestión, y publicado el 10 de agosto de 2017.



	A Junio 2017
Líneas hábiles de Teléfonos fijos <sup>6</sup>	3 128 862
Líneas hábiles de Celulares <sup>7</sup>	37 944 348

De lo expuesto se advierte que, a Junio de 2017 a nivel nacional sólo el 2.78% de usuarios de líneas fijas y el 0.48% de usuarios de líneas telefónicas celulares han logrado inscribirse en el Registro Gracias no insista.

## b.2. Comunicaciones cuyo objetivo es la cobranza

A continuación se analizará legislativamente cuál es el tratamiento de las comunicaciones telefónicas cuyo objeto es la cobranza de una contraprestación generada por un acto de consumo:

### Los Métodos de Cobranza

El artículo 61 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que: *“El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros”*.

Asimismo, el artículo 62 de dicho Código establece como métodos abusivos de cobranza -entre otros- los siguientes:

*“(…)*

*b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.*

*(…)*

*f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.”*

De los preceptos normativos anotados se advierte que, los acreedores o las entidades encargadas de la gestión de cobranza se encuentran facultadas para ejercer todos los mecanismos legales que conlleven al cumplimiento de la obligación; sin embargo, prohíben realizar acciones que puedan afectar la reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen frente a terceros.

<sup>6</sup> Ver en: <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/1-indicadores-del-servicio-telefonico-fijo>

<sup>7</sup> Ver en: <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/2-indicadores-del-servicio-movil>



Asimismo, prescribe de manera enunciativa y no limitativa los métodos abusivos de cobranza, señalándose entre ellos la prohibición de realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 horas de lunes a viernes o los días sábados, domingos y feriados; igualmente, no se encuentra permitido enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.

A nivel jurisprudencial, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi ha señalado que *“la protección del consumidor frente al empleo de métodos abusivos de cobranza no tiene como única finalidad proteger la reputación del consumidor, o evitar la afectación de la privacidad de su hogar, de sus actividades laborales o su imagen ante terceros, sino, además, que la información brindada por el proveedor no induzca a error al consumidor a fin de intimidarlo y lograr el pago de la deuda”*<sup>8</sup>.

### Consecuencias de las llamadas telefónicas

Es una realidad que las constantes llamadas telefónicas pueden generar stress en los consumidores, tanto aquellas llamadas de publicidad de productos o servicios como las llamadas de acreedores.

Expertos en salud señalan que el stress es *“(...) una reacción fisiológica como una tensión que tiene su origen en situaciones que pueden resultar agobiantes, generan reacciones psicósomáticas e, incluso, trastornos psicológicos de distintos grados. Uno de los factores que pueden crear estrés son las deudas.”*<sup>9</sup>. Además *“(...) el estrés, combinado con la ansiedad y la depresión, a causa de las deudas, pueden aumentar el riesgo de padecer cáncer, así como otros males físicos en las personas con predisposición a desarrollar males oncológicos”*<sup>10</sup>.

### El Derecho Comparado

Los países que han legislado sobre la problemática bajo análisis, son básicamente España, Brasil y Chile.

País	Llamadas Comerciales	Llamadas de Cobranza
------	----------------------	----------------------

<sup>8</sup> Resolución 1241-2014/SPC-INDECOPI

<sup>9</sup> El Estrés y las deudas. En <http://www.inspirulina.com/el-estres-y-las-deudas.html>. Inspirulina: plataforma en contenidos de bienestar, crecimiento personal y salud para el mundo de habla hispana

<sup>10</sup> Ver en: <http://rimacestarbien.com/noticia/cuidate/cuando-las-deudas-te-estresan-tu-cuerpo-lo-siente-516d-user79-date2017-03-08->



<p><b>España<sup>11</sup></b></p>	<p>Permitidas de lunes a viernes de 9:00 am a 9:00 pm. Prohíbe las llamadas los sábados, domingos y feriados. En llamadas remotas requiere el consentimiento expreso del consumidor, desde un número identificable y debe ser informado de su derecho a oponerse a la comunicación.</p>	<p>No cuenta con un marco jurídico.  El Código Civil Español permite que los proveedores ejerzan los medios que consideren pertinentes.</p>
<p><b>Brasil<sup>12</sup></b></p>	<p>Permitidas, no fija horario. Prohíbe cualquier llamada que interfiera en el trabajo, el descanso o tiempo libre del consumidor.</p>	<p>No fija horario.  Es delito exponer al consumidor injustificadamente al ridículo o interfiera con su trabajo, descanso o tiempo libre.</p>
<p><b>Chile<sup>13</sup></b></p>	<p>Permitidas. Las comunicaciones deben indicar claramente que es posible solicitar la suspensión de las mismas.</p>	<p>El acreedor no puede visitar o llamar a la morada del deudor de lunes a sábado entre 8:00 am a 20:00 pm considerado como horario hábil.  Además no debe afectar la privacidad del hogar, la convivencia normal, ni la situación laboral. Está prohibido llamar al centro laboral.</p>

c) Análisis de las opiniones e información solicitada.

Considerando que la propuesta legislativa propone dos (2) temas concretos, los cuales ya han sido precisados en el punto b) precedente, el análisis de las opiniones se efectuarán teniendo en consideración dichos temas:

<sup>11</sup> Ley 3/2014, de 27 de marzo de 2014, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

<sup>12</sup> Ley 8078, Código del Consumidor, y Código Penal, artículo 71

<sup>13</sup> Artículo 37 de la Ley 19496.



1. **Regular el horario de llamadas comerciales**, estableciendo que las llamadas telefónicas comerciales y/o publicitarias solo podrán realizarse de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas, prohibiendo hacerlo en feriados y en días no laborables (*público y/o privado*).

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC considerando viable la propuesta, observa que el texto propuesto "estaría permitiendo la realización de las llamadas incluso los días sábados, hecho contrario a lo que la Ley contempla actualmente, toda vez que el marco normativo vigente no hace distinción alguna respecto de los días sábados, domingos y feriados y días declarados no laborables para el sector público y/o privado. En ese sentido, este extremo de la propuesta normativa es contraria a la finalidad que persigue".

La Cámara de Comercio de Lima - CCL, considera no justificada e inoficiosa la propuesta legislativa, "(...) la norma vigente ya establece un horario restrictivo para la realización de llamadas (y también para hacer visitas) en lo relacionado a las comunicaciones promocionales o comerciales.

La Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN, señalando encontrarse de acuerdo con la fórmula legal propuesta por el Proyecto, considera necesario que se contemple expresamente una excepción relacionada con las comunicaciones que por imposición regulatoria o legal tengan la obligación de dirigir las empresas de telecomunicaciones a sus usuarios.

La Comisión considera que una protección efectiva en favor de la salud emocional del consumidor peruano implica fijar un número límite de comunicaciones diarias a los consumidores, tal como se viene discutiendo en países de la región, lo que además guarda relación con la persistencia que alude la norma (*literal d del artículo 58 del Código*); y, establecer un horario para el caso de las llamadas telefónicas con fines comerciales y/o publicitarios, así como el existente para fines de cobranza.

Asimismo y considerando que la Ley 29773, Ley de Protección de Datos Personales, en sus artículos 5, 6, 13.5 y 13.6, establece que los titulares de datos personales deben ser informados de las finalidades para la cual se recopilan sus datos y que la utilización de éstos requiere su consentimiento que deberá ser previo, informado, expreso



e inequívoco; la Comisión estima que la restricción del horario de llamadas para los fines publicitarios y/o promocionales debe estar sujeta al mencionado consentimiento.

Por tal motivo, la Comisión, luego de evaluar las opiniones recibidas y la legislación vigente considera que corresponde garantizar la tranquilidad de los consumidores, así como la no afectación de la privacidad del hogar, la convivencia normal de los miembros de sus familias y la situación laboral de éstos, y para ello propone:

- Prohibir que los proveedores realicen llamadas telefónicas con fines comerciales o publicitarios, sin contar con el consentimiento expreso del consumidor, antes de las 08:00 horas y después de las 20:00 horas de los días lunes a viernes; así como en cualquier horario de los días sábados, domingos, feriados y los decretados no laborables para el sector público o privado.
- Prohibir el envío de mensajes de texto a celular de manera persistente e impertinente o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.

Con relación a la propuesta de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN de contemplar expresamente una excepción relacionada con las comunicaciones que por imposición regulatoria o legal tengan la obligación de dirigir las empresas de telecomunicaciones a sus usuarios; consideramos que ello deviene en innecesario, toda vez que hasta el momento no ha surgido ningún conflicto entre lo señalado por el Código y las normas especiales, pues la restricción es exclusivamente para publicidad o comunicaciones comerciales, mas no para información relevante que el Organismo Regulador de las Telecomunicaciones Osiptel ordene sea remitida por las empresas a sus usuarios.

2. Modificar el horario de cobranza, reduciendo una hora en la mañana, de lunes a viernes (7:00 a 8:00) y permitiendo que sean efectuadas los sábados de 9:00 a 13:00, en tanto la norma actual prohíbe la cobranza los sábados, domingos y feriados.

El **Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC** propone como texto para el artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que se prohíba realizar las llamadas antes de las 8 horas y después de las 20 horas de los días lunes a viernes, así como en



cualquier horario de los días sábados, domingos y los decretados no laborables para el sector público y/o privado.

La **Cámara de Comercio de Lima - CCL**, en lo que respecta a las llamadas referidas a cobranzas refiere que este tema ya fue debatido en la época de debate parlamentario del Código de Protección y Defensa del Consumidor y considera que éste "(...) *debe garantizar los derechos de los consumidores responsables y debidamente informados, quienes al momento de contraer una deuda, deben de considerar su capacidad de endeudamiento y prioridades, con la finalidad de cumplir con las obligaciones asumidas de manera ordenada*".

La Comisión considera que reducir una hora en la mañana, de lunes a viernes (7:00 a 8:00) las llamadas para cobranzas y permitir que los sábados de 9:00 a 13:00 se puedan recibir llamadas de este tipo es retroceder en lo logrado en favor de los consumidores por el Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto éste prohíbe la cobranza los sábados, domingos y feriados.

Por ello, no recomendamos la aprobación de la propuesta legislativa en este extremo, a fin que se mantenga lo que está normado, sin cambio alguno toda vez que los proveedores ya tienen establecidos sus sistemas de cobranza dentro de un horario desde hace más de 7 años y reducirles una hora también podría afectarlos, más aún cuando se tratan de llamadas que son consecuencia de un acto de consumo y que han generado obligaciones por parte del consumidor las cuales deben honrar, no siendo intención de la Comisión promover la cultura del no pago.

**d) Análisis Costo Beneficio.**

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, bajo los siguientes alcances:

**Incidencia en el consumidor:**

COSTO	BENEFICIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se garantiza el derecho al disfrute del tiempo libre y al descanso</li> <li>Se protege a la población de las consecuencias a la exposición de llamadas spam no queridas o deseadas.</li> <li>La protección efectiva al derecho a la</li> </ul>



	salud pública.
--	----------------

**Incidencia para el estado:**

COSTO	BENEFICIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión a los proveedores, dentro de las normas y presupuestos ya asignados a las instituciones para tal fin.</li> <li>Mejorar o adaptar a la nueva norma el mecanismo de control de las comunicaciones con fines comerciales y de cobranza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mejora legislativamente la protección de los consumidores.</li> <li>Proteger la salud mental de la población de manera más eficiente.</li> <li>Reducción del Presupuesto Público en el tratamiento de enfermedades.</li> <li>Generación de acciones integradas y sostenibles a favor de la salud pública.</li> </ul>

**Incidencia en los proveedores:**

COSTO	BENEFICIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptar sus prácticas comerciales a la nueva normativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la imagen corporativa y la reputación de la empresa frente a sus clientes o consumidores.</li> <li>Genera mayor confianza de los usuarios.</li> </ul>

**V. CONCLUSIÓN**

Por las consideraciones antes expuestas la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en concordancia con lo dispuesto en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley 1812/2017-CR, con el siguiente texto sustitutorio:

**LEY QUE MODIFICA EL ARTICULO 58 DE LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA FORTALECER LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS - SPAM**

**Artículo único.** Modificación del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifícase el literal d) y agréguese el literal h) al numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:



Periodo Anual de Sesiones 2017-2018

Dictamen

Proyecto de Ley 1812/2017-CR

**“Artículo 58.- Definición y alcances**

[...]

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

[...]

d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico, mensajes de texto a celular u otro medio de manera persistente e impertinente o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.

[...]

h. Realizar llamadas telefónicas con fines comerciales y/o publicitarios, sin contar con el consentimiento expreso del consumidor, antes de las 08:00 horas y después de las 20:00 horas de los días lunes a viernes; así como en cualquier horario de los días sábados, domingos, feriados y los decretados no laborables para el sector público o privado.”

Salvo distinto parecer.

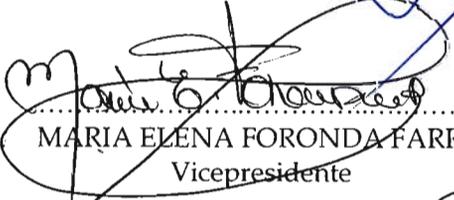
Dese cuenta.

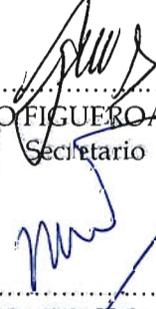
Sala de Comisiones.

Lima, 07 de noviembre de 2017.



  
MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ  
Presidente

  
MARIA ELENA FORONDA FARRO  
Vicepresidente

  
MODESTO FIGUEROA MINAYA  
Secretario

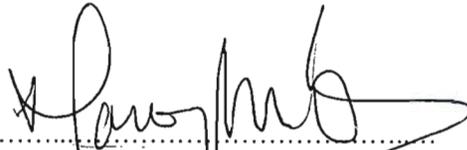
  
MIGUEL ANGEL ELÍAS ÁVALOS  
Miembro Titular

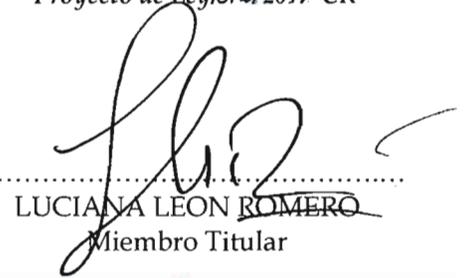
  
GLORIA E. MONTENEGRO FIGUEROA  
Miembro Titular

Periodo Anual de Sesiones 2017-2018

Dictamen

Proyecto de Ley 1812/2017-CR

  
.....  
URSULA LETONA PEREYRA  
Miembro Titular

  
.....  
LUCIANA LEON ROMERO  
Miembro Titular

  
.....  
JUAN CARLOS GONZALES ARDILES  
Miembro Titular

  
.....  
ESTHER SAAVEDRA VELA  
Miembro Titular

  
.....  
MARTIRES LIZANA SANTOS  
Miembro Titular

.....  
YONHY LESCANO ANCIETA  
Miembro Titular

  
.....  
FREDDY SARMIENTO BETANCOURT  
Miembro Titular

  
.....  
JOSÉ MÁRVIN PALMA MENDOZA  
Miembro Titular

.....  
GILBERT FÉLIX VIOLETA LÓPEZ  
Miembro Titular

.....  
PATRICIA DONAYRE PASQUEL  
Miembro Titular



af

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS  
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
Período Anual de Sesiones 2017 - 2018  
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA

RELACIÓN DE ASISTENCIA A LA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA

Lima, 07 de noviembre de 2017

Hora: 11.00 a.m.

Lugar: Sala María Elena Moyano - Palacio Legislativo

MIEMBROS TITULARES



1. CASTRO GRÁNDEZ, MIGUEL ANTONIO  
Presidente  
(Fuerza Popular)



2. FORONDA FARRO, MARÍA ELENA  
Vicepresidente  
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



3. FIGUEROA MINAYA, MODESTO  
Secretario  
(Fuerza Popular)



4. ELÍAS ÁVALOS, MIGUEL ÁNGEL  
(Fuerza Popular)



5. GONZALES ARDILES, JUAN CARLOS  
(Fuerza Popular)



6. LETONA PEREYRA, MARÍA URSULA INGRID  
(Fuerza Popular)



7. LIZANA SANTOS, MÁRTIRES  
(Fuerza Popular)



8. PALMA MENDOZA, JOSÉ MARVÍN  
(Fuerza Popular)

---



9. SAAVEDRA VELA, ESTHER  
(Fuerza Popular)



10. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO  
(Fuerza Popular)



11. DONAYRE PASQUEL, PATRICIA ELIZABETH  
(Peruanos por el Cambio)

---



12. VIOLETA LÓPEZ, GILBERT FÉLIX  
(Peruanos por el Cambio)



13. MONTENEGRO FIGUEROA GLORIA EDELMIRA  
(Alianza para el Progreso)

---



14. LEÓN ROMERO, LUCIANA MILAGROS  
(Célula Parlamentaria Aprista)



15. LESCANO ANCIETA, YONHY  
(Acción Popular)

---

**MIEMBROS ACCESITARIOS**



1. ALCALÁ MATEO, PERCY ELOY  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



2. BARTRA BARRIGA, ROSA MARÍA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



3. BOCANGEL WEYDERT, GUILLERMO AUGUSTO  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



4. CHIHUÁN RAMOS, LEYLA FELÍCITA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



5. DOMINGUEZ HERRERA, CARLOS ALBERTO  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



6. MARTORELL SOBERO, GUILLERMO HERNÁN  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



7. MELGAR VALDEZ, ELARD GALO  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



8. MELGAREJO PÁUCAR, MARÍA CRISTINA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



9. MONTEROLA ABREGU, WUILIAN ALFONSO  
(Fuerza Popular)

---



10. PARIONA GALINDO, FEDERICO  
(Fuerza Popular)

---



11. PETROZZI FRANCO, FRANCISCO ENRIQUE HUGO  
(Fuerza Popular)

---



12. PONCE VILLARREAL DE VARGAS, YESENIA  
(Fuerza Popular)

---



13. ROBLES URIBE, LIZBETH HILDA  
(Fuerza Popular)

---



14. SALAZAR MIRANDA, OCTAVIO EDILBERTO  
(Fuerza Popular)

---



15. SCHAEFER CUCULIZA, KARLA MELISSA  
(Fuerza Popular)

---



16. SEGURA IZQUIERDO, CÉSAR ANTONIO  
(Fuerza Popular)

---



17. TAKAYAMA JIMÉNEZ, MILAGROS  
(Fuerza Popular)

---



18. TORRES MORALES, MIGUEL ÁNGEL  
(Fuerza Popular)

---



19. ARÁOZ FERNÁNDEZ, MERCEDES ROSALBA  
(Peruanos por el Cambio)

---



20. CHOQUEHUANCA DE VILLANUEVA, ANA MARÍA  
(Peruanos por el Cambio)

---



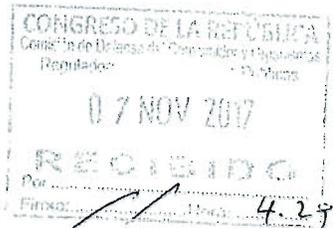
21. ESPINOZA CRUZ, MARISOL  
(Alianza para el Progreso)

---



22. VELÁSQUEZ QUESQUÉN ANGEL JAVIER  
(Célula Parlamentaria Aprista)

---



LG0570

CONGRESISTA PATRICIA DONAYRE PASQUEL

"Año del buen servicio al ciudadano"

Lima, 07 de noviembre de 2017

**Oficio N° 70-2017-2018-PEDP/CR**

Señor

**MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ**

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos

Presente.-

**Asunto: Solicito dispensa de asistencia a sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos**

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente, y al mismo tiempo solicitarle dispensa de la sesión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos, realizada el 07 de noviembre del 2017, por tener que cumplir con compromisos propios de función congresal contraídos con anterioridad.

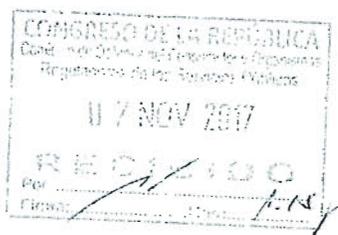
Son otro particular, me despido no sin antes reiterarle las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,



  
Cristina López Wong  
Asesora

Lima, 07 de noviembre del 2017



**CARTA N° 173 - 2017 - JMPPM / CR**

Señor Congresista

**MIGUEL ANTONIO CASTRO GRÁNDEZ**

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y

Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Congreso de la República

Presente.-

Por especial encargo del congresista José Marvin Palma Mendoza, tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el congresista no asistirá a la Sesión Ordinaria, el día de hoy, martes 17 de noviembre del presente año.

Sobre el particular, solicito a usted se sirva otorgar licencia dispensándole la asistencia a la mencionada sesión, debido a que se encuentra en diversas reuniones con ciudadanos de la Región Lambayeque.

Agradeciendo la atención brindada, quedo de usted.

Atentamente,



**AURA ARBULÚ VÁSQUEZ**  
**ASESORA**

Palacio Legislativo Oficina 355 - Plaza Bolívar s/n cuadra 2- Av. Abancay - Cercado de Lima