

A	:	LENNIN QUIZO CORDOVA GERENTE GENERAL (E)
CC	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
ASUNTO	:	OPINIÓN LEGAL SOBRE EL PROYECTO DE LEY N° 906/2021-CR, QUE MODIFICA EL ARTÍCULO 82 DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY 29571, A FIN DE REGULAR LA PROTECCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y/O DÉBITO DEL FRAUDE DIGITAL
REFERENCIA	:	OFICIO PO N° 130-2021-2022/CODECO-CR
FECHA	:	5 de enero de 2022

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ABOGADA ESPECIALISTA EN TEMAS REGULATORIOS	CLAUDIA GIULIANA SILVA JÁUREGUI
REVISADO POR	COORDINADOR LEGAL	JOHAN ROSALES HEREDIA
APROBADO POR	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA



I. OBJETIVO

El presente informe tiene por objeto analizar las disposiciones propuestas en el Proyecto de Ley N° 906/2021-CR (en adelante, Proyecto de Ley), que propone modificar el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/ o débito del fraude digital.

II. ANTECEDENTES

Mediante Oficio PO N° 130-2021-2022/CODECO-CR, recibido el 15 de diciembre de 2021, el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, José Luna Gálvez, solicitó al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) emitir opinión sobre el Proyecto de Ley denominado “Ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571”.

III. ANÁLISIS

3.1. Sobre las disposiciones contenidas en el Proyecto de Ley. -

En principio, es preciso citar los artículos 1 y 2 del Proyecto de Ley, los mismos que se encuentran formulados bajo los siguientes términos:

“Artículo 1. - Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto modificar el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, a fin de regular la protección del usuario a través de controles de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, a través de las compras de manera presencial o a través de internet.

Artículo 2.- Modificación del artículo 82 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquese el artículo 82 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

Artículo 82.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

(...)

Los establecimientos afiliados que realizan "Operaciones" a través de las tarjetas de crédito y/o débito, están obligados a exigir al usuario la clave secreta y la presentación del documento de identidad u otro tipo de autenticación oficial al momento de efectuar cada operación. Las entidades financieras informan al titular de la cuenta (usuario) a través de un medio directo tales como: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación (movimientos) realizadas con la tarjeta de crédito y/o débito.

(...)"



• **Respecto de las Competencia y las acciones ejecutadas por el OSIPTEL. -**

De los artículos citados, se observa que el Proyecto de Ley propone regular la protección del usuario frente a fraudes digitales, mediante mecanismos de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y/o débito. Así, de acuerdo a lo indicado en la Exposición de Motivos, la propuesta legislativa considera que se podrían generar los siguientes beneficios:

- a. Evitar operaciones fraudulentas a través del uso de la tarjeta de crédito y/o débito.
- b. Mejorar el servicio financiero a favor de los consumidores.
- c. Fortalecer la transparencia en las operaciones de bienes y servicios realizadas en establecimientos comerciales.
- d. Contribuir con el control de las operaciones que realizan los usuarios a través de sus tarjetas de manera inmediata.
- e. Mejorar el marco normativo del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre el particular, corresponde informar que el OSIPTEL es el organismo regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que sus funciones están destinadas a garantizar la calidad y eficiencia de tales servicios, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado un uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones¹. En ese sentido, es competente para emitir opinión técnica sobre los servicios de telecomunicaciones², por lo que no le correspondería establecer disposiciones sobre aspectos ajenos a dicha competencia, como el relativo a mecanismos de seguridad para transacciones financieras, al que alude el Proyecto de Ley³.

Sin perjuicio de lo antes señalado, esto es, pese a que dentro de las competencias de OSIPTEL no se encuentra el establecimiento de parámetros para la transparencia en la información de los productos o servicios financieros, corresponde indicar que este Organismo Regulador comparte la preocupación que motiva el Proyecto de Ley, razón por la cual viene adoptando las acciones pertinentes en el marco de sus competencias.

Al respecto, desde el año 2019, el OSIPTEL comenzó a advertir que la comercialización de las líneas del servicio público móvil por parte de las distintas empresas operadoras no se venía realizando en puntos de venta habilitados como tales, sino que, por el contrario, se lleva a cabo de manera ambulatoria en la vía pública.

Dicho contexto resultaba preocupante en tanto dicha forma de comercialización conlleva, entre otros, a la vulnerabilidad del uso de datos personales por terceros; facilita las contrataciones fraudulentas; no garantiza una adecuada información sobre el servicio a contratar y, dificulta las acciones de supervisión.

Además, los posibles efectos perniciosos no solo pueden recaer en quien se encuentre registrado como titular del servicio de telecomunicaciones, sino también tiene un impacto social aun mayor, esto es, directamente en la seguridad ciudadana, por cuanto facilita las usurpaciones de identidad, imposibilita la identificación del autor o partícipe de delitos

¹ De conformidad con el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

² No pudiendo establecer sugerencias sobre otros aspectos, como el relativo al cableado eléctrico al que alude el Proyecto de Ley.

³ Es por ello que, las opiniones contenidas en este documento solo están referidas al cableado relativo al servicio de telefonía y no al referido al sector eléctrico.



cometidos con el empleo de dispositivos móviles, entorpece las acciones destinadas a combatir el comercio ilegal de terminales robados o hurtados, y facilita los fraudes financieros por banca móvil.

En ese sentido, adicionalmente a la modificación de normas regulatorias⁴ en el marco de nuestras competencias, mediante carta N° 3732-DAPU/2021, el OSIPTEL trasladó al Banco de la Nación algunas casuísticas detectadas en relación a fraude bancario y, además, determinadas consideraciones respecto de los trámites que posteriormente tienen una vinculación con dicha problemática⁵.

En esa línea, se recomendó la adopción de medidas acogidas por entidades financieras en la experiencia internacional y/o nacional, como por ejemplo, que las transacciones que sean autorizadas no solo cuenten con un sustento en la vinculación del servicio móvil con los datos del cliente, o en el envío de códigos mediante mensajes de texto; dado que, pese a la exigencia de rigurosas validaciones de identidad en la contratación y principales trámites del servicio público móvil (como lo es la verificación biométrica de huella dactilar con la base de datos de la RENEC), terceros -de forma ilícita y mediante distintas tecnologías- han logrado vulnerar dichas validaciones. Así, las recomendaciones trasladadas, fueron las siguientes:

- Uso de contraseñas generadas previo al uso de la banca móvil o digital, evitando el restablecimiento de dichas contraseñas, mediante el envío de códigos por mensaje de texto.
- No permitir transacciones financieras de un usuario cuya tarjeta SIM del servicio móvil fue recién repuesta, o desde un servicio móvil recién activado;
- Para la realización de transacciones financieras, no solo se vinculan los datos del cliente con el número de servicio móvil sino también con el código IMEI de su equipo terminal.

En virtud de ello, consideramos que las transacciones financieras y/o bancarias no deberían respaldarse solo en las medidas que se hayan dispuesto en las normas sectoriales correspondientes al sector de telecomunicaciones, sino deberían contar con una regulación y/o medidas específicas del sector especializado, esto es, el financiero o bancario considerando el impacto que podrían tener los fraudes en el patrimonio de los consumidores.

- **Respecto del articulado propuesto. -**

Es preciso indicar que el texto modificatorio del artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor indica que este está dirigido a usuarios de servicios financieros; no obstante, debe considerarse que los mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas de validación no son recibidos solamente por usuarios de dichos servicios, sino

⁴ Resolución N° 230-2021-CD/OSIPTEL, que aprueba la publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones"

⁵ Casuística trasladada por el OSIPTEL:

- 14 casos de usuarios que informaron que, terceras personas habrían activado servicios móviles a su nombre, con la finalidad de poder realizar el cobro del Bono 600. Ello siendo que el pago del citado bono se realizó a través de la modalidad de Banca Celular, cuyo único requisito para el cobro, a dicha fecha, era contar con una línea móvil a nombre del beneficiario del bono. Así, terceras personas habrían realizado el cobro del Bono en cajeros Multired del Banco de la Nación ubicados en regiones distintas a las de la residencia del usuario.

- Caso del señor Segundo José Farfán Añazco, que indicó que el 13 de julio del 2021, realizaron movimientos de su cuenta bancaria del Banco de la Nación, luego de que se realizó, sin su consentimiento, el cambio de titularidad de su servicio público móvil a favor de una tercera persona.

- Caso del señor Pablo Sifuentes Cruz, quien el 10 de agosto de 2021 informó a este Organismo que un tercero solicitó la reposición del *SIM card* (*cambio de chip*) correspondiente a su servicio público móvil, y posterior a ello, retiraron dinero de su cuenta del Banco de la Nación.



también por personas que no los usan, o personas que usan servicios de entidades distintas a las que pudiera hacer alusión algún mensaje de supuesto fraude; razón por la cual se sugiere el uso del término “ciudadanos en general”.

En relación con este punto, resulta preciso resaltar que, en el contexto actual, esto es, en el marco del Estado de Emergencia Nacional por el COVID 19, el Estado Peruano ha lanzado diversos programas de apoyo como: Reactiva Perú, los distintos bonos o apoyo económico familiares o personales, entre otros, los cuales también han presentado mensajes de texto o comunicaciones con supuesto origen fraudulento, por lo cual se sugiere que el presente proyecto de Ley contemple dicha casuística.

Finalmente, corresponde indicar que la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley señala que la modificación planteada tiene por objeto establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros contra los fraudes informáticos; sin embargo, ninguno de los artículos y/o disposiciones del Proyecto de Ley contiene parámetros vinculados a la sanción o instituciones competentes para ejercer dicha facultad, cuando las entidades financieras incumplan con la validación incluida en la disposición modificada.

En ese sentido, se sugiere evaluar si la Ley y/o su Reglamento posterior solo estarán enfocados en la prevención de fraudes digitales o si también determinará el ejercicio de la función sancionadora después de haber corroborado la existencia de delitos financieros.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda que el OSIPTEL remita el presente informe al Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, de acuerdo al Oficio PO N° 130-2021-2022/CODECO-CR, recibido el 15 de diciembre de 2022.

Atentamente,

