



Firmado digitalmente por:  
**JOSE LUIS ELIAS AVALOS**  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 02/03/2023 09:07:17-0500



**Congresista Digna Calle Lobatón**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Proyecto de Ley N° 4360/2022-CR

**RECONOCE EL DERECHO A LOS CONSUMIDORES A SOLICITAR GRATUITAMENTE EL BLOQUEO DE LA APLICACIÓN DE BANCA MÓVIL**

Los Congresistas de la República que suscriben, a iniciativa de la congresista **DIGNA CALLE LOBATÓN**, integrantes del Grupo Parlamentario **PODEMOS PERÚ (PP)**, en uso de las facultades que les confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú en concordancia con lo establecido en los artículos 22° literal c), 67, 75° y 76° numeral 2 del Reglamento del Congreso de la República, presentan el siguiente:

**PROYECTO DE LEY**

**LEY QUE RECONOCE EL DERECHO A LOS CONSUMIDORES A SOLICITAR GRATUITAMENTE EL BLOQUEO DE LA APLICACIÓN DE BANCA MÓVIL**

**Artículo único.- Incorporación del artículo 97-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Incorpórese el artículo 97-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual queda redactado en los términos siguientes:

**“Artículo 97-B.- Derecho de solicitar el bloqueo de la aplicación de banca móvil y a la reposición de la tarjeta de débito y crédito.**

El usuario del sistema financiero, que sufra la pérdida, robo o hurto del equipo celular, tiene el derecho a solicitar a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de la banca móvil y a mantener activa la tarjeta de débito y crédito.”

Lima, marzo 2023

**Digna Calle Lobatón**  
**Congresista de la República**



Firmado digitalmente por:  
**LUNA GALVEZ Jose Leon FAU**  
 20161749126 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 01/03/2023 12:43:58-0500



Firmado digitalmente por:  
**LUNA GALVEZ Jose Leon FAU**  
 20161749126 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 01/03/2023 12:43:43-0500



Firmado digitalmente por:  
**CALLE LOBATON Digna FAU**  
 20161749126 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 01/03/2023 11:08:08-0500



Firmado digitalmente por:  
**JUAREZ CALLE Heidy**  
 Lisbeth FAU 20161749126 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 01/03/2023 17:16:49-0500



Firmado digitalmente por:  
**ZEBALLOS MADARIAGA Carlos**  
 Javier FAU 20161749126 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 01/03/2023 12:54:54-0500



Firmado digitalmente por:  
**ALCARRAZ AGÜERO Yorel**  
 Kira FAU 20161749126 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 01/03/2023 15:17:18-0500



## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

A raíz de la pandemia, se incrementó el uso de las tecnologías, dentro de éstas, el uso de los aplicativos de celulares con fines de transacciones financieras; luego, con el levantamiento del confinamiento, también empezaron a incrementarse los índices de criminalidad en el país, llegando a una estadística que devela que, en Perú cada 20 segundos se arrebató un celular.

En ese contexto, se ha incrementado también la necesidad de bloquear los aplicativos de transacciones bancarias, frente a los diferentes delitos contra el patrimonio de los que son objetos los consumidores de los servicios financieros.

Actualmente, la mayoría de las entidades financieras frente a una solicitud de bloqueo, responden con el bloqueo de la tarjeta y el aplicativo, lo que implica que el usuario, obligatoriamente debe pagar por la reposición de la tarjeta.

La aprobación de esta propuesta permitirá reducir el impacto económico en el afectado por el robo del celular, pues podrá bloquear el aplicativo, sin necesidad de bloquear la tarjeta y pagar por su reposición.

### I. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

Los siguientes textos normativos:

#### I.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ<sup>1</sup>

##### **Protección al consumidor**

Artículo 65.- 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.

#### I.2. LEY 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS<sup>2</sup>

##### **Artículo 9. LIBERTAD PARA FIJAR INTERESES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL COBRO DE COMISIONES Y GASTOS**

Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, dentro del límite establecido por el Banco Central de Reserva en aplicación del artículo 52 de la Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.

Las comisiones y gastos deben implicar la prestación de un servicio, adicional y/o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios, efectivamente prestado y que justifiquen el traslado de dicho costo al cliente,

<sup>1</sup> Constitución Política del Perú. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/constitucion/constitucion/Constitucion-Febrero2022.pdf>

<sup>2</sup> Ley 26123, Ley General del Sistema Financiero.

[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY\\_GENERAL\\_SISTEMA\\_FINANCIERO/20190201\\_Ley-26702.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/20190201_Ley-26702.pdf)



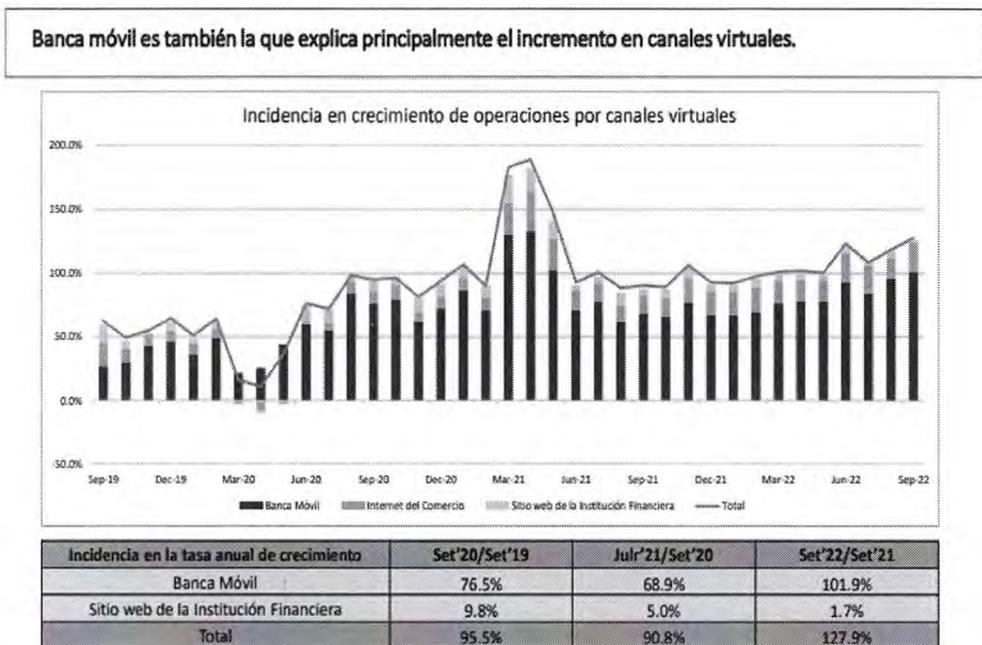
cuyo valor se basa en un costo real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal que las empresas deben presentar previamente a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones siendo aprobadas y publicadas mediante resolución de esta entidad.

## II. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

### II.1. El problema que se pretende resolver

Con el presente proyecto se propone resolver la problemática que trasciende una vez que el consumidor solicita a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de banca móvil, donde esta entidad procede a bloquear la tarjeta con la cual se vincula tal aplicación, y cuando el usuario pretende utilizar nuevamente la aplicación de banca móvil la entidad bancaria lo condiciona a tramitar la reposición de la tarjeta.

De acuerdo con el Boletín Mensual<sup>3</sup> elaborado por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) para el mes setiembre del año 2022, las operaciones por banca móvil supera las operaciones respecto del sitio web de la entidad financiera, tal como podrá apreciarse en el siguiente gráfico:



### EL INCREMENTO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS

A raíz de la pandemia, se incrementó el uso de las tecnologías, dentro de éstas, el uso de los aplicativos de celulares con fines de transacciones financieras;

<sup>3</sup> [https://asbanc.com.pe/media/reports/file/Bolet%C3%ADn\\_Mensual\\_-\\_Setiembre\\_2022.pdf](https://asbanc.com.pe/media/reports/file/Bolet%C3%ADn_Mensual_-_Setiembre_2022.pdf)



Un estudio del Banco Mundial sugiere que algunos adultos se digitalizaron durante la pandemia, pero el alcance de la adopción digital difiere entre las economías regionales. Por ejemplo, el 38% de los adultos en Argentina y el 27% de los adultos en México, utilizaron un pago digital por primera vez durante la pandemia. Estos pagos incluyen transacciones en tiendas, transferencias gubernamentales o pensiones, pagos de facturas de servicios públicos o pagos de salarios.

De acuerdo a un informe del Banco Mundial, *"En Argentina, Costa Rica, Perú y México, más de un tercio de las personas utiliza pagos digitales, al igual que la mitad de los adultos en Brasil y el 69% en Venezuela. ..."*<sup>4</sup>

Según la consultora BCG, *"En el Perú, el COVID-19 también ha provocado cambios significativos en el comportamiento de los usuarios de la banca minorista. Más del 67% de los clientes han aumentado el uso de las aplicaciones móviles y el 76% las han elegido como sus herramientas preferidas para la actividad bancaria diaria durante la pandemia, según REBEX, estudio comparativo de BCG que mide el comportamiento del consumidor de la banca minorista en 30 mercados"*<sup>5</sup>.

#### LA CRIMINALIDAD

Durante el tiempo de confinamiento, por obvias razones, se redujo la criminalidad, pues la mayor parte de la población se encontraba guardando confinamiento; sin embargo, ahora en la nueva normalidad, la criminalidad se ha incrementado.

Osiptel, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, informó que, en el mes de abril de 2022, se reportaron 132,990 bloqueos de equipos móviles por robo, a nivel nacional; cifra que es equivalente a 4433 reportes diarios, en promedio<sup>6</sup>, lo que nos da una estadística aproximada de 185 robos de celulares diarios, en dicho mes.

El Diario "El Comercio" ha traducido estas cifras de la forma más alarmante, pues, de acuerdo a la información de Osiptel, cada 20 segundos un celular es arrebatado en nuestro país<sup>7</sup>

#### BLOQUEO DE LOS APLICATIVOS FRENTE A ROBO

<sup>4</sup> Banco Mundial, (04.02.2022) "Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/02/04/dinero-en-efectivo-pago-digital-pandemia-america-latina>

<sup>5</sup> BCG (29.01.2021). <https://www.bcg.com/press/29january2021-peruvians-increased-use-of-digital-applications-for-banking-transactions>

<sup>6</sup> Osiptel. Información de Osiptel sobre equipos móviles robados corresponde a reportes diarios de usuarios a las empresas operadoras", <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/informacion-de-osiptel-sobre-equipos-moviles-robados-corresponde-a-reportes-diarios-de-usuarios-a-las-empresas-operadoras/>

<sup>7</sup> Diario El Comercio (13.11.2021), <https://elcomercio.pe/lima/policiales/robo-de-celulares-cada-20-segundos-delinquentes-arrebatan-equipos-moviles-en-las-calles-las-malvinas-noticia/>



En el contexto antes expuesto, se ha incrementado también la necesidad de bloquear los aplicativos celulares que facilitan las transacciones bancarias, debido a la alta incidencia de robos de celulares.

Actualmente, la mayoría de las entidades financieras frente a una solicitud de bloqueo, responden con el bloqueo de la tarjeta y el aplicativo, lo que implica que el usuario, obligatoriamente debe pagar por la reposición de la tarjeta, gasto que se suma al desmedro económico sufrido, por el robo del equipo móvil.

Siendo así, se propone que las empresas del sistema financiero, otorguen la posibilidad al usuario, de bloquear sólo el aplicativo de forma gratuita o bloquear además la tarjeta, y pagar por su reposición.

Esta propuesta busca aliviar en algo la economía del agraviado.

### II.2. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad

El presente proyecto de Ley, se fundamenta en un conjunto de premisas que guardan relación directa con la necesidad, viabilidad y oportunidad que a continuación se detallan:

- La necesidad y oportunidad radica en permitirle a los consumidores de servicios financieros víctimas de delitos contra el patrimonio tales como robo, hurto, pérdida del teléfono celular que se encuentra vinculado con la aplicación de banca virtual, con lo cual, se evitará la revictimización del consumidor.
- El presente proyecto es viable por cuanto la entidad financiera le otorgaría el mismo tratamiento de la entrega de las tarjetas cuando se apertura la cuenta de ahorro y el otorgamiento de la tarjeta de crédito.
- El presente proyecto resulta oportuno dado que, la incidencia de los comportamientos delictivos se ha dado en los últimos años y aún siguen dándose, conllevará a un trato más equitativo en favor de la víctima.

### III. IMPACTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente iniciativa legislativa no contraviene ninguna norma constitucional ni legal, y permite salvaguardar la economía de todos los consumidores que tienen tarjetas de débitos y créditos que se ven obligados a solicitar el bloqueo del aplicativo como consecuencia de la pérdida, robo o hurto del teléfono celular, así como, de la tarjeta de débito y crédito.

En esa línea, se proponen el siguiente texto normativo:

#### TABLA COMPARATIVA

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR	
Texto Actual	Propuesta
Ninguno	<b>"Artículo 97-B.- Derecho de solicitar el bloqueo de la aplicación de banca</b>



	<p><b>móvil y a la reposición de la tarjeta de débito y crédito.</b> El usuario del sistema financiero, que sufra la pérdida, robo o hurto del equipo celular, tiene el derecho a solicitar a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de la banca móvil y a mantener activa la tarjeta de débito y crédito."</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### IV. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO.

La presente iniciativa legislativa no contempla elevar el gasto público, puesto que, su ejecución no requiere de implementación pública. Tampoco incrementa la inversión privada, puesto que cuenta con las plataformas y los canales de atención al cliente.

Socialmente, con la iniciativa legislativa se pretende aliviar de un mayor perjuicio económico las víctimas de delitos contra el patrimonio tales como robos, hurtos, así como de aquellos que sufren la pérdida del equipo móvil.

#### V. RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA 2021-2022 Y LAS POLÍTICAS DE ESTADO EXPRESADOS EN EL ACUERDO NACIONAL

##### V.1 Con la Agenda Legislativa

La presente propuesta legislativa, guarda relación con el sexagésimo octavo tema de la agenda legislativa del Congreso de la República para el período 2022-2023, el cual, a su vez se encuentra contenido dentro de las políticas de afirmación de la economía social de mercado enmarcada dentro del segundo objetivo del Acuerdo Nacional "*Competitividad del País*", en la que se prioriza el siguiente tema:

- Medidas a favor de los consumidores.

##### V.2 Con el Acuerdo Nacional

El presente proyecto guarda relación estricta con la primera política de Estado del Acuerdo Nacional, relacionada con el fortalecimiento del régimen democrático y del Estado de derecho, para cuyo objetivo, se contempla –entre otros, lo siguiente:

- Afirmer una cultura democrática que promueva una ciudadanía consciente de sus derechos y deberes.