

La congresista **JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI**, integrante del grupo parlamentario Bloque Magisterial de Concertación Nacional, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y de conformidad con lo establecido en los artículos 22-C, 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente:

PROYECTO DE LEY

LEY QUE PROHIBE LAS LLAMADAS DE RECORDATORIO DE PAGO ANTES DEL VENCIMIENTO DE DEUDA.



Artículo 1.- Objeto de la ley

El objeto de la presente ley es incorporar el inciso i) del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571.

Artículo 2.- Finalidad de la ley

La finalidad de la ley que prohíbe las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de la deuda es proteger los derechos de los consumidores evitando prácticas abusivas y hostigadoras por parte de las empresas a fin de evitar afectar la tranquilidad y vida personal de los consumidores.

Artículo 3.- Propuesta legal

Se incorpora el inciso i) del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571, el cual queda redactado de la siguiente forma:

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.*
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.*

- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.*
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.*
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.*
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.*
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.*
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.*
- i. Realizar llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento del mismo, salvo aceptación expresa del cliente.***

Artículo 4.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo para que, a través del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, según sus competencias y atribuciones, realicen la reglamentación necesaria para dar cumplimiento a la presente Ley.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA.- Vigencia

La presente ley entra en vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/06/2025 11:33:46-0500

Lima, mayo del 2025



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/06/2025 11:16:25-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/06/2025 11:16:38-0500



Firmado digitalmente por:
MEDINA HERMOSILLA
Elizabeth Sara FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/06/2025 12:00:39-0500



Firmado digitalmente por:
ZEA CHOQUECHAMBI Oscar
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/06/2025 15:58:18-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 04/06/2025 16:28:12-0500



Firmado digitalmente por:
QUIROZ BARBOZA Segundo
Teodomiro FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 04/06/2025 16:53:46-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

De acuerdo con lo señalado en la Constitución Política del Perú, artículos 1° y 44°, podríamos considerar que los derechos de los consumidores son considerados como derechos fundamentales donde se debe de tener un respeto y evolución al desarrollo de la dignidad humana, teniendo un imperativo constitucional, como se señala:

El artículo 65 de la de la Carta Magna señala que:

Título III

Del Régimen Económico

Capítulo I Principios Generales

(...)

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".

De otro lado, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en su artículo VI, lo siguiente:

Artículo VI.- Políticas públicas

1. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.

Del marco legal expuesto, se infiere que el Estado debe asumir una posición más dominante en la puesta a disposición de las personas el servicio de calidad promoviendo el respeto a derechos económicos de la ciudadanía y analizar la problemática que enfrentan los consumidores en el país, planteando políticas públicas.

En ese sentido, la propuesta legislativa se fundamenta en que pese a tener una normativa que establece un conjunto de normas de protección al consumidor, así como listas o registros para solicitar que no recibir llamadas spam o correos no deseados ya pesar de solicitar que seamos excluidos por las diversas empresas, servicios, call centers, sistemas de llamado robótico, envío de mensajes masivos a cualquier hora y día, no hay una propuesta que prohíbe las llamadas de cobranza antes de la fecha de vencimiento de su deuda, por ejemplo, el vencimiento de la deuda son los 20 días de cada mes, sin embargo las empresas realizan las llamadas de recordatorio de pago el día 15 de cada mes, es decir con 5 días de anticipación.

1.1. ANTECEDENTES

Comunicaciones preventivas de cobranza

Conforme con el artículo 61° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece lo siguiente: "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".

Por otro lado, en el artículo 62° del mencionado Código se establece lo siguiente: "(...) 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".

Entonces, si bien es cierto que no se ha especificado un tope de llamadas que puede realizar la empresa, también es cierto que se debe tener en cuenta que uno de las obligaciones de la entidad y/o empresa encargada del cobro de deudas es no realizar conductas que impliquen acosar, oprimir, o abusar del consumidor; puesto que al emplear dichos métodos es considerado por Indecopi como desleales o desmesurados para realizar el cobro de deudas, lo cual puede ameritar sanciones¹.

"En concordancia con ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor aclaró que la protección del consumidor frente al empleo de métodos abusivos de cobranza no busca de ninguna manera negar la existencia de la deuda, sino que el objetivo principal es evitar que la información brindada por el proveedor por medio de dichos medios abusivos y/o hostigadores induzca a error al consumidor, con el fin de intimidarlo y lograr el pago de la deuda"².

De lo señalado, podemos percibir que si hay preceptos normativos que regulan los horarios que los acreedores o la entidades de la gestión de cobranzas se someten a una obligación de cuando hacer estas llamadas, sin embargo, hay empresas que llaman con máquinas robóticas a primeras horas de la mañana atentando contra la tranquilidad y la privacidad del hogar, por otro lado, ante una cobranza esta debería ser hasta por lo menos un mes de incumplimiento del pago, incluso no tendiendo llamadas preventivas de pago, si no es autorizado

¹ Recuperado de: <https://estudiotarazona.com/derechos-del-consumidor-hay-un-limite-de-llamadas-que-puede-ejecutar-el-cobrador-de-deudas/>

² Idem

JKUM/dchy
www.congreso.gob.pe

por el usuario, motivo por el cual, la presente iniciativa legislativa propone incorporar el inciso i) del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 2957.

Sanciones en nuestro país

En nuestro país, el Indecopi confirmó una sanción contra el Banco BBVA Perú tras comprobar que la entidad financiera incurrió en prácticas abusivas contra uno de sus clientes en la ciudad de Cusco. El caso fue iniciado por un consumidor, quien denunció que recibió constantes llamadas telefónicas de «recordatorio de pago», incluso antes del vencimiento de las cuotas de su préstamo personal. A pesar de que no presentaba retrasos en sus pagos, el consumidor afirmó que dichas llamadas afectaron su tranquilidad, vida personal y profesional. La situación se agravó cuando el denunciante solicitó formalmente al banco un reporte detallado de las llamadas y los audios respectivos, pero la entidad se negó a entregarle la información, argumentando restricciones por la Ley de Protección de Datos Personales³.

El banco alegó que las llamadas eran informativas y que la negativa a brindar información estaba respaldada por la normativa de protección de datos. Sin embargo, la Comisión rechazó estos argumentos, señalando que la conducta del banco fue desproporcionada y vulneró derechos básicos del consumidor.

Tras una evaluación exhaustiva del caso, que incluyó audios, reportes de llamadas y correos del propio banco donde se comprometía a cesar dichas comunicaciones, Indecopi determinó que el BBVA incurrió en dos infracciones graves, siendo las siguientes: Uso de métodos abusivos de cobranza, al realizar múltiples llamadas sin justificación antes del vencimiento de las cuotas, e incluso

³ **Recuperado de:** <https://lpderecho.pe/multan-bbva-llamadas-recordatorio-pago-vencimiento-deuda-resolucion-final-139-2025-indecopi-cus/#:~:text=Administrativo-,Multan%20al%20BBVA%20por%20realizar%20llamadas%20de%20recordatorio%20de%20pago,%2D2025%2FIndecopi%2DCUS%5D&text=El%20Indecopi%20confirm%C3%B3%20una%20sanci%C3%B3n,en%20la%20ciudad%20de%20Cusco.>

cuando estas ya habían sido canceladas e Incumplimiento del deber de información, al negarse a proporcionar los datos solicitados por el cliente⁴.

infobae

Perú Últimas Noticias Política Deportes Entretenimiento

PERÚ >

Indecopi sanciona BBVA con S/40 mil por llamadas insistentes a cliente para que pague préstamo sin retraso

Por realizar numerosas llamadas de cobranza a un cliente en Cusco por un préstamo de S/15.400, el Indecopi ha sancionado con más de S/40 mil al banco BBVA



Por Edwin Montesinos Nolasco



PUBLICIDAD

5

II. EFECTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente iniciativa no contraviene el ordenamiento jurídico peruano, por el contrario, guarda correlación con la normativa peruana; cabe precisar que el artículo VI de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, faculta al Estado a proteger la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados.

⁴ Idem

⁵ Recuperado de: <https://www.infobae.com/peru/2025/05/15/indecopi-sanciona-bbva-con-s40-mil-por-llamadas-insistentes-a-cliente-para-que-pague-prestamo-sin-retraso/>

JKUM/dchy

www.congreso.gob.pe

Edificio Juan Santos Atahualpa. Av. Abancay N° 151, Cercado de Lima
Central Telefónica: 311-7777

Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes. En ese sentido, resulta válido afirmar que la propuesta presentada guarda vinculación con el marco legal vigente, la misma que busca una protección a la tranquilidad del usuario.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no irroga gastos al Estado, al ser una iniciativa que guarda vinculación con las acciones de protección al derecho al consumidor. Por el contrario, garantiza la tranquilidad del usuario.

IV. RELACIÓN DE LA INICIATIVA CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

El presente proyecto de ley se ha elaborado en concordancia a los objetivos de la II "1. II. EQUIDAD Y JUSTICIA SOCIAL" contenida en el Acuerdo Nacional, cuya política de Estado 11) se refiere a la *PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES SIN DISCRIMINACIÓN*; lo que se señala en su literal (e) desarrollará sistemas que permitan proteger a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, mujeres responsables de hogar, personas desprovistas de sustento, personas con discapacidad y otras personas discriminadas o excluidas.⁶

V. RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa guarda vinculación con las siguientes políticas del Acuerdo Nacional:⁷

⁶ RESOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL CONGRESO POR LA QUE SE APRUEBA LA AGENDA LEGISLATIVA PARA EL PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025 Recuperado de:

<file:///C:/Users/dchachi/Downloads/787192873-Agenda-Legislativa-2024-25.pdf>

⁷ Idem.

JKUM/dchy
www.congreso.gob.pe

Edificio Juan Santos Atahualpa. Av. Abancay N° 151, Cercado de Lima
Central Telefónica: 311-7777

III. Competitividad del País.

17. Afirmación de la economía social de mercado.

Nos comprometemos a sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, que es de libre mercado pero conlleva el papel insustituible de un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo.

Con este objetivo, el Estado: (a) garantizará la estabilidad de las instituciones y las reglas de juego; (b) promoverá la competitividad del país, el planeamiento estratégico concertado y las políticas de desarrollo sectorial en los niveles nacional, regional y local; (c) estimulará la inversión privada; (d) fomentará el desarrollo de la infraestructura; (e) evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio; (f) fomentará la igualdad de oportunidades que tiendan a la adecuada distribución del ingreso; y (g) propiciará el fortalecimiento del aparato productivo nacional a través de la inversión en las capacidades humanas y el capital fijo.