

Carta N° 01-2023/GG/COMEXPERU

Miraflores, 06 de enero de 2023

Congresista

ELÍAS VARAS MELÉNDEZ

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Congreso de la República
Presente.-

Ref.: Proyecto de Ley N° 3131/2022-CR

De nuestra consideración:

Es grato saludarle y dirigirnos a usted a nombre de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – ComexPerú, una organización privada que busca contribuir en la implementación de políticas públicas, con una visión de defensa de principios por sobre intereses particulares, teniendo como objetivo mejorar la calidad de vida del ciudadano. Nuestro trabajo se basa en análisis objetivos, rigurosos y sólida evidencia técnica. Desde ComexPerú nos ponemos a su disposición para aportar en los temas y proyectos que se vean en su Comisión.

En esta oportunidad, trasladamos nuestros comentarios respecto del Proyecto de Ley de la referencia (en adelante, el “Proyecto”), que propone regular los centros de llamada y la idoneidad de la atención a los usuarios, a fin de garantizar la protección de datos personales y mejorar la atención a los usuarios, modificando el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el “Código”).

Al respecto, debemos manifestar nuestra profunda preocupación sobre el contenido del Proyecto, pues impacta directamente en el despliegue de las actividades de las empresas, ya que, para atender a los consumidores, se establecen nuevos requisitos para el uso y recolección de datos personales. Asimismo, se prohíbe el uso de contestadoras robóticas automáticas, lo que supondría una contradicción manifiesta a lo establecido en el Código. En suma, el Proyecto supone un estancamiento tanto para la innovación de emprendedores peruanos, así como una traba para el aprovechamiento de la tecnología y la rápida atención de las personas, mediante herramientas tecnológicas.

A continuación, detallamos los comentarios al Proyecto:

1. Sobre la incorporación del registro a cargo de INDECOPI y la eliminación de la regla del consentimiento previo.

El artículo 3° del Proyecto¹ propone modificar el inciso e) del artículo 58.1 del Código, a fin de regular a los centros de llamada (*call centers*) y garantizar la idoneidad de la atención a los usuarios, además de establecer la prohibición de que se usen contestadoras robóticas automáticas como medio de atención al cliente, sin especificar si se trata solo para mensajería o llamadas. En ese sentido, prohíbe que los *call centers* puedan realizar la práctica comercial de "preventivas de pago", además de las ya dispuestas en el mismo artículo; y establece que una vez que los números telefónicos y direcciones de correo electrónico que hayan sido incorporados en el registro implementado por el INDECOPI para registrar a los consumidores que no deseen ser contactados, queda prohibida toda nueva comunicación.

Al respecto, consideramos que se incurre en una sobre regulación, debido a que el Código ya establece en su artículo 58.2 que "la presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares", donde se ubicarían las preventivas de pago. En tal sentido, resulta innecesario hacer mención a modalidades específicas, más aún si estas no son definidas en la norma.

Por otro lado, también se desconoce la actual redacción del Código, pues si bien el inciso e) del artículo 58.1 hacía mención al registro que implementaría INDECOPI "para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas"; esta redacción fue modificada en el año 2018 a través del Decreto Legislativo N° 1390. Mediante esta última norma se modificó el literal e) del artículo 58 del Código con el objetivo de eliminar el registro e incorporar la regla del consentimiento. Así, a la fecha, los proveedores no pueden contactar a los consumidores que no les hayan otorgado su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, con la excepción de la regla del primer contacto. Es decir, la redacción actual resulta más garantista que la redacción que pretende revivir el Proyecto. Por tanto, revivir el registro del INDECOPI implicaría que solo las personas inscritas no

¹ "Artículo 58.- Definición y alcances

58.1 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:

(...)

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, **preventivas de pago** 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. **Incorporados al registro todas las nuevas comunicaciones quedan prohibidas. Los centros de llamada (*call centers*) o robóticas deben contar con la autorización de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a fin de que no utilicen o recolectan información de los usuarios de forma indebida. De no contar con la autorización serán afectos de multas.**

Queda prohibida las contestadoras robóticas automáticas como medio de atención al cliente".

podrán ser contactadas y se eliminaría la regla del consentimiento, que además se deriva de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733, por lo que la redacción del Proyecto resulta menos favorable para los consumidores en este aspecto.

2. Sobre la autorización de los *calls centers*.

Por otro lado, el Proyecto agrega también que los *call centers* deben contar con la autorización de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a fin de no utilizar ni recolectar la información de los usuarios de forma indebida; de no contar con la autorización, se podrán imponer multas.

En ese sentido, debemos señalar que ello podría constituir una desnaturalización de las competencias de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, reconocidas en el artículo 33 de la Ley N° 29722, Ley de Protección de Datos Personales. En efecto, esta entidad ya cuenta con las facultades para fiscalizar y sancionar a nivel administrativo a quienes no cuenten con el consentimiento de los consumidores. También se encarga de registrar los bancos de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

3. Sobre la prohibición de uso de contestadoras robóticas.

Al establecer la prohibición del uso de contestadoras robóticas automáticas como medio de atención al cliente, se impone una carga injustificada a los proveedores de bienes y servicios, pues les exige directamente priorizar la atención a través de una persona física, y descartar sin justificación alguna a los medios tecnológicos para brindar la misma atención, ya que no cuenta con evidencia ni data que sustente que la atención mediante personas será más eficiente ni más eficaz. Por el contrario, supondrá un mayor costo para los proveedores y también para los consumidores, quienes tendrán que esperar, junto con otros consumidores, a que una persona se encuentre disponible para atender su solicitud.

Como es de su conocimiento, las contestadoras automáticas son ampliamente utilizadas por emprendedores peruanos, que constituyen la gran masa empleadora en el Perú. De acuerdo con la ENAHO “en 2020, las MYPES representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 26.6% de la PEA”². Prohibirles usar contestadoras automáticas elimina la posibilidad de que las MiPymes aprovechen al máximo los beneficios de la transformación digital y se centren en el objeto social de sus empresas. En definitiva, eliminar la automatización de procesos que pueden ser más ágiles y eficientes con el uso de la tecnología es un retroceso. Si el legislador considera que existen oportunidades de mejora respecto de la atención al consumidor, debería impulsar nuevos y mejores mecanismos digitales para ello y no frenar el desarrollo de soluciones tecnológicas e innovadoras.

Por otra parte, mediante Ley N° 31601, se modificó el artículo 1 del Código, con el fin de reconocer como derecho de los consumidores contar con la opción o alternativa de atención personal en los casos en que los proveedores ofrezcan atención a través de

² COMEX - Sociedad de Comercio Exterior (2021). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados 2020. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

sistemas automatizados asistidos por inteligencia artificial o un asistente digital, como, por ejemplo, a través de *chat bots*, *call bots*, entre otros.

De acuerdo con el INDECOPI, mediante opinión formulada con Oficio N° 000387-2022-GEG/INDECOPI, esta modificación no limita o prohíbe el uso de sistemas automatizados (herramientas virtuales o asistentes digitales) por parte de los proveedores para la atención de sus clientes, sino que lo que busca es que cuando se brinde este tipo de atención el consumidor tenga la posibilidad de comunicarse con un asistente personal no digital con quien interactuar de manera directa, evitando así constituir una carga regulatoria que atente contra la innovación tecnológica en la atención al consumidor. Por tal motivo, de acuerdo con el INDECOPI, este extremo del Proyecto no sería viable en tanto su aprobación supondría una contradicción manifiesta a lo establecido en el Código.

Este Proyecto además se contradice con lo ya establecido en la Política General de Gobierno 2021 - 2022, aprobada por Decreto Supremo N° 164-2021-PCM, en la cual se estableció como eje 8 el “Gobierno y transformación digital con equidad”. Uno de los lineamientos de dicho eje es “Impulsar la economía digital, el comercio electrónico, el emprendimiento digital, la innovación, los datos abiertos, la digitalización y resiliencia de las pymes y los procesos productivos del país”. De lo expuesto, sin embargo, queda claro que el Proyecto no está fomentando ni el emprendimiento digital, ni la innovación ni mucho menos la digitalización de las MiPymes.

Así, el Proyecto no ha realizado un adecuado análisis de impacto regulatorio, se basa únicamente en experiencias aisladas y no en evidencia y, por sobre todo, constituye una sobrerregulación; además de implicar una gran traba para la innovación y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, tanto para consumidores como para proveedores, por lo que solicitamos muy respetuosamente que la Comisión considere el archivamiento del Proyecto.

Sin otro particular, agradecemos su gentil atención y quedamos a disposición para contribuir al desarrollo de marcos adecuados para el fomento de la transformación digital.

Atentamente,

Jessica Luna Cárdenas
Gerente General