

Carta N° 259-2025/DE/COMEXPERU

Lima, 25 de septiembre de 2025

Señora congresista:

JACKELINE KATY UGARTE MAMANI

Presidenta de la Comisión de Defensa del Consumidor y

Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Congreso de la República del Perú

Presente. -

Ref.: Proyecto de Ley 11437/2024-CR

Mesa Técnica del 17 de septiembre de 2025

De nuestra consideración:

Es grato saludarla 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, queremos agradecerle por su gentil invitación para participar en la Mesa Técnica del 17 de septiembre de 2025 (en adelante, la Mesa Técnica), realizada para conocer los comentarios y aportes respecto del Proyecto de Ley 11437/2024-CR (en adelante, el Proyecto) que propone modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para prohibir las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de la deuda. En la Mesa Técnica, se nos solicitó presentar nuestra propuesta de redacción alternativa.

En tal sentido, presentamos nuestros comentarios respecto del Proyecto. Al respecto, tal como informamos en la Mesa Técnica, toda prohibición debe evaluarse en el contexto en el que se introduciría, considerando alternativas menos gravosas que resulten en beneficio del consumidor. En esa línea, presentamos nuestros comentarios en el Anexo adjunto, los cuales se resumen a continuación:

- Las llamadas de recordatorio del vencimiento de la deuda permiten que los adquirentes de un crédito tengan el tiempo suficiente para proveerse del dinero de la cuota correspondiente, reduciendo así el riesgo de morosidad y cuidando su salud financiera y promoviendo su acceso a productos como créditos vehiculares, hipotecarios o préstamos de mayores montos.
- Los órganos resolutivos del Indecopi han señalado que las llamadas de recordatorio, en sí mismas, no son abusivas. Lo que resulta abusivo es la reiteración de las comunicaciones efectivas.
- Considerando ello, se propone una fórmula aplicable a las llamadas de recordatorio antes y después del vencimiento de la deuda, delimitando lo que se entiende como

“comunicación efectiva” y reconociendo el derecho de los consumidores a solicitar que se les realice más de una llamada de recordatorio.

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para reiterarle mi mayor consideración.

Atentamente,

Jaime Dupuy Ortiz de Zevallos
Director Ejecutivo

OPINIÓN LEGAL

PROYECTO DE LEY N° 11437/2024-CR

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

1. Sobre las llamadas de recordatorio de deuda y su diferencia frente a las llamadas *spam*.

Las llamadas de recordatorio de deuda son aquellas comunicaciones que establecen los acreedores para informar a los adquirentes de un producto financiero respecto de la proximidad de la fecha de pago. De esta forma, los usuarios tienen mayor información y pueden organizarse adecuadamente para cumplir con sus obligaciones.

El deber de información, consagrado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código de Consumo), dispone que los proveedores de bienes o servicios deben poner a disposición de los consumidores y usuarios de todo concepto relevante. Uno de ellos es, precisamente, la fecha de pago de los créditos.

Como se ha señalado previamente, los recordatorios ayudan a los usuarios a organizarse para cumplir con sus obligaciones de forma oportuna. Ello, debido a que si bien se cuenta con un cronograma establecido al momento de contratar un producto financiero, existe una alta probabilidad de que dicha fecha sea omitida por los usuarios debido a sus actividades particulares. Muchos de estos usuarios son emprendedores que viven del día a día, por lo que estos recordatorios les son útiles para retirar dinero o para poder agenciarse del mismo.

La importancia de cumplir con las obligaciones financieras, además de evitar que incurran en mora (lo que supone un mayor desembolso de su dinero), les genera como beneficio adicional el contar con una calificación crediticia alta. Ello significa que podrán tener a su disposición otro tipo de productos financieros como préstamos por mayores montos, créditos vehiculares e hipotecarios.

En este contexto, las llamadas de recordatorio de vencimiento de deuda tienen una naturaleza informativa y preventiva y únicamente se realizan a consumidores que ya tienen contratado un producto financiero. Estas características son clave para poder diferenciarlas de las llamadas denominadas “spam”. Estas últimas tienen una naturaleza eminentemente publicitaria, y buscan llegar a consumidores potenciales.

Esta diferencia permite contextualizar el número de llamadas que un ciudadano recibe. Muchas de estas no se realizan con la finalidad de recordar el vencimiento de una deuda, sino que son llamadas “spam”.

Por tanto, al identificar alguna problemática vinculada con el número de llamadas, debe considerarse que muchas de estas son “spam”. La regulación de este tipo de comunicaciones (recientemente modificada), debe fiscalizarse por parte de la autoridad. Solo así se podrá delimitar de forma eficaz el real impacto de las llamadas por recordatorio de deuda, y se delimitará si estas son menores frente a las llamadas “spam”.

2. El propio Indecopi, aplicando el Código de Consumo, ha determinado que las llamadas de recordatorio de deuda no son, en sí mismas, abusivas

Los artículos 61 y 62 del Código de Consumo regulan los métodos abusivos de cobranza. De manera general, se prohíben aquellos métodos que afecten la reputación del consumidor, que

atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros. Como se puede apreciar, la prohibición general no hace referencia a métodos que informen preventivamente a los consumidores. Ello obedece a que justamente este tipo de llamadas deben promoverse considerando el deber de información mencionado en el apartado anterior de la presente opinión legal.

En esa línea, si uno atiende a las prohibiciones específicas contenidas en el Código de Consumo, estas hacen referencia a métodos que socavan la dignidad de los consumidores. Nuevamente, ninguno de estos supuestos está referido a llamadas informativas o preventivas dirigidas efectivamente a los consumidores.

La razón por la cual no están prohibidas las llamadas preventivas en sí mismas es porque estas no resultan ser abusivas. Estas no socavan la dignidad del consumidor, no afectan su reputación ni alteran la privacidad de su hogar, tampoco afectan sus actividades laborales o imagen ante terceros. Como se ha explicado previamente, estas llamadas son de utilidad para el consumidor y le generan beneficios respecto de su salud financiera y la oportunidad de acceder a productos de mayor envergadura.

Ahora bien, conforme se explicó en la Mesa Técnica, las modificaciones al Código de Consumo sustentadas en resoluciones del Indecopi se han realizado sobre la base de amplia casuística en la que se ha reiterado un criterio resolutivo. Por ejemplo, cuando se incorporó la obligación de consignar los términos y condiciones en la publicidad de promociones comerciales, se sustentó en un criterio jurisprudencial reiterado en una cantidad significativa de casos en los que los órganos resolutivos del Indecopi concluyeron que la omisión de dicha información podría inducir a error a los consumidores.

Teniendo en cuenta ello, corresponde verificar si los órganos resolutivos del Indecopi cuentan con un criterio jurisprudencial reiterado en el que concluyan que las llamadas de recordatorio de deuda son, en sí mismas, abusivas.

De la revisión de la información pública puesta a disposición por el mismo Indecopi, se observa que no hay ningún caso en el que se haya sancionado por realizar una llamada de recordatorio de deuda. Lo que sí hay son dos casos en los que los órganos resolutivos de protección al consumidor han sancionado por la realización de llamadas reiterativas de recordatorio de deuda:

- En el primer caso (resuelto mediante Resolución 0148-2025/CC1-INDECOPI), el número de llamadas fue de 50 en un mismo día.
- En el segundo caso (resuelto mediante Resolución 0139-2025/INDECOPI-CUS), el número de llamadas fue de 6 en un mismo día.

Como puede observarse, la problemática detectada únicamente en dos casos fue el de la reiteración de las llamadas. De hecho, en la Resolución 0139-2025/INDECOPI-CUS, la Comisión adscrita a la Oficina Regional del Indecopi de Cusco indicó expresamente lo siguiente:

“Cabe señalar en este punto que, tal como argumentó el Banco, la sola realización de llamadas o comunicaciones con el propósito de recordar la existencia de una deuda no constituye, por sí misma, una infracción, sin embargo, en el presente caso se determinó que el Banco realizó constantes llamadas de recordatorios de pago al señor, así, se reitera que, de los audios de llamadas telefónicas y reporte de llamadas

entrantes presentados por el denunciante, tenemos que en el mes mayo de 2024 el Banco realizó 7 llamadas telefónicas al señor 6 de estas en un mismo día.”
(Subrayado y resaltado agregados)

De lo expuesto, pueden extraerse dos conclusiones importantes, que deben considerarse en la evaluación del Proyecto:

- No existe un criterio jurisprudencial reiterado por los órganos resolutivos del Indecopi en donde se haya determinado que las llamadas de recordatorio, en sí mismas, constituyen un método abusivo de cobranza. Por el contrario, existe un caso en donde se indica expresamente que este mecanismo no es abusivo.
- Existen dos casos sancionados por el Indecopi en donde lo evaluado y sancionado es la realización de llamadas reiterativas.

En este punto, cabe precisar que existen otros casos en donde se han realizado comunicaciones reiterativas, pero lo imputado y evaluado por el Indecopi en dichos procedimientos no fueron infracciones vinculadas con las llamadas reiteradas de recordatorio de deuda, sino que se trataron de casos de consumos no reconocidos, productos no contratados, o comunicaciones amenazantes. Todos ellos son supuestos distintos a los de las llamadas preventivas de recordatorio de vencimiento de deuda.

Por lo expuesto, se aprecia que, de existir alguna problemática, esta se encuentra vinculada con la reiteración de llamadas, mas no con las llamadas preventivas de recordatorio de vencimiento de deuda en sí mismas.

3. Se propone una alternativa que concilie la utilidad de las llamadas de recordatorio de vencimiento de deuda con el número de llamadas.

Teniendo en cuenta que la problemática advertida no son las llamadas de recordatorio en sí mismas, sino la reiteración, así como la utilidad de estas comunicaciones y su relación con el deber de información consagrado en el Código de Consumo, proponemos un texto alternativo que concilie ambos puntos.

Primero, se debe tener en cuenta la definición de “llamada”. Ello, pues en el caso resuelto en la Resolución 0139-2025/INDECOPI-CUS se tuvo en consideración que, en algunas de las llamadas preventivas efectuadas al consumidor, este último colgaba ni bien se le indicaba que eran de la entidad financiera. De esta forma, eliminaba toda posibilidad de trasladar el recordatorio, impidiendo una comunicación efectiva.

Por ello, atendiendo la utilidad y beneficios que tiene la información trasladada al consumidor a través de estas llamadas, se necesita delimitar el concepto de “llamada efectiva”. Para ello, no basta con el mero traslado de la información al consumidor, sino que consideramos importante que exista una confirmación por parte suya. Ello, para que pueda existir un registro de que el consumidor fue efectivamente informado y dio cuenta del cumplimiento futuro de su obligación próxima a vencer.

De esta forma, se garantiza y optimiza el deber de información, excluyéndose de la limitación a los intentos inconclusos o imperfectos de comunicación hacia los consumidores.

En ese sentido, todo límite de llamadas de recordatorio de deuda debe ceñirse a la “llamada efectiva”, entendida esta como aquella comunicación en donde se traslade la información del

recordatorio de deuda de forma completa, y se cuente con la confirmación verbal del consumidor del cumplimiento de su obligación.

En segundo lugar, no se puede perder de vista el hecho de que muchos consumidores no pueden responder o, en caso respondan, solicitan que se les llame después. Por ello, en reconocimiento a los derechos de los consumidores, así como a la libertad de contratación consagrada en la Constitución, se sugiere disponer que cabe la posibilidad de que, a iniciativa del consumidor, se acuerden realizar llamadas adicionales.

Finalmente, atendiendo a lo manifestado en el Predictamen evaluado en la Mesa Técnica, en donde también se propone establecer una prohibición absoluta a las llamadas reiterativas de cobranza una vez la deuda se encuentra vencida, se debe tener en cuenta que estas comunicaciones se realizan no solo con la finalidad de que los usuarios puedan cumplir con las obligaciones contratadas (y así no afectar más su salud financiera). A través de las llamadas se incentiva el cobro para recuperar el dinero invertido por los ahorristas.

Ciertamente, no debe perderse de vista el hecho de que los préstamos que realizan las entidades pertenecientes al sistema financiero son a través del dinero depositado por los ahorristas. De no honrar los compromisos de pago, no solo se afecta a la entidad en particular, principalmente se afecta a todos los ahorristas. Por ello, establecer una prohibición absoluta a este tipo de llamadas no resulta razonable, frente a alternativas menos gravosas.

Una de las alternativas propuestas consiste en establecer un límite a las llamadas. No obstante, a diferencia del límite propuesto para las llamadas preventivas de recordatorio, en la medida de que se tratan de llamadas de cobro de deudas vencidas, se debe considerar que en estos supuestos la reiteración no solo debe ser permitida, sino promovida en casos en los que el cliente no cumple con sus compromisos de pago.

Para ello, se sugiere que el límite de las llamadas de cobranza de deudas vencidas se sujete a una diferencia frente a las llamadas preventivas de recordatorio. En el caso de deudas vencidas, las llamadas efectivas deben reiterarse si es que el cliente no cumple con la fecha de pago indicada en su cronograma o, de haberse incumplido esta, luego de incumplir con la fecha indicada por el propio cliente. Ello operaría de la siguiente manera:

- Primera llamada luego de vencida la deuda: se le deberá informar al cliente que se venció su deuda y el cliente deberá indicar una fecha de pago para considerarse que se realizó una comunicación efectiva y ya no volver a llamar hasta la fecha de pago señalada por el cliente. Por ejemplo, el cliente señala que pagará el 30 de octubre de 2025.
- Segunda llamada luego de vencida la deuda: se realizará si es que el cliente no cumplió con pagar en la fecha ofrecida por él mismo y se considerará comunicación efectiva solo si el cliente ofrece una nueva fecha de pago. En el ejemplo: se le llama al cliente el 31 de octubre, hasta que pueda ofrecer un nuevo compromiso de pago.
- Llamadas siguientes: siguen la misma lógica de la segunda llamada.

La importancia de contar con una fecha cierta de pago propuesta por el cliente para considerar que la llamada fue efectiva encuentra sustento en la necesidad de que se pueda cobrar la acreencia, y se le traslada así al cliente deudor la obligación de señalar fecha y cumplir con ella. El límite de las llamadas está así vinculado a que el mismo cliente indique cuándo podrá

pagar. Así, se equilibra la necesidad de cobrar la acreencia (con los múltiples beneficios para el sistema financiero que ello conlleva) y la tranquilidad de los clientes.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se sugiere respetuosamente considerar la siguiente fórmula sustitutoria:

“Artículo 1. Objeto de la Ley

El objeto de la Ley es incorporar los incisos i) y j) al artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Artículo 2. Finalidad de la Ley

La finalidad de la Ley es delimitar las llamadas de recordatorio de pago antes y después del vencimiento de la deuda, reconociendo su utilidad y beneficios para la salud financiera de los clientes.

Artículo 3. Propuesta legal

Se incorporan los incisos i) y j) al 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:

(...)

i. Realizar más de una llamada efectiva de recordatorio de pago antes del vencimiento del mismo, salvo pacto en contrario dispuesto por el cliente. Se considera como llamada efectiva a aquella comunicación en donde se informa al cliente del próximo vencimiento del pago y este confirma la recepción del mensaje.

j. Realizar más de una llamada efectiva de cobranza luego del vencimiento del mismo, salvo pacto en contrario dispuesto por el cliente o incumplimiento del compromiso de pago. Se considera como llamada efectiva aquella comunicación en donde se informa al cliente de la deuda vencida y, en la misma llamada, este establece una fecha como compromiso de pago.”

4. Conclusiones:

En atención a lo expuesto, solicitamos respetuosamente archivar o reformular el Proyecto, resumiendo nuestros cometarios en los siguientes puntos:

- Las llamadas de recordatorio del vencimiento de la deuda permiten que los adquirentes de un crédito tengan el tiempo suficiente para proveerse del dinero de la cuota correspondiente, reduciendo así el riesgo de morosidad y cuidando su salud financiera, y promoviendo su acceso a productos como créditos vehiculares, hipotecarios o préstamos de mayores montos.
- Los órganos resolutivos del Indecopi han señalado que las llamadas de recordatorio, en sí mismas, no son abusivas. Lo que resulta abusivo es la reiteración de las comunicaciones efectivas.
- Considerando ello, se propone una fórmula aplicable a las llamadas de recordatorio antes y después del vencimiento de la deuda, delimitando lo que se entiende como “comunicación efectiva” y reconociendo el derecho de los consumidores a solicitar que se les realice más de una llamada de recordatorio.