



DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

PROYECTO DE LEY QUE FORTALECE EL CONTROL SOBRE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS MASIVAS Y GARANTIZA EL RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS.

La congresista **DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO** del grupo parlamentario Avanza País, ejerciendo el derecho a iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú y de conformidad con los artículos 22° literal c), 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente proyecto de ley:

LEY QUE FORTALECE EL CONTROL SOBRE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS MASIVAS Y GARANTIZA EL RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto establecer la obligatoriedad de que todas las llamadas salientes realizadas desde centros de contacto (call centers), centrales telefónicas, operadoras automáticas o sistemas de llamadas automáticas incluyan un prefijo numérico estandarizado que permita identificar de forma clara el tipo de llamada y el sector del que proviene.

Artículo 2. Finalidad de la Ley

La presente ley tiene por finalidad proteger el derecho a la tranquilidad y a la libertad de información de los usuarios de servicios telefónicos, a fin de que identifiquen de manera previa y clara, el origen y naturaleza de las llamadas que reciben desde centros de contacto, centrales telefónicas o sistemas automatizados de cualquier índole.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

La presente ley es aplicable a todas las entidades públicas y privadas que realicen llamadas mediante centros de contacto (call centers), centrales telefónicas, operadoras automáticas o cualquier sistema automatizado de contacto telefónico dentro del territorio nacional.

Artículo 4. Obligación del prefijo estandarizado

Toda llamada saliente, con fines publicitarios, promocionales, de telemarketing o televendas, de gestión de cobranza y de investigación de mercado debe iniciar con un prefijo numérico visible en el identificador de llamadas (Caller ID), conforme al estándar que será definido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) mediante reglamento.



DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Artículo 5. Reglamentación y supervisión

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en coordinación con el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), define:

- a) La estructura del prefijo estandarizado.
- b) Los sectores económicos y tipos de llamadas que deberán categorizarse.
- c) El mecanismo de verificación y sanción por incumplimiento.

Artículo 6. Protección contractual para adultos mayores de 70 años

- 6.1. En toda contratación de bienes o servicios realizada a través de medios telefónicos con personas mayores de setenta (70) años de edad, la validez del contrato queda condicionada a su ratificación mediante firma física y entrega documentaria del contrato respectivo.
- 6.2. Para tal efecto, el proveedor debe enviar el contrato en formato físico al domicilio del contratante para su lectura, firma y devolución; o, alternativamente, disponer la firma presencial del contrato en una de sus oficinas físicas habilitadas para dicho fin.
- 6.3. No podrá ejecutarse ningún cobro, activación, ni aplicación de penalidades hasta que la persona contratante haya ratificado expresamente el contrato por escrito.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- El Poder Ejecutivo reglamenta la presente ley en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario desde su entrada en vigor.

Lima, 24 de noviembre del 2025

DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO

Congresista de la República

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. EXPOSICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad, los ciudadanos peruanos enfrentan un incremento constante en la cantidad de llamadas telefónicas no solicitadas, provenientes de centrales telefónicas conocidas como “call centers” y sistemas automatizados de llamadas. Estas llamadas abarcan distintos fines, como promociones de productos o servicios, campañas publicitarias, encuestas de mercado, gestiones de cobranza, y ofertas de ventas directas o telemarketing. Sin embargo, lo que caracteriza a muchas de ellas es su carácter inesperado, repetitivo e intrusivo, generando incomodidad en la vida cotidiana de las personas.

Uno de los aspectos más preocupantes es que estas llamadas suelen realizarse sin identificación clara de la entidad emisora ni del propósito de la comunicación, ya que en muchos casos el número telefónico que aparece en el identificador de llamadas se asemeja a un número de teléfono particular, es genérico, enmascarado o directamente irreconocible. Esto impide que el usuario pueda anticiparse y decidir si desea atender o rechazar la llamada, afectando su derecho al control sobre las comunicaciones que recibe y su tiempo personal.

Este fenómeno afecta especialmente a personas en situación de vulnerabilidad —adultos mayores, personas con discapacidad, usuarios con escaso manejo tecnológico— quienes pueden ser objeto de prácticas insistentes y confusas, generando ansiedad, desinformación o incluso engaños.

Por otro lado, las llamadas automáticas o de voz pregrabada, realizadas por robots o sistemas de respuesta automática, se han incrementado de forma agresiva sin mecanismos que adviertan previamente su naturaleza, generando frustración y pérdida de tiempo en los usuarios, quienes muchas veces esperan una conversación real para luego descubrir que se trata de un mensaje impersonal o comercial.

La ausencia de un marco normativo que regule de manera clara la visibilidad e identificación de este tipo de llamadas ha permitido que diversas empresas, especialmente del sector financiero, comercial y de servicios, operen sin criterios de transparencia. Esta situación debilita la confianza del consumidor y puede facilitar prácticas que rozan el acoso telefónico, al no existir una diferenciación objetiva entre llamadas personales y llamadas con fines corporativos o masivos.

Asimismo, esta problemática afecta la eficiencia de los servicios de atención al cliente legítimos. Muchos usuarios, ante la avalancha de llamadas desconocidas, optan por no contestar ningún número que no reconozcan, lo cual dificulta también la comunicación legítima entre empresas y clientes, e incluso entre instituciones públicas y la ciudadanía.

Frente a este escenario, se hace urgente establecer mecanismos que permitan a los usuarios identificar con claridad, desde el primer momento, el tipo de llamada que están recibiendo y el sector económico del que proviene, mediante un sistema estandarizado de prefijos numéricos visibles en el identificador de llamadas. Esta medida permitiría a los usuarios ejercer de manera efectiva su derecho a decidir, atender o rechazar las comunicaciones que consideren pertinentes, fortaleciendo así la transparencia, la protección de datos y el respeto a la vida privada.

Finalmente, también se considera necesario proteger los derechos de las personas adultas mayores frente a técnicas agresivas de venta telefónica que, por su carácter insistente, persuasivo o confuso, pueden inducir a error, generar presión indebida o dar lugar a decisiones desinformadas.

De hecho, la contratación de servicios a través de llamadas no solicitadas representa un riesgo para este grupo etario, particularmente cuando no se cuenta con una explicación clara y completa de los términos del contrato. Esto se debe a que muchos adultos mayores enfrentan barreras auditivas, visuales, tecnológicas o cognitivas que dificultan la comprensión plena de las condiciones ofrecidas por vía telefónica, colocándolos en una posición de especial vulnerabilidad y facilitando que acepten propuestas que no responden a sus necesidades o que implican costos inesperados, comprometiendo su estabilidad económica personal o familiar.

En este contexto, resulta fundamental que las contrataciones efectuadas por esta vía cuenten con un respaldo físico que permita al adulto mayor revisar, comprender y confirmar de manera consciente el contenido del contrato. La exigencia de una firma física y de la entrega documentaria del contrato no solo busca dotar de seguridad jurídica al acuerdo, sino también garantizar la autenticidad y validez del consentimiento otorgado. Esta medida responde al principio de protección reforzada de las personas adultas mayores, reconocido en el marco normativo nacional e internacional, y promueve una participación contractual libre, informada y alineada con el respeto a la dignidad humana. Así, se contribuye a evitar abusos, malentendidos y conflictos derivados de contrataciones telefónicas poco claras, abusivas o realizadas sin el pleno conocimiento del usuario.

II. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

El artículo 2 de la Constitución Política del Perú garantiza el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a la protección frente a prácticas abusivas que afecten la tranquilidad de las personas, por ello, el Estado debe adoptar las medidas pertinentes frente a toda aquella situación que afecte la tranquilidad de la población.

En este sentido, ante la gran cantidad de llamadas que las personas reciben ofertando bienes o servicios, es indispensable que exista un criterio que permita que el usuario del teléfono sepa si está frente a una llamada de ese tipo, o frente a una de otra índole, toda vez que a la fecha uno no puede establecer una distinción sólo con el número telefónico que visualiza en la pantalla del celular.

Por ello, esta propuesta legislativa busca garantizar que toda llamada saliente con fines no personales esté precedida por un prefijo numérico que identifique su categoría y sector económico, permitiendo al ciudadano ejercer un mayor control sobre las comunicaciones que recibe.

Complementariamente, en atención a su rol rector, corresponderá al Ministerio de Transportes y Comunicaciones establecer, vía una norma reglamentaria, los prefijos que deberán asignarse a las empresas que llaman ofreciendo bienes o servicios, y así contar con un criterio uniforme a lo largo del territorio nacional. Esta labor incluirá la categorización de los tipos de llamadas, asignando prefijos diferenciados según el sector (financiero, comercial, encuestador, cobranzas, entre otros) y el tipo de finalidad, de modo que los ciudadanos puedan, con una simple mirada al número entrante, ejercer su derecho a decidir si desean o no contestar. Esta diferenciación estandarizada permitirá también a las plataformas digitales de los usuarios y operadores implementar herramientas de bloqueo, filtrado o reporte más efectivas.

Finalmente, a fin de evitar la comisión de algún tipo de abuso contra personas mayores de edad, se establece que cuando el contratante sea una persona mayor de setenta (70) años, no será posible la celebración de un contrato telefónicamente o mediante modalidad virtual, sino que se establece la obligación de que éste sea de manera presencial con las alternativas previstas en la propuesta legislativa. Esta disposición se sustenta en el principio de trato preferente y protección reforzada que debe guiar toda interacción contractual con adultos mayores, promoviendo su inclusión desde un enfoque de dignidad y autonomía. Asimismo, busca cerrar brechas de información y comprensión que pueden existir en estos canales de contratación, asegurando que las decisiones se adopten sobre

la base de información completa, por medios verificables, y con plena capacidad de discernimiento y defensa de sus intereses.

Cabe resaltar que las medidas propuestas se alinean con buenas prácticas internacionales de protección al consumidor y respeto a la autodeterminación informativa, como las implementadas en países de la Unión Europea y Norteamérica. De hecho, en estos contextos, se ha establecido como estándar normativo el derecho del consumidor a recibir comunicaciones comerciales únicamente cuando estas sean claramente identificables, optativas y fácilmente bloqueables.

Por ello, en la Unión Europea, la Directiva 2002/58/CE (sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) obliga a los proveedores a garantizar la identificación clara del emisor en toda llamada no solicitada, y a facilitar mecanismos efectivos de exclusión (opt-out). En Estados Unidos, el sistema “Do Not Call Registry” y las reglas de la Federal Trade Commission (FTC) establecen restricciones estrictas sobre las llamadas de telemarketing, incluyendo la obligación de identificación y la prohibición de llamadas automatizadas sin consentimiento previo.

Estas medidas han demostrado ser efectivas en la reducción del acoso telefónico y en la promoción de una cultura de consentimiento informado, y, tomando estas experiencias como referencia, la presente propuesta propone la obligatoriedad de establecer un prefijo numérico estandarizado y la ratificación documental de contratos con adultos mayores, siendo concordantes con estos estándares internacionales, adaptándolos al contexto y necesidades del marco jurídico peruano.

III. EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente ley no deroga normas sustantivas existentes, sino que complementa el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor. Su implementación permitirá fortalecer la transparencia y el control sobre las comunicaciones telefónicas masivas.

Se articula con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales, al facilitar una identificación clara del remitente de la llamada y su finalidad, reduciendo la opacidad de las interacciones comerciales no solicitadas.

IV. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

La implementación del prefijo numérico estandarizado no genera costos significativos para el Estado. La carga económica recae sobre los emisores de llamadas salientes, quienes deberán adecuar sus sistemas

tecnológicos, lo cual es viable dada la infraestructura actual del sector de telecomunicaciones.

Los beneficios son claros y amplios:

- Mejora la capacidad del usuario para identificar llamadas no deseadas.
- Disminuye el acoso telefónico y las prácticas invasivas.
- Promueve una mayor transparencia en las comunicaciones comerciales.
- Fortalece el respeto por los derechos del consumidor y su tranquilidad.

V. RELACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa se vincula directamente con diversas **Políticas de Estado del Acuerdo Nacional**, contribuyendo a su cumplimiento mediante la regulación de prácticas de comunicación masiva y la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos frente al uso abusivo de tecnologías de contacto.

- **Política N.º 18: Afirmación de un Estado transparente, eficiente y descentralizado.**

Esta propuesta fortalece la transparencia en las relaciones entre empresas y consumidores, al exigir que toda llamada telefónica masiva se identifique mediante un prefijo estandarizado que informe claramente al ciudadano sobre el tipo de comunicación que está recibiendo. De esta manera, se refuerza el acceso a información clara, veraz y oportuna, principios esenciales para una gestión pública y privada eficiente y orientada al servicio de la persona.

- **Política N.º 23: Promoción de una cultura de paz y respeto mutuo.**

El uso invasivo y reiterado de llamadas comerciales no solicitadas genera molestia, tensión y, en muchos casos, conflictos innecesarios entre consumidores y proveedores. La regulación que propone esta ley busca disminuir ese nivel de intrusión, promoviendo relaciones comerciales basadas en el consentimiento, la claridad y el respeto mutuo. Así, se fomenta un entorno más pacífico en la interacción entre ciudadanos e instituciones públicas o privadas.

- **Política N.º 34: Sociedad de la información y sociedad del conocimiento.**

La propuesta promueve una mejor gestión del entorno digital y de la información, al introducir mecanismos que permitan a los



DIANA CAROLINA GONZALES DELGADO

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

usuarios tener mayor control sobre las comunicaciones que reciben. Al estandarizar el uso de prefijos y exigir mayores garantías en las contrataciones con adultos mayores, se favorece la alfabetización digital, la toma de decisiones informadas y el ejercicio consciente de derechos en un contexto de creciente digitalización de los servicios.