

A CTUALIDAD JURIDICA

INFORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA ABOGADOS Y JUECES

Especial

EN ESTE NÚMERO ESCRIBEN
62 AUTORES
ENTRE OTROS:

RECIENTES MODIFICACIONES EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Samuel B. Abad Yupanqui
Dino Carlos Caro Coria
Oswaldo Hundskopf Exebio
Juan Carlos Ruiz Molleda
Luis Alberto Huerta Guerrero
Jairo Cieza Mora
Daniel Echaiz Moreno
J. María Elena Guerra Cerrón

224
AÑO 2012

Las nuevas modificaciones a la Ley de los Delitos Aduaneros y a la Ley Penal Tributaria

Primer Pleno Jurisdiccional Supremo en materia laboral. La reposición en el proceso laboral

Principales modificaciones efectuadas al Código Tributario por el Decreto Legislativo N° 1113

Los crímenes del Grupo Colina son de lesa humanidad. Amparo en defensa del derecho a la verdad

¿Cuáles son los límites a la "suspensión o restricción" de los derechos fundamentales en los estados de emergencia?

Las funciones de la responsabilidad civil en el Código Civil

La acumulación de pretensiones en el Código Procesal Civil

La suspensión de la prescripción de la acción penal como consecuencia de la formalización de la investigación preparatoria

Aspectos legales relacionados con los sistemas o métodos de valorización de sociedades anónimas



ISSN 1812-9552



GACETA
JURIDICA

DANIEL ECHAIZ
MORENO

El nuevo régimen de protección del consumidor financiero

13

CÉSAR CARRANZA
ALVAREZ

Reforzando la transparencia en la información de productos y servicios financieros

17

MILUŠKA JAZMÍN
GUTIÉRREZ VEGA

Del amor al odio siempre hay un solo paso. La relación entre las entidades financieras, los consumidores y sus intereses

23

JORGE EDUARDO
VILELA CARBAJAL

Los principios de transparencia e información como mecanismos de protección del consumidor financiero

31

El nuevo régimen de protección del consumidor financiero

Daniel ECHAIZ MORENO*



SUMARIO

Introducción. I. El mercado financiero. II. La nueva regulación del consumidor financiero. III. La definición de las tasas. Conclusión.

MARCO NORMATIVO

- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (02/09/2010): arts. 82, 83, 84 y 94.
- Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, Ley N° 28587 (21/07/2005): arts. 2, 5, 6 y 12.

INTRODUCCIÓN

La protección que hoy el Derecho le dispensa a los consumidores no es por debilidad intrínseca sino por asimetría informativa, de manera tal que el primer deber del proveedor es informar con transparencia y, en consonancia con ello, el primer deber del consumidor es informarse con diligencia. Téngase en cuenta

* Doctorando en Derecho y magíster en Derecho de la Empresa por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Abogado *summa cum laude* por la Universidad de Lima. Catedrático de las Facultades de Derecho de la Universidad de Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Universidad ESAN y Universidad San Ignacio de Loyola y de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Socio fundador de Echaiz Estudio Jurídico Empresarial. Presidente de la Comisión Consultiva de Derecho Empresarial del Ilustre Colegio de Abogados de Lima. Miembro asociado del Instituto Peruano de Derecho Mercantil. Investigador académico del Instituto Argentino de la Empresa Familiar.

El autor señala que ante el común desconocimiento de la población que suele ser renuente a las operaciones bancarias, fundamentalmente por falta de información oportuna y adecuada, y la consecuente desconfianza que ello les genera, se justifica que el Estado regule el mercado financiero. En tal sentido, considera positivas las modificaciones incorporadas por la Ley N° 29888 en nuestro régimen de protección del consumidor financiero, pero precisa que a fin de alcanzar los objetivos de la norma es necesario que dicho consumidor actúe diligentemente atendiendo la información que le brinde las entidades financieras y comprendiendo sus alcances antes de contratar sus productos o servicios.

TEMA RELEVANTE

que el modelo de la economía social de mercado (consagrado constitucionalmente en el Perú) no es intervencionista, sino regulatorio.

De este modo aparece en nuestro país el Derecho del Consumidor a partir de la década de 1990, con la dación de la primera Ley de Protección del Consumidor (D. Leg. N° 716), en 1991, y la creación de la Comisión de Protección del Consumidor en el seno del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en 1992. Esta área jurídica se desarrolla y, con el paso del tiempo, se especializa al punto de prestarle ahora también atención a un consumidor específico: el consumidor financiero.

En este orden de ideas, se dicta la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros (Ley N° 28587), en el 2005, que —como lo indica su propio nombre— complementa la regulación normativa general que en aquel entonces existía en materia de protección al consumidor.

El régimen general de protección al consumidor fue modificado en el 2010 con la Ley N° 29571 que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, incluyendo entre sus aspectos más importantes que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, y gocen de los derechos y mecanismos efectivos para su protección, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. No obstante, la dación de este Código, aquella Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros se mantuvo vigente.

Recientemente, el 24 de junio de 2012 fue publicada la Ley N° 29888 que modifica diversos artículos del referido Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, respecto a la transparencia de la información y las modificaciones contractuales.

I. EL MERCADO FINANCIERO

Durante el 2010, el sector financiero fue el más denunciado ante el Indecopi: "Según las estadísticas de los órganos resolutivos, estas empresas [se refiere a las empresas del sector financiero] presentaron los siguientes problemas: cargaron a las tarjetas de crédito montos no reconocidos (20%), no brindaron información adecuada cuando les fue solicitada (17%), permitieron retiros de

cajeros que los consumidores no reconocen haber autorizado (14%) o realizaron cobros indebidos (11%)¹.

Por su parte, durante el 2011 "el sector bancario y financiero es el que concentra el mayor número de denuncias y quejas a nivel nacional"² y es que "los reclamos de los usuarios del sistema bancario por cobros indebidos o no autorizados por ellos utilizando tarjetas de crédito o débito se incrementaron en un 23% el 2011 en comparación con el año anterior, según el Indecopi"³.

No es de extrañar los constantes reclamos de los consumidores quienes, al adquirir un producto de las entidades bancarias, no reciben la adecuada y oportuna información sobre las tasas de interés a las cuales se encontraban sujetas tales operaciones; o desconocían que el contrato podía ser modificado unilateralmente por la entidad bancaria; o, simplemente, no comprendían el texto que aparece en los contratos bancarios. Respecto a esto último, sin embargo, hay que resaltar la reciente campaña "Hablemos más simple" iniciada por la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) para promover la utilización de un lenguaje más comprensible en los contratos bancarios⁴.

A este diagnóstico de la realidad del mercado financiero se suma el paradójico hecho que a los bancos no se les exige el libro de reclamaciones, sujetándose a sus propias normas, lo cual no parece lógico en el actual esquema normativo, más aún si el sector financiero suele ser el más denunciado por los consumidores.

En efecto, el artículo 2 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, norma que reglamenta el libro de reclamaciones, excluye de su alcance a los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos o regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). En nuestra opinión, no cabe hacer diferenciaciones donde la ley no las hace, ello en razón que el Código de Protección y Defensa del Consumidor no excluye a los bancos cuando se pronuncia sobre el libro de reclamaciones en sus artículos 150, 151 y 152.

Todo esto hace que el mercado financiero merezca especial atención por parte del Estado, ante el común desconocimiento de la población que suele ser renuente a las operaciones bancarias, precisamente por falta de información oportuna y adecuada, y la consecuente desconfianza. No hay que pasar por alto que, a nivel de la región latinoamericana, los limeños son los que más utilizan las

Hace bien el Estado cuando no interviene en el mercado sino lo regula, como lo efectúa a través de la Ley N° 29888. Dependerá ahora de la diligencia del consumidor financiero que atienda a la información que se le brinda y que comprenda sus alcances antes de contratar.

1. Cfr. "Sector financiero fue el más denunciado ante Indecopi con el nuevo proceso corto" En: *Diario Gestión*, Lima, 12 de enero de 2011, p. 5.

2. Cfr. "Mayor número de quejas es con bancos" En: *Diario Gestión*, Lima, 22 de noviembre de 2011, p. 13.

3. Cfr. "Quejas contra el sistema bancario siguen en aumento" En: *Diario Gestión*, Lima, 13 de enero de 2012, p. 13.

4. Cfr. Portal Hablemos más simple. Lima, Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), <<http://hablemosmassimple.com>>

RECIENTES MODIFICACIONES EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

"juntas" para ahorrar⁵, las cuales no son más que mecanismos informales que emulan a los bancos.

II. LA NUEVA REGULACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Ley N° 29888 modifica los artículos 82, 83, 84 y 94 del mencionado Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto a la transparencia en la información de los productos o servicios financieros, la publicidad en los productos o servicios financieros de crédito, la publicidad en los productos o servicios financieros pasivos y la determinación de las tasas de interés, respectivamente.

Asimismo, dicha Ley N° 29888 modifica los artículos 2, 5 y 6 de la referida Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, respecto a la transparencia de la información, la modificación de estipulaciones contractuales y el cobro de intereses, comisiones y gastos, respectivamente.

Finalmente, la examinada Ley N° 29888 incorpora el artículo 12 a la aludida Ley Complementaria de la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, que versa sobre el mantenimiento de las condiciones de pago.

Julio Durand Carrión nos recuerda que, desde el 2002, la Comunidad Andina venía formulando recomendaciones sobre la armonización de las normas básicas que regulan a los prestadores de servicios financieros y de los esquemas comunitarios de protección al consumidor de este tipo de servicios, conforme a los estándares internacionales y la realidad social, económica, política y jurídica de cada país de la región⁶.

Los aspectos más resaltantes de la norma *sub examine* son los siguientes:

- a) Exige a los proveedores de servicios financieros mayor transparencia de información a favor de los consumidores y usuarios, promoviendo el fortalecimiento de los contratos financieros.
- b) Reconoce el derecho de los usuarios o clientes financieros a desvincularse libremente cuando el proveedor modifique el contrato, sin estar sujetos a condiciones que limiten su derecho (como el pago inmediato del total del monto adeudado).
- c) Autoriza a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) a ordenar las categorías de las actuales comisiones bancarias, a efectos que correspondan a servicios efectivamente brindados y cuenten con justificación técnica.

- d) Establece que todo contrato debe precisar las condiciones aplicables en caso de que el cliente decida resolverlo debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales, y que se realice por supuestos distintos al cumplimiento de nuevas obligaciones establecidas por la normativa aplicable.
- e) Impone a las empresas financieras la obligación de informar a los clientes de los servicios que ofrecen, considerando los beneficios, los riesgos y las condiciones del producto o servicio financiero.
- f) Modifica el plazo de vinculación de los consumidores financieros a las nuevas estipulaciones contractuales a 45 días.
- g) Indica que la comunicación de modificaciones contractuales y tasas de interés, comisiones y gastos puede consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes y mensajes por vía electrónica, entre otros.
- h) Dispone que todo contrato de crédito que implique el pago de cuotas vaya acompañado de un cronograma detallado de los pagos que los consumidores deban efectuar, incluyendo las comisiones y los gastos.
- i) Las empresas del sistema financiero tendrán prohibido denominar a un producto o servicio financiero como "libre" o "sin costo", o "presentar algún otro término que implique gratuidad", si es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros, puesto que sería publicidad engañosa.

III. LA DEFINICIÓN DE LAS TASAS

Un aspecto especialmente relevante en la Ley N° 29888 es la definición de "Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA)" y de "Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA)".

La Tasa de Costo Efectivo Anual es aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido del préstamo. La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) explica que esta "es la tasa que te cuesta, es decir, la tasa que te permite saber cuál será el costo total que deberás pagar al pedir un préstamo o al usar una tarjeta de crédito [tratándose pues de] un solo número que te permitirá saber cuál es el crédito que más te conviene"⁷. En efecto, la referida Tasa de Costo Efectivo Anual, a diferencia de la TEA (Tasa Efectiva Anual), considera los gastos asociados al crédito, como el seguro de desgravamen, el costo por mantenimiento y el interés.

5 Cfr. "Limeños son los que más utilizan 'juntas' para ahorrar en la región". En: Diario *Gestión*, Lima, 27 de octubre de 2011, p. 22.

6 Cfr. DURAND CARRIÓN, Julio. "Transparencia en la información en los servicios bancarios y financieros". En: <<http://blog.pucp.edu.pe/item/161741/transparencia-en-la-informacion-en-los-servicios-bancarios-y-financieros-generando-confianza-en-el-consumidor>>

7 Cfr. "Qué es TCEA y TREA". En: Portal Hablemos más simple. Lima, Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), <<http://hablemosmassimple.com/que-es-toea-trea.html>>

Por su parte, la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento. Igualmente, la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) explica que esta "es la tasa que te rinde el banco, es decir, una tasa que te permite saber cuánto ganarás efectivamente por el dinero que depositas en un banco [tratándose pues de] un solo número que te permitirá saber cuál es el producto financiero para ahorrar que más te conviene"⁸.

CONCLUSIÓN

El mercado contemporáneo valora la transparencia en la información pues esta se convierte en el principal insumo para adoptar decisiones. Hace bien el Estado cuando no interviene en el mercado sino lo regula, como lo efectúa a través de la Ley N° 29888 que hemos examinado. Dependerá ahora de la diligencia del consumidor financiero que atienda a la información que se le brinda y que comprenda sus alcances antes de contratar.

⁸ Cfr. "Qué es TCEA y TREA". En: Portal Hablemos más simple. Lima, Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). <<http://hablemosmasimple.com/que-es-tcaa-trea.html>>