



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Reg. 481
CONGRESO DE LA REPUBLICA
COMISIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN,
REGIONALIZACIÓN, GOBIERNO LOCAL Y
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO
02 NOV 2016
RECIBIDO
Firma: M. 10:00 a.m.
Reg. M.P.: 17117

Lima, 28 OCT. 2016

OFICIO N° 41639 -2016-SBS

Señor
ALEJANDRA ARAMAYO GAONA
Presidente
Comisión de Descentralización, Regionalización,
Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado
Congreso de la República
Presente.-

Referencia: Proyecto de Ley N° 126/2016-CR

Es grato dirigirme a usted, en atención al Oficio N° 41-2016-2017-CDRGLMGE-CR, mediante el cual solicita la opinión de esta Superintendencia sobre el Proyecto de Ley N° 126/2016-CR, por el que se propone la modificación de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre servicios del Estado y otros servicios públicos y masivos.

Dicho proyecto de Ley tiene por objeto, entre otros: a) modificar el artículo 82° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, modificado por Ley N° 29888, (en adelante el Código), con el fin de que la Tasa de Costo Efectivo (TCE) incluya todos los costos de los servicios que da la entidad financiera y se prohíba el cobro adicional de comisiones, gastos, tarifas o cualquier concepto fuera de la TCE y b) modificar el artículo 49° del Código para ampliar la definición de "cláusula abusiva" con el objetivo de eliminar "prácticas abusivas" de los proveedores que actúen sustentándose en el hecho de que las cláusulas que emplean fueron aprobadas por la autoridad administrativa.

Al respecto, es de indicar que esta Superintendencia no se encuentra de acuerdo con el referido proyecto de ley por lo siguiente:

1. Conforme con el artículo 9° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros –Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, las empresas del sistema financiero tienen la facultad de fijar las tasas de interés, comisiones y gastos que aplican a sus operaciones activas, pasivas y servicios. En ese marco, las tasas de interés compensatorias que cobran las empresas del sistema financiero son determinadas considerando tanto factores propios de las empresas, como son el costo de fondeo y los costos administrativos y operativos en que incurren para el desarrollo de sus actividades; así como factores asociados al perfil de riesgo del cliente, dependiendo este último de su capacidad de pago, actividad económica, riesgo del proyecto a financiar e historial crediticio, entre otros. En este sentido, las tasas de interés variarán en función del costo y riesgo asociado a determinados clientes y/o productos.
2. Asimismo, de acuerdo con la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y sus normas modificatorias (en adelante, la Ley



N° 000015728



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Complementaria), la prestación efectiva de un servicio adicional es la base para el cobro de comisiones y gastos.

- Incluir en la TCEA, en el momento de la contratación del producto o servicio, el costo de las comisiones y gastos, podría generar una distorsión atendiendo a que no podría distinguirse entre los usuarios que harán uso o no posteriormente de servicios adicionales, lo que en última instancia generaría un perjuicio a los usuarios que no harán uso de estos servicios, como se explica a continuación.
- Los cobros por servicios adicionales requieren ser debidamente informados a los usuarios, de conformidad con lo expuesto en los párrafos siguientes, y la distinción de estos servicios permite realizar una diferenciación entre los usuarios que utilizan servicios adicionales y quienes no lo hacen, con la consecuente imputación del cobro a aquellos que utilizan tales servicios. Así por ejemplo, la normativa vigente establece que los usuarios pueden requerir, si así lo consideran, que en créditos bajo el sistema de cuotas, como son los créditos hipotecarios, se realice el envío o puesta a disposición de información periódica relacionada con los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos. Esta información se presenta en forma gratuita -en favor de los usuarios-, cuando se realiza por medios electrónicos, en tanto que el envío de dicha información por medios físicos, al domicilio indicado por los usuarios puede estar sujeta a un cargo por la prestación de dicho servicio, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Actualizado al 20/09/2016	
PRÉSTAMO MIVIVIENDA POR S/. 54 000 A 15 AÑOS	
para la adquisición de una vivienda con valor de S/. 60 000 y financiamiento de 90%	
Empresas	Cargos mensuales (monto mensual en S/.)
BANBIF	9
BANCO CONTINENTAL	10
BANCO DE COMERCIO	7
BANCO FINANCIERO	10
BANCO GNB	10
CITIBANK DEL PERU	-
INTERBANK	-
SCOTIABANK PERU	9
FINANCIERA CONFIANZA	15.05
FINANCIERA TFC S A	9
CMAC AREQUIPA	-
CMAC HUANCAYO	-
CMAC ICA	-
CMAC TACNA	-
CMAC TRUJILLO	-

Fuente: SBS

Información al 20.9.2016 considerando la información sobre productos hipotecarios disponible en el siguiente enlace: http://www.sbs.gob.pe/download/TipoTasa/files/00106_1_15.htm

- El planteamiento del proyecto resulta inviable para el caso de productos bajo el sistema revolvente, como son las tarjetas de crédito, atendiendo a que para este producto no es posible establecer la TCEA sino solo un estimado de esta, toda vez que estos productos se sustentan en contratos a plazo indeterminado y el plazo es un aspecto necesario para la determinación de la TCEA. Es por ello que, el actual artículo 82 del Código señala que en el caso de créditos





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

otorgados bajo el sistema revolvente, la TCEA corresponde a un patrón estandarizado de comparación de costos del producto.

- En este escenario en el que la fijación de tasas de interés, comisiones y gastos es determinado por la empresa, es de indicar que la Superintendencia, dentro de un enfoque integral, fomenta la formación de tasas de interés competitivas en el sistema financiero, a través de la transparencia de información, promoviendo activamente una mayor y mejor difusión de precios para la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios del sistema financiero. Así, en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias (en adelante, el Reglamento de Transparencia) se establecen diversos mecanismos para promover la transparencia de información como el referido a la obligación de comunicar la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos.

Por otro lado, es de señalar que la referida información se presenta al público en la página web de la Superintendencia, para facilitar a los usuarios la comparación de los productos ofertados por las empresas supervisadas, bajo parámetros previamente establecidos por este Organismo de Supervisión y Control:

Esta herramienta le permitirá identificar los precios de los principales productos financieros y elegirlos de manera informada. La información contenida en este aplicativo es referencial, para información detallada sírvase contactarse con la entidad de su elección.

AL 07/09/2016

1. Seleccione la Región
LIMA

2. Seleccione el Tipo de Operación
CREDITOS

3. Seleccione el Producto
PRESTAMO DE CONSUMO

4. Seleccione las Condiciones
PRESTAMO DE CONSUMO POR S/ 1 000 A 12 MESES

consultar

Entidad	TCEA(%)	Cuota
CMAC TACNA	40.15 %	191.89
BANBP	44.97 %	117.79
EDPYME CREDITOSION	45.94 %	101.67
CMAC CUSCO S.A.	55.04 %	104.84
FINANC. PROEMPRESA	55.88 %	105.56
BANCO FINANCIERO	57.35 %	106.92
CMAC HUANCAYO	58.95 %	106.05
CMAC SEURA	61.12 %	107.12
FINANC. CREDITUNGA	61.9 %	106.97
CMAC SULLANA	62.09 %	107.21
CRAC PRIMERA	63.26 %	108.02
EDPYME SOLIDARIDAD	64.76 %	108.08
EDPYME MARQUEX S.A.	71.22 %	110.59
CMAC TRUJILLO	71.39 %	110.20
PERUANA SOLUCIONES	73.46 %	111.27
CMCP/LIMA	75.43 %	111.53
CREDITSCOTIA	76.51 %	113.24
ACCESO CREDITICIO	80 %	100.00
CMAC/ICA	80.97 %	113.06
MBANCO	81.24 %	113.91
FINANCIERA CONFIANZA	83.42 %	114.31
COMPARTAMOS FINANCI	89.6 %	116.32
CREDITRAZ S.A.A	90.5 %	117.30
EDPYME RAZ	90.5 %	117.30
CMAC DEL SANTO	114.6 %	123.27
FINANCIERA TRC S.A	131.13 %	128.17
BANCO AZTECA	184.5 %	130.71
FINANCIERA GARPAQ	206.9 %	146.14
FINANCIERA IFFCTVA	206.91 %	146.72

La TCEA es la tasa que incluye todos los costos de un crédito

Fuente: SBS

Información al 7.9.2016 en el siguiente enlace: <http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx?p=C#>

- Asimismo, de aprobarse el proyecto de ley con esta disposición se generaría un tratamiento discriminatorio de las empresas supervisadas por la Superintendencia respecto de aquellas empresas que no se encuentran bajo su control, las que podrían seguir manteniendo por separado el cobro de comisiones y gastos considerando como único requisito que dichos cargos correspondan a la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentado en un costo real y demostrable para el proveedor del servicio, tal como lo establece el artículo 94 del Código.
- Por otro lado, el proyecto de ley propone modificar el artículo 49° del Código para ampliar la definición de "cláusula abusiva" con el objetivo de eliminar "prácticas abusivas" de los proveedores que actúen sustentándose en el hecho de que las cláusulas que emplean fueron





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

aprobadas por la autoridad administrativa. Sobre el particular, es de indicar que esta Superintendencia no se encuentra de acuerdo con la propuesta, dado que resulta innecesaria en el marco normativo vigente.

9. Conforme al numeral 8 del artículo 349° de la Ley General, la Superintendencia tiene la atribución de aprobar cláusulas generales de contratación que le sean sometidas por las empresas sujetas a su competencia, en la forma contemplada en los artículos pertinentes del Código Civil¹. En tal sentido, las empresas del sistema financiero someten a aprobación administrativa previa de la Superintendencia las cláusulas generales de contratación de sus modelos de contratos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43° del Reglamento de Transparencia. Asimismo, las empresas del sistema de seguros deben someter a la aprobación administrativa previa de este Órgano de Control las condiciones mínimas relacionadas a los seguros masivos, obligatorios y personales, de acuerdo con el artículo 9° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 3199-2013 y sus normas modificatorias.
10. El proceso de aprobación de cláusulas generales de contratación de esta Superintendencia permite identificar cláusulas abusivas, motivo por el cual esta aprobación se considera como una condición mínima para que dichas cláusulas puedan ser empleadas por las empresas en la contratación de productos y servicios financieros². En este procedimiento se hace una evaluación no solo de cada cláusula de forma aislada, sino del contrato de forma integral. Las cláusulas que no cuentan con la aprobación previa de esta Superintendencia no pueden ser empleadas por las empresas. Asimismo, esta Superintendencia cuenta con la potestad de supervisar el uso y la aplicación de las cláusulas generales de contratación aprobadas; ello, con la finalidad de evitar que estas causen un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes derivadas del contrato, en perjuicio del consumidor. En mérito a dicha potestad, esta Superintendencia solicita a las empresas supervisadas que adopten las acciones pertinentes para corregir cualquier incumplimiento detectado, de ser el caso.
11. Sin perjuicio de lo antes señalado, cabe mencionar que la aprobación de cláusulas generales, así como la determinación de cláusulas abusivas por parte de esta Superintendencia, no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales competentes a fin de salvaguardar sus derechos, si consideran que estos se están viendo afectados, con el fin de que se emita un pronunciamiento sobre los casos concretos, conforme a los artículos 43° del Reglamento de Transparencia y el 10° de la Resolución SBS N° 3199-2013. En adición a ello, se debe mencionar que el artículo 52° del Código recoge la potestad que tiene el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI de declarar la inaplicación de las cláusulas abusivas, atendiendo al caso concreto.
12. Por tanto, la propuesta del proyecto de ley en este aspecto resultaría innecesaria, y podría generar inseguridad jurídica y suponer un obstáculo para la contratación de productos o servicios

¹ Asimismo, cabe mencionar que, de conformidad con el artículo 1393° del Código Civil, las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulan para contratar con arreglo a ellas. Esta disposición legal tiene como finalidad, fundamentalmente, facilitar el tráfico masivo de bienes y servicios disminuyendo los costos de transacción, así como garantizar la protección al consumidor, tal como se señala en DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel. *Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor*. En Themis N° 31, 1995; pp. 19-20.

² Las cláusulas abusivas o estipulaciones en la contratación del sistema financiero y del sistema de seguros se encuentran reguladas en el Capítulo III – Cláusulas Abusivas del Título III – Disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero del Reglamento de Transparencia, y en el Título V – Cláusulas y prácticas abusivas de la Resolución SBS N° 3199-2013, respectivamente.





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

financieros, dado que deslegitima el proceso de aprobación de cláusulas generales de contratación e identificación de cláusulas abusivas a cargo de autoridades administrativas. Esto afectaría la contratación de productos o servicios financieros, dada la posibilidad de que se declaren inválidas cláusulas generales de contratación aprobadas por este Organismo de Control. Ello, sin perjuicio de que una medida como la propuesta incrementaría los costos de contratación de servicios financieros, perjudicando a los usuarios y generando con ello, un impacto negativo en el sistema.

13. Finalmente, de la revisión de la exposición de motivos del presente proyecto, se advierte una confusión en torno a las definiciones de "cláusulas abusivas" y "prácticas abusivas". De acuerdo con el artículo 57° del Código, una práctica abusiva es un método abusivo de los proveedores que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar. Por tanto, es preciso comentar que la problemática que se propone solucionar con la modificación objeto de análisis está vinculada con métodos coercitivos de las empresas, situación que no guarda relación con el proceso de aprobación de cláusulas generales de contratación y de identificación de cláusulas abusivas que se propone modificar.

Finalmente, es de indicar que esta Superintendencia emitió opinión sobre el referido proyecto de ley mediante Oficio N° 41482 -2016-SBS de fecha 27 de octubre último, dirigida a la Presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



SOCORRO HEYSEN ZEGARRA

Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos

MGR/jik

Expediente N° 2016-56171

N° 000015732