

Lima,

Resolución S. B. S.
N° -2011

*El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29571 se aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, que establece normas en materia de protección de los consumidores a fin que accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses;

Que, el Código recoge el principio de protección mínima, que establece que dicho cuerpo normativo contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

Que, el Código desarrolla un capítulo específico relacionado a productos o servicios financieros;

Que, en consecuencia, es necesario modificar el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 y el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por Resolución SBS N° 264-2008, con la finalidad de recoger las disposiciones contenidas en el Código que resultarían aplicables a las empresas del sistema financiero;

Que, adicionalmente, resulta necesario modificar los mencionados Reglamentos con la finalidad de corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa, considerando para tal efecto las observaciones identificadas como producto de la labor de supervisión;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Asesoría Jurídica y Estudios Económicos, así como por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario, y;

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 18 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- modificar el artículo 6°A, el segundo párrafo del artículo 9°, el artículo 11°, el literal j) del artículo 15°, el primer párrafo del artículo 17°, el quinto párrafo del artículo 20°, el tercer párrafo y siguientes del artículo 32°, la lista de operaciones activas establecida en el artículo 44°, el artículo 46°, la Quinta Disposición Complementaria y Final y los literales e) e i) del Anexo 5 del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en adelante el Reglamento de Transparencia, de acuerdo al siguiente texto:

Artículo 6 A°: Criterios para la determinación de comisiones y gastos

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen a los clientes o usuarios deberán observar los siguientes criterios:

- a. Sólo procede el cobro de comisiones y gastos que se sustenten en la realización de servicios adicionales a las operaciones y/o gestiones esenciales e inherentes a la operación o servicio contratado, siempre que sean necesarios, se haya acordado expresamente su cobro y que resulten distinguibles y/o individualizables de la operación, de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento.
 - i. En el caso de operaciones activas se entenderá por operación o gestión esencial o inherente a aquellas vinculadas a la evaluación del cliente así como de las garantías otorgadas en caso corresponda, celebración del contrato, desembolso y administración del crédito y sus garantías; asimismo, se considerarán en dicha categoría las vinculadas al cobro del crédito en situación de cumplimiento. Tratándose de operaciones que impliquen créditos contingentes, como es el caso de las líneas de crédito, no se considerarán esenciales e inherentes los cargos aplicados por su administración.
 - ii. En el caso de operaciones pasivas sólo se entenderá por servicio esencial o inherente al resguardo del depósito.
- b. En cualquier caso procede el cobro de gastos por concepto de seguros, notariales, tasación, registrales, tributos y las actuaciones y gestiones de recuperación de créditos, según corresponda al servicio contratado.

Las tarifas que difundan y apliquen las empresas por los servicios que presten deberán ajustarse a los criterios antes señalados, debiendo ser clasificados como comisión o como gasto, según corresponda.

En el Anexo N° 5 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios para ser considerados como gastos o comisiones. Dicha relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo esta Superintendencia, como consecuencia de sus labores de supervisión, observar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos.

PRE PUBLICACIÓN SBS

Artículo 9°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios.

(...)

Para efectos de hacer posible la comparación de la información referida en el párrafo precedente, las empresas sólo podrán difundir en el caso de las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), mientras que para las operaciones activas celebradas bajo el sistema revolvente, sólo deberán difundir la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA), y en el caso de operaciones pasivas la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) conforme a las condiciones señaladas por esta Superintendencia. Lo expuesto no resulta aplicable en aquellos casos en los que la difusión de la información se realice a través del tarifario de los productos y servicios ofertados por la empresa, en este caso sólo se publicará la TEA y las comisiones y gastos anualizados salvo que por la naturaleza del producto no sea posible expresar determinadas comisiones y gastos en dicha forma. La Superintendencia, como consecuencia de sus labores de supervisión, podrá requerir la modificación del tarifario si considera que es posible expresar los cargos anualizados.

Artículo 11°.- Publicidad de operaciones y servicios

La publicidad que efectúen las empresas deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) y en la Ley de Represión de la Competencia Desleal, así como a cualquier otra disposición que pudiera emitirse sobre la materia.

En tal virtud, aquellos actos o conductas realizadas por las empresas, tales como la publicidad, que tengan por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo o que vulneren los derechos reconocidos a los consumidores, serán analizados por INDECOPI de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente.

Artículo 15°.- Hoja Resumen y cronograma de pagos

(...)

- j) El derecho del consumidor a efectuar pagos anticipados o prepagos en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Artículo 17°.- Tasa de costo efectivo anual

Según lo dispuesto en el presente Reglamento, las empresas deberán informar a los clientes la tasa de costo efectivo anual (TCEA) en las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas. La TCEA es aquella 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 en préstamo. Para este cálculo se incluirán todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la empresa, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos, en los casos que se trate de créditos de consumo e hipotecarios para vivienda, los seguros. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente.

PRE PUBLICACIÓN SBS

Artículo 20°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales (...)

Las empresas deberán comunicar con anticipación razonable, considerando para tal efecto el plazo del contrato suscrito con el cliente, respecto a la renovación o prórroga automática de los depósitos a plazos considerando para tal efecto los medios de comunicación señalados en el artículo 25° del Reglamento. Si en la renovación o prórroga automática de los depósitos a plazos variarán las condiciones pactadas con anterioridad, en perjuicio al cliente, deberá remitirse la comunicación previamente indicada considerando los plazos establecidos en los siguientes artículos del Reglamento.

Artículo 32°.- Información comprendida en los estados de cuenta por tarjetas de crédito (...)

Cuando se trate de consumos cuyo pago se haya pactado para ser realizado bajo el sistema de cuotas, se deberá informar junto con la cuota total que corresponda al período de facturación, las cuotas por los consumos efectuados desglosando el monto del principal, intereses, comisiones y gastos que correspondan en cada caso. Si por razones operativas, debidamente comunicadas a esta Superintendencia, no se puede mostrar el desglose antes indicado, las empresas deberán revelar el monto total del principal, intereses, comisiones y gastos que correspondan a las cuotas del período.

Cuando bajo el sistema de cuotas se ofrezca al cliente la posibilidad de efectuar pagos mínimos, menores a lo que sería la cuota total o se ofrezca la posibilidad de pagar la cuota total en partes, se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, tal como lo prevé el sexto párrafo del artículo 6° de la Ley N° 28587.

En el lado anverso de los estados de cuenta deberá señalarse en forma destacada y fácilmente identificable el número de meses estimado por la empresa para que se extinga totalmente el saldo deudor, bajo las condiciones de que el cliente sólo realice pagos mínimos y no realice más consumos o transacciones. Para tal efecto, deberá considerarse que en cada periodo subsiguiente el cliente siempre cancelará, en la fecha de pago, únicamente el pago mínimo correspondiente a los saldos deudores de cada periodo, hasta que su deuda total sea igual a cero.

Adicionalmente, se podrá utilizar ejemplos explicativos para efectos de aclarar el impacto que el pago de cuotas mínimas pueda tener en los pagos futuros y en la cancelación de la deuda pendiente; dichos ejemplos podrán ser mostrados dentro del estado de cuenta o en folletos informativos u otro tipo de material que la empresa proporcione a sus clientes de manera periódica.

En caso la empresa otorgue al cliente la posibilidad de no efectuar el pago correspondiente a la cuota del mes deberá señalarse expresamente las consecuencias que se generarán en la deuda del cliente si decide aceptar dicha opción.

Asimismo, en el anverso de los estados de cuenta deberá incluirse la siguiente glosa informativa, de manera destacada y fácilmente identificable: *“Si hubiera pactado la disposición de efectivo, recuerde que tiene el derecho de solicitar la supresión de dicha opción”*.

Artículo 44°.- Cláusulas generales de contratación que serán objeto de aprobación administrativa previa
(...)

Operaciones Activas:

- Crédito mediante Tarjeta de Crédito
- Crédito Hipotecario para vivienda
- Préstamo o mutuo dinerario.

Artículo 46°.- Criterios para la determinación de Cláusulas

Abusivas.

Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de los usuarios, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando haya sido redactada previamente y el usuario no haya podido influir en su contenido.

Constituyen cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos, y no podrán ser incorporadas en los formularios contractuales que utilicen las empresas, las que se indican a continuación:

- a) Las que faculten a la empresa a variar las tasas de interés, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario, según lo dispuesto en el Capítulo V del Título II del Reglamento.
- b) Las que faculten a la empresa a variar las tasas de interés, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Capítulo V del Título II del Reglamento.
- c) Las que faculten a la empresa a cobrar tasas de interés, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales.
- d) Las que faculten a la empresa el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.
- e) Las que permitan a la empresa modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada en perjuicio de los clientes, salvo que obedezcan a motivos expresados en él, de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente y que se otorgue el derecho al cliente de desvincularse del mismo sin penalización alguna.
- f) Las que vayan contra las normas de orden público.
- g) Las que identifique la Superintendencia, con opinión previa del INDECOPI, de conformidad con las normas sobre la materia, las que serán incorporadas al presente listado mediante norma de carácter general.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Código, constituyen cláusulas abusivas las siguientes:

- a) Las que excluyan o limiten la responsabilidad de la empresa, sus dependientes o representantes de venta por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones de la empresa.

PRE PUBLICACIÓN SBS

- b) Las que faculten a la empresa a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por esta Superintendencia.
- c) Las que faculten a la empresa a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por esta Superintendencia.
- d) Las que establezcan a favor de la empresa la facultad unilateral de prórroga o renovación del contrato, salvo pacto en contrario en el que se establezca expresamente dicha posibilidad.
- e) Las que excluyan o limiten los derechos reconocidos a los usuarios a efectuar pagos anticipados o prepagos en forma total o parcial, a oponer excepciones de incumplimiento o a imponer obstáculos o condiciones innecesarias que determine la Superintendencia para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- f) Las que establezcan respecto de los clientes limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión de la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g) Las que establezcan la renuncia del cliente a formular denuncias por infracción de las normas del Código.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato por adhesión.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta, además de la situación ventajosa que se genere para la empresa en perjuicio del consumidor, la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como el resto de cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

Quinta Disposición Complementaria y Final.- Modificación de cláusulas generales de contratación aprobadas en virtud de modificaciones normativas

En caso se presenten modificaciones a la normativa vigente que tengan un impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas, las empresas deberán presentar las cláusulas modificadas a esta Superintendencia para su respectiva aprobación, dentro de los treinta (30) días de producida la modificación normativa. Lo expuesto, no elimina la obligación que tienen las empresas de aplicar las normas legales de carácter imperativo desde la fecha en que éstas entren en vigencia.

“ANEXO N° 5

- (...)
 - e) Comisión por gestiones de cobranza adicionales al cobro de intereses moratorios o penalidades por dicho concepto.
- (...)
 - i) Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas o el pago total y resolución del contrato en caso de líneas de crédito”.

Artículo Segundo.- incorporar como sexto párrafo del artículo 10°, el literal n) del artículo 15°, el numeral 7) al artículo 19 A° y los literales l), m) y n) al anexo 5 del

PRE PUBLICACIÓN SBS

Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en los términos que se indican a continuación:

Artículo 10°.- Medios para la difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

(...)

Deberá señalarse en las pantallas de los cajeros automáticos, de manera previa a la aceptación de la operación, avisos fácilmente identificables en los que se indique el cobro aplicable por concepto de comisiones o gastos a los usuarios por las operaciones de retiro o disposición de efectivo que realicen.

Artículo 15°.- Hoja Resumen y cronograma de pagos

(...)

- n) Una declaración en la que se establezca que, si producto de dolo o culpa debidamente acreditados, se induce a error al usuario y como consecuencia de ello éste realiza un pago en exceso, dicho monto es recuperable y devengará hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia o en su defecto, el interés legal.

Artículo 19 A° Difusión de Información adicional

(...)

- 7. El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, precisando que en este escenario el monto pagado en exceso es recuperable por el cliente y devenga hasta su devolución el máximo de la suma por concepto de intereses compensatorio y moratorio que se hayan pactado para la operación crediticia o en su defecto, el interés legal.

Anexo 5

- l) Comisión por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
- m) Cargos por retiro de dinero en plazas de la misma empresa.
- n) Comisión por membresía.

Artículo Tercero.- Modificar el numeral 12) del artículo 6° del Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por Resolución SBS N° 264-2008 de acuerdo al siguiente texto:

- 12. El orden de imputación aplicable para el pago de los créditos no podrá conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos. Se entenderá que se presenta un agravamiento

PRE PUBLICACIÓN SBS

desproporcionado cuando el criterio de prelación se da en función al costo de cada obligación, priorizando en la oportunidad de pago aquellas obligaciones que resulten menos onerosas para el cliente.

Asimismo, para efectos de lo dispuesto en el presente numeral se entiende que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula no constituye una condición general contenida en el contrato de adhesión.

A falta de negociación y pacto o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, se aplica el orden de imputación legal que establece el Código Civil.

Artículo Cuarto.- los formularios contractuales que deban modificarse con la finalidad de considerar lo dispuesto por la normativa vigente, deberán ser presentados por las empresas junto a una solicitud que precise las cláusulas generales de contratación que requieren aprobación previa según lo dispuesto en el artículo 43° del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero. Las solicitudes remitidas sin dar cumplimiento al presente requisito se consideran no presentadas.

Artículo Quinto.- Las empresas tendrán un plazo de adecuación de sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución para adecuarse a lo dispuesto en la misma; con excepción de las modificaciones a los artículos 32° y 10° del Reglamento aprobados mediante la presente norma, para lo cual dicho plazo será de ciento ochenta (180) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución.

Artículo Sexto.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese,

FELIPE TAM FOX

Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones