

Lima, 06 de julio de 2011

***Resolución S.B.S.
N° 7897-2011***

***El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)***

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

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios y del público en general respecto de las propuestas de modificación normativa, se dispuso la pre publicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

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 y la Resolución SBS N° 6389-2011;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el artículo 6 A°, el artículo 9°, el artículo 11°, el literal j) del artículo 15°, el primer párrafo del artículo 17°, el segundo párrafo del artículo 20°, el artículo 25°, el tercer párrafo y siguientes del artículo 32°, la lista de operaciones activas establecida en el artículo 44°, el segundo párrafo del artículo 45°, el artículo 46°, la Quinta Disposición Complementaria y Final y el literal i) del Anexo 5 del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, 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 o inherentes a la operación o servicio contratado, siempre que se haya acordado expresamente su cobro y que resulten distinguibles y/o individualizables de la operación o servicio, de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento.
 - i. En el caso de operaciones activas se entenderá por operación y/o gestión esencial o inherente a aquellas vinculadas a la evaluación del cliente a la celebración del contrato, desembolso y administración del crédito; asimismo, se considerarán en dicha categoría, las vinculadas al cobro del crédito en situación de cumplimiento y el levantamiento de garantías. Tratándose de operaciones que impliquen créditos contingentes, como es el caso de las líneas de crédito, no se considerarán esenciales o inherentes los cargos aplicados por su administración.

Tratándose de créditos hipotecarios para vivienda, también se considerará como operación o gestión esencial o inherente a aquellas vinculadas a la evaluación y administración de sus garantías.
 - 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 y tributos según corresponda al servicio contratado.
- c. Sólo podrá efectuarse cobros por concepto de gestiones de cobranza cuando efectivamente se haya realizado acciones concretas e individualizadas hacia el consumidor y encaminadas a lograr el pago de la obligación, considerando para tal efecto los parámetros que sobre el particular desarrolla el artículo 61° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

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.

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

Para efectos de hacer posible la comparación de la información referida a los productos y servicios que ofrecen 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 podrán 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. Dicha información deberá presentarse en todos los soportes de información distintos a los tarifarios que las empresas pongan a disposición de los usuarios.

En el caso de la difusión de la información de los productos y servicios ofertados a través del tarifario, las empresas deberán cumplir con informar al público en general las tasas de interés, incluida la moratoria, expresadas sólo en forma efectiva anual, las comisiones y los gastos asociados, precisando las particularidades de cobro de dichos conceptos. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible, a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

Tratándose de la información referida a los seguros que las empresas ofrezcan, estén o no asociados a operaciones crediticias, las empresas deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinado, las exclusiones del seguro y el plazo para solicitar la cobertura precisando que no se trata de un plazo de caducidad. Asimismo, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza; sin perjuicio de ello, los pagos efectuados por los contratantes del seguro a las empresas se consideran abonados a la compañía de seguros. Los seguros antes mencionados deberán cumplir con los criterios señalados en el Capítulo II del presente Título.

Tratándose de operaciones en las que corresponda al usuario asumir el pago de tributos, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje aplicable y, en caso corresponda, el monto aplicable.

La información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que difundan las empresas deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación.

Las denominaciones de las comisiones y gastos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios y que sean acordes a la naturaleza del servicio. Asimismo, éstas deben estar redactadas en idioma castellano, sin perjuicio que adicionalmente puedan redactarse en otro idioma.

Artículo 11°.- Publicidad de operaciones y servicios

La publicidad que realicen las empresas deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en 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.

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

(...)

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato. Asimismo, en el caso de una modificación unilateral de las condiciones de un depósito a plazo, no se deberá aplicar una reducción de la tasa de interés o una penalidad, por el retiro del depósito antes del vencimiento del plazo pactado.

Artículo 25°.- Medios de comunicación a ser utilizados

Los medios de comunicación que sean utilizados por la empresa deberán permitir que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas. La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para efecto de cumplir con la disposición de comunicación previa, según lo establecido en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 28587. Para tal fin, la empresa deberá identificar los medios de comunicación que se podrán utilizar en función a la naturaleza de la operación; considerando entre otros, el empleo de comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, anotaciones en las constancias de operaciones efectuadas con tarjetas de crédito o débito, los estados de cuenta, así como, las comunicaciones telefónicas al cliente que puedan ser acreditadas fehacientemente. Ante la falta de pacto expreso, en los productos en los que exista la obligación de remitir periódicamente estados de cuenta éstos serán considerados como un medio idóneo de comunicación.

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 a través de cuotas fijas, 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 supuesto indicado en el párrafo precedente, 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, considerando para tal efecto que el tamaño de la letra empleada no debe ser menor a tres (03) milímetros, 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. Dicho cálculo deberá realizarse por separado por cada moneda utilizada en la tarjeta de crédito.

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. Dicha información podrá indicarse en los estados de cuenta o ser entregada a través de folletos informativos u otro tipo de material que la empresa proporcione a sus clientes junto a los estados de cuenta siempre que pueda dejarse constancia de su entrega al cliente.

Asimismo, en el anverso de los estados de cuenta deberá incluirse la siguiente glosa informativa, de manera destacada y fácilmente identificable en letra no menor a tres (03) milímetros: *“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 45°.- Procedimiento de Aprobación

(...)

Para el procedimiento de aprobación previa de las cláusulas generales las empresas deberán presentar una solicitud remitiendo un ejemplar del contrato de la operación o servicio que corresponda, debidamente adecuado a las características establecidas en la Ley. En el referido ejemplar del contrato se deberán indicar las cláusulas generales de contratación que requieren aprobación previa según lo dispuesto en el artículo 43° del Reglamento.

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.
- b) Las que faculten a la empresa a suspender o resolver unilateralmente un contrato sin comunicar previamente al cliente, salvo las excepciones dadas por disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por esta Superintendencia.
- c) 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.
- d) 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 de acuerdo al caso concreto, para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

- e) 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.
- f) Las que establezcan la renuncia del cliente a formular denuncias por infracción de las normas del Código, así como aquellas emitidas por esta Superintendencia.

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.

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.

La presentación de la solicitud de aprobación de las cláusulas generales de contratación, podrá realizarse físicamente o a través de los mecanismos que para tal efecto informe la Superintendencia mediante Oficio Múltiple.

ANEXO N° 5 RELACIÓN DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

- (...)
- 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 último párrafo del artículo 10°, el literal n) del artículo 15°, el numeral 7) al artículo 19 A°, el artículo 26 A° y los literales l), m) y n) al anexo 5 del 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 los cajeros automáticos, de manera previa a la aceptación de la operación, avisos fácilmente identificables en los que se indique a los usuarios que las operaciones de retiro o disposición de efectivo que realicen con sus tarjetas de débito o crédito, respectivamente, podrán encontrarse sujetas a una comisión o gasto, para lo cual deberán considerar las condiciones pactadas con la empresa emisora de la tarjeta de crédito o débito.

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.

Artículo 26 A°.- Resolución de contratos

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos previos, las empresas podrán resolver unilateralmente los contratos celebrados conforme a las cláusulas de resolución que para tal efecto se pacten en los contratos suscritos con los usuarios.

Anexo 5

RELACIÓN DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

(...)

- l) Cargos por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
- m) Cargos por evaluación, administración de garantías vinculadas a los créditos hipotecarios para vivienda.
- n) Cargos por concepto de cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial.

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 desproporcionado cuando se prioriza en la última oportunidad de pago, la obligación exigible que resulta más onerosa 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 que condicione su suscripción.

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.

La presentación de la solicitud de aprobación de las cláusulas generales de contratación, podrá realizarse físicamente o a través de los mecanismos que para tal efecto informe la Superintendencia mediante Oficio Múltiple.

Artículo Quinto.- Derogar el Anexo N° 4 del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.

Artículo Sexto.- 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 10° y 32° del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobadas mediante la presente norma, para lo cual dicho plazo será de doscientos setenta (270) días calendario, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese,

JAVIER POGGI CAMPODÓNICO
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)