



**DICTAMEN NEGATIVO** por **UNANIMIDAD** recaído en el Proyecto de Ley 102/2016-CR que propone ley de eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización dentro del marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## COMISIÓN DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Periodo Anual de Sesiones 2017-2018

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa al Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el **Proyecto de Ley 102/2016-CR**, presentado por el grupo parlamentario Acción Popular, a iniciativa del congresista Yonhy Lescano Ancieta por el que se propone Ley de eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización dentro de los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su Quinta Sesión Ordinaria, realizada el martes 3 de octubre de 2017, aprobó por UNANIMIDAD, el dictamen negativo recaído en el Proyecto de Ley 102/2016-CR que propone ley de eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización dentro del marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con los votos favorables de los señores congresistas Modesto Figueroa Minaya, Miguel Antonio Castro Grandez, Miguel Ángel Elías Ávalos, Úrsula Letona Pereyra, Esther Saavedra Vela, Freddy Sarmiento Betancourt, Luciana León Romero, Juan Carlos Gonzales Ardiles, Gilbert Félix Violeta López y Gloria Edelmira Montenegro Figueroa; sin votos en contra ni abstenciones.

### I. SITUACIÓN PROCESAL

La iniciativa legislativa fue presentada el 23 de agosto de 2016 al área de trámite documentario, siendo decretada a la Comisión de Economía, Banca Finanzas e Inteligencia Financiera, en calidad de primera comisión dictaminadora, y a la Comisión de Defensa al Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como segunda comisión dictaminadora, ingresando el día 31 de agosto de 2017 a la comisión para su estudio y dictamen correspondiente, de



conformidad con los artículos 34, 70 y 77 del Reglamento del Congreso del República.

En el periodo legislativo anual 2012-2013 la Comisión de Economía, Banca Finanzas e Inteligencia Financiera aprobó dictamen negativo del Proyecto 988/2011-CR y su envío al archivo, es necesario precisar que dicho Proyecto de Ley es el antecedente del Proyecto de Ley 102/2016-CR bajo análisis.

## II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA:

El Proyecto de Ley contiene once (11) artículos y tres (3) Disposiciones Finales que proponen , como objeto de la ley eliminar el cobro de comisiones, gastos y tarifas relacionados con la prestación de servicios financieros con el fin de proteger los intereses del público frente a prácticas desmedidas y sobrecostos, con la finalidad de promover una mayor bancarización.

Se propone además prohibir el cobro de comisiones, gastos, tarifas o cualquier otro cargo a los usuarios finales personas naturales, sean clientes o no clientes, de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS), en relación a cualquier operación financiera sea activa, pasiva o cualquier producto, servicio, contrato bancario o financiero, sin excepción alguna.

El único cargo que podrían cobrar las empresas del sistema financiero por sus productos o servicios a los usuarios sería la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCE), la que debe incorporar todos sus costos, cuya estructura debe ser a costos reales y competitivos, bajo un enfoque de operador eficiente que opera con tecnología de punta.

Así mismo propone que las empresas del sistema financiero supervisadas por la SBS puedan cobrar comisiones, gastos, tarifas o cargos por sus servicios a personas jurídicas domiciliadas o no domiciliadas.

Las comisiones serían previamente aprobadas por la SBS. En ningún caso los ingresos anuales por el cobro de comisiones a los usuarios debe superar el 15% de los ingresos totales brutos anuales de la respectiva empresa del sistema financiero.

Señala la prohibición a las empresas del sistema financiero que no sean aseguradoras, a ofrecer seguros de cualquier naturaleza.

Se propone que los productos o servicios bancarios que implican la necesidad de contratar un seguro tal como el seguro de desgravamen y similares, debería ser elegido por el usuario entre las aseguradoras que no pertenezcan al mismo grupo de la empresa del sistema financiero con la que contrate.

También se propone que todos los servicios que ofrezcan los bancos en plataformas tecnológicas tales como cajeros automáticos, internet, teléfonos celulares y demás sean completamente gratuitos para el usuario final-persona natural.



Señala que el incumplir con la ley que propone constituiría falta muy grave y sería sancionada por La SBS con una multa de 500 UIT en cada acción de supervisión donde se identifique la sin fracciones.

Propone que las empresas del sistema financiero paguen a los usuarios, sean clientes o no, 20 comisiones señaladas en las páginas 2 y 3 de la iniciativa legislativa.

Señala que la vigencia de la ley sería de 45 días a partir de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Se determina que es el Poder Ejecutivo como ente encargado de emitir el Reglamento de la Ley dentro de los 45 días de publicada ésta. Finalmente, ordena la derogatoria de todas las normas que se opondan a la ley propuesta.

En disposiciones finales modifica el artículo 9 de la Ley 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; y, señala que la SBS identificará las comisiones abusivas permanentemente y los eliminara por norma de carácter general publicando dicha norma y sus anexos cada cuatro meses en el diario oficial El Peruano. Finalmente señala la eliminación excepcional de 204 comisiones abusivas señaladas desde la página 4 a la página 9 del Proyecto de Ley señalado.

### III. MARCO NORMATIVO

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- d) Ley 28587, se aprobó la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- e) Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- f) Resolución SBS 816-2005, Reglamento de Sanciones aplicables a personas naturales y jurídicas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros.
- g) Resolución SBS 340-2006, modificaciones al Reglamento de Sanciones aprobado por Resolución SBS 816-2005, Reglamento de Sanciones aplicables a personas naturales y jurídicas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros.
- h) Circular SBS N° B-2213-2013.



#### IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

4.1. **Opiniones e información solicitada:** Se solicitó opinión a las siguientes entidades:

- a) **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, mediante Oficio 043-2016-2017/CODECO/CR, se solicitó opinión a dicho sector, que respondió mediante Oficio 4907-2016-PCM/SG, firmado por la señora María Soledad Guiulfo Suarez-Durand, de la Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros que adjunta copia del Informe 074-2016-PCM/OGAJ-AMSS de la Oficina General de Asesoría Jurídica, a través del cual señala que el proyecto de Ley 102/2016-CR, no resulta viable.
- b) **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, mediante Carta N°630-2016/PRE-INDECOPI, firmado por el señor Ivo Gagliuffi Piercechi, Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, emite opinión sobre el Proyecto de Ley 102/2016-CR y adjunta copia del Informe 086-2016/DPC-INDECOPI, señalando que la mencionada iniciativa en estudio no es viable.
- c) **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS)**, mediante Oficio 44-2016-2017-CODECO/CR se solicitó opinión a dicho sector, que respondió con el Oficio 41637-2016-SBS, firmado por la señorita Socorro Heysen Zegarra, Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en la cual señala que el proyecto de ley no es viable.
- d) **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante Oficio 42-2016-2017-CODECO/CR se solicitó opinión a dicho sector, que respondió con el Oficio 007-2016-ASPEC/PRES, firmado por el señor Crisologo Cáceres Valle Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios quien expresa dos observaciones a la iniciativa legislativa y señala que se debe tener en cuenta :
  - Que la Circular B-2213-201 de la Superintendencia de Bancos Seguros y AFP señala las denominaciones y comisiones que pueden cobrar las entidades financiera
  - Que las comisiones pueden ser cobradas a los consumidores en la medida que exista la prestación efectiva de un servicio. De no ser así, no son exigibles. Si se prohíben de manera general el cobro de todas las comisiones sin tener en cuenta lo anterior, se estaría incurriendo en una ilegalidad que sería fácilmente cuestionada por las empresas.



- e) **Ministerio de Economía (MEF)**, mediante Oficio 46-2016-2017-CODECO/CR se solicitó opinión a dicho sector, que respondió con Oficio N°1661-2016-EF/10.01, firmado por el señor Alfredo Thorne Vetter, en ese entonces Ministro de Economía, adjuntando copia del Informe N°117-2016-EF/65.01 señalando que la Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado formula observaciones al Proyecto de Ley 102-2016/CR.

Considerando que la SBS como ente supervisor, regulador y con el objetivo de proteger al consumidor financiero, promueve la transparencia y las buenas prácticas de negocio, en esa orientación, ha expedido diversas normas reglamentarias, promoviendo así la competencia en el Sistema Financiero y el sinceramiento y eliminación de comisiones innecesarias, para la estandarización y ordenamiento de las comisiones bancarias. Es así que el número de comisiones promedio en el Sistema Financiero disminuyó considerablemente de 3,000 a 57.

- f) **Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)**, mediante Oficio 45-2016-2017-CODECO/CR se solicitó opinión a dicho sector, que respondió con Oficio C0118-2016-GG-ASBANC, firmado por el señor Oscar Rivera Rivera, Presidente de la Asociación de Bancos del Perú señalando que el proyecto de ley debe ser desestimado por carecer de utilidad y las propuestas legislativas que contiene ya se encuentran reguladas en la normativa vigente que protegen a los consumidores de servicios financieros.

#### 4.2. Análisis técnico-legal

Atendiendo a los fundamentos de la iniciativa legislativa, así como a las opiniones recibidas, la Comisión de Defensa al Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos realiza el siguiente análisis:

##### 4.2.1 Cobro de Comisiones, gastos, tarifas o cargos.

Eliminar el cobro de comisiones, gastos, tarifas o cualquier otro tipo de cargo a los usuarios finales, personas naturales, sean clientes o no clientes de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) con relación a cualquier operación financiera, producto, servicio, contrato bancario, sin excepción alguna, colisiona con el derecho a la libertad de empresa reconocido en el artículo 59 de la Constitución Política del Perú, que establece que *"El estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública"*.

Conforme lo ha señalado la el Tribunal Constitucional la libertad de empresa implica 4 libertades: la libertad de creación de empresa y de



acceso al mercado, la libertad de organización, la libertad de competencia y la libertad para cesar actividades<sup>1</sup>.

Por su parte la Ley 26702, Ley General del Sistema financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, establece que la determinación de comisiones es libre para las entidades financieras.

La SBS es el ente supervisor y regulador que debe proteger al consumidor financiero, promover la transparencia y las buenas prácticas de negocio. En ese cumplimiento de funciones ha emitido la Circular de categorización de Comisiones.

Desde el 1 de enero de 2013, la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (SBS) ordenó la eliminación de una serie de comisiones que se cobran a los usuarios y estableció determinadas categorías que deberán aplicar las entidades bancarias y financieras por sus productos. Si bien el sistema financiero es un mercado libre (donde hay libertad de tasas y libertad de comisiones), se exige a las entidades uniformizar la nomenclatura de todas sus comisiones. El nuevo dispositivo legal establece categorías y tiene su origen en la Ley 29888, que obliga a la SBS a disponer en categorías y denominaciones el cobro de comisiones en determinados productos.

Esta norma de la categorización de comisiones logró una uniformidad de nomenclatura de todas las tasas. Es decir se encuentran estandarizadas y ordenadas a consecuencia de las medidas implementadas por la SBS para fomentar la competencia en el sector bancario y financiero.

En lo referente al único cargo que podría ser trasladado al usuario, la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones manifiesta lo siguiente: el TCEA tiene estructura de costos reales y competitivos bajo un enfoque de operador eficiente que opera con tecnología de punta e incorpora una serie de aspectos subjetivos que se consideran para fijar las tasas de interés, comisiones y gastos, por lo tanto incluir como único cargo el TCEA en el momento de contratación de un producto o servicio el costo de comisiones y gastos podría generar una distorsión atendiendo a que no se puede distinguir entre los usuarios que harán o no uso de servicios adicionales, lo que en consecuencia generaría un perjuicio a los usuarios que no harían uso de estos servicios ya que de igual manera le serán cargados en el TCEA.



<sup>1</sup> Señalado en la Acción de Amparo del Expediente 3330-2004-AA/TC, F.J. 11

Respecto al cobro de comisiones a personas jurídicas, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones señala al respecto que el cobro de comisiones a personas jurídicas por las empresas financieras el cual no debe superar el 15% de los ingresos totales brutos anuales de las empresas, este límite constituiría una forma de control de precios y un tratamiento discriminatorio en la actividad empresarial, al fijar un límite máximo de ingresos relacionados al cobro de comisiones se vulnera el derecho a la libertad de comercio y también un acto discriminatorio frente a las empresas no supervisadas por la Superintendencia, las que no tendrían que aplicar la mencionada restricción en contra a lo dispuesto por el Título III, sobre el Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

Al respecto, debe considerarse lo señalado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en *el Expediente N°01405-2010/PA/TC*:

*"(..) EL Estado debe remover los obstáculos que impidan o restrinjan el libre acceso a los mercados de bienes y servicios, así como toda práctica que produzca o pueda producir el efecto de limitar, impedir, restringir o falsear la libre competencia, para lo cual debe formular y establecer los mecanismos jurídicos necesarios a fin de salvaguardar la libre competencia.  
(..)*

*En buena cuenta, la Constitución a través del derecho a la libertad de empresa garantiza el inicio y el mantenimiento de la actividad empresarial en condiciones de libertad; así como la actuación, ejercicio o permanencia, en condiciones de igualdad de la actividad empresarial y los agentes económicos en el mercado y la protección de la existencia de la empresa".*

Sobre las comisiones se ha definido el concepto legal de comisión de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución SB 3274-2017 que aprobó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y que señala en su artículo 16: *"Las comisiones son cargos por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas.*

En tal sentido la lista de comisiones contempladas en el proyecto de ley no son en estricto comisiones en tanto que el usuario no realiza operaciones o servicios a favor de la empresa del sistema financiero por ejemplo: "comisión por uso correcto de tarjeta de crédito", "comisión por caída del sistema mayor a 30 minutos" comisión por altos consumos en tarjeta de crédito" incluso este último podría



ocasionar un alto nivel de endeudamiento de los clientes para poder obtener el beneficio otorgado por la entidad financiera.

Así mismo se definió el concepto de gastos, señalándose que *son cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros*<sup>2</sup>.

La Resolución SBS 3274-2017 del 18 de agosto de 2017 reguló en el artículo 17 todo lo referente la aplicación de comisiones y gastos:

*Artículo 17. Aplicación de comisiones y gastos*

*17.1 Las empresas no pueden establecer comisiones o gastos respecto de servicios esenciales y/o inherentes a los productos y/o servicios financieros que hayan sido contratados por el cliente. Se entiende por servicios esenciales y/o inherentes, a todas aquellas gestiones o prestaciones que no pueden desvincularse del producto y/o servicio financiero contratado, siendo que su no realización imposibilitaría que las empresas puedan brindarlo u ofrecerlo.*

*17.2 Sobre el particular, debe observarse los siguientes criterios:*

- 1. Respecto de los productos activos, tanto en el caso de nuevos productos, como por refinanciamiento o reestructuración de créditos, se entiende por servicios esenciales y/o inherentes a: a) La evaluación del usuario, celebración del contrato, desembolso, administración del crédito y las gestiones relacionadas a su cobro. b) Las gestiones asociadas a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como el hipotecario para vivienda, vehicular, pignoraticio, entre otros. Las gestiones asociadas al estudio de títulos son consideradas como parte de la evaluación de las garantías. c) Las gestiones asociadas al levantamiento de garantías. d) En el caso de tarjetas de crédito, la emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico necesario para la utilización de la línea de crédito.*
- 2. Respecto de productos pasivos se entiende por servicios esenciales y/o inherentes a: a) El resguardo del depósito. b) La activación de la cuenta de ahorros. c) La emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto. d) El mantenimiento del medio físico o electrónico otorgado para realizar transacciones, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.*
- 3. Procede el cobro de gastos por concepto de seguros, servicios notariales, tasación y registrales, según corresponda al producto contratado, considerando para tal efecto lo establecido en el presente capítulo.*
- 4. Si dadas las características del producto y/o servicio financiero, se desprende que un determinado servicio debe ser considerado como esencial y/o inherente, pues de lo contrario se desnaturaliza o se hace inviable su prestación y/o uso, no pueden efectuarse cobros por concepto de comisiones o gastos asociados al referido servicio.*

<sup>2</sup> Artículo 16.2 de la Resolución SBS 3274-2017



Así mismo en el anexo 3 de la misma norma se detallan ejemplos de cargos que no cumplen los criterios, relación que sólo tiene carácter enunciativo, la misma que puede ser ampliada o modificada por la SBS producto de su labor de supervisión. Estos se publicarán en la sección "Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano" de la página web de la SBS.

Así también se establece el sustento de comisiones y gastos en el artículo 18.

*"Artículo 18. Sustento de comisiones y gastos Las comisiones y gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado, así como un costo real y demostrable. **Las empresas deben contar con los sustentos que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio y que justifican el traslado de dicho concepto al cliente, a través de una comisión o gasto.** En el caso de los gastos, el monto que se consigna como tal concepto debe estar debidamente documentado. La presentación de los referidos sustentos, se realiza a través del mecanismo establecido por la Superintendencia".*

La comisión concuerda con las opiniones emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas, sobre sus observaciones y reparos en los siguientes contenidos del proyecto de ley bajo estudio:

Sobre la Primera Disposición Final que propone modificar al Art. 9 de la 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica del Superintendencia de Banca y Seguros, La SBS según lo dispuesto por los incisos 7,9 y 19 del artículo 349 de la Ley 26702, tiene atribuciones para aprobar o modificar los reglamentos; dictar las normas necesarias para el ejercicio de las operaciones financieras, de seguros y servicios complementarios a la actividad de las empresas, la supervisión de las mismas y la aplicación de la citada Ley, así como realizar todos los actos necesarios para salvaguardar los intereses del público.

Las comisiones o gastos que debe implicar la prestación de un servicio efectivo, **deben tener justificación técnica e implicar un costo real y demostrable para el proveedor del servicio.**

En este marco corresponde a la SBS en su calidad de órgano regulador y supervisor del Sistema Financiero, determinar las precisiones que resulten necesarias para el establecimiento de comisiones o gastos que impliquen la prestación de un servicio financiero en virtud de lo expuesto consideran inviable la Primera Disposición contemplada en el proyecto de ley.

Sobre la Segunda y Tercera Disposición Final, cabe precisar que el artículo 11 de la Ley 28587 Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor, señala la SBS con opinión previa de INDECOPI identificara las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés,



comisiones o gastos, emitirá normas carácter general, que prohíban su inclusión en contratos futuros, sin que ello signifique fijar límites para este tipo de cobros en concordancia con lo previsto en el Art. 9° de la Ley N°26702 "Las empresas del Sistema Financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios (...)"

Asimismo el Art. 43 del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios de Servicios Financieros dispone la aprobación de cláusulas generales de contratación y determinación de cláusulas abusivas **no impide a los usuarios a recurrir ante instancias administrativas, judiciales competentes a fin de salvaguardar sus derechos con el fin de que emita un pronunciamiento sobre los casos concretos.** Por lo expuesto consideran innecesario las 2da y 3ra disposición final del proyecto

*Según la SBS, las comisiones que cobran los bancos y entidades financieras son evaluadas constantemente para establecer si estos cobros son viables o si son procesos inherentes a los servicios financieros. Si se prueba lo segundo, se declara comisión prohibida<sup>3</sup>.*

La Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, precisó que los siguientes 21 cargos no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros:

1. Comisión por mantenimiento de cuenta de ahorro o cuenta sin movimientos.
2. Envíos de información solicitados por clientes.
3. Por emisión y envío de estados de cuenta vía electrónica.
4. Envíos de información solicitados por clientes de manera electrónica.
5. Por cheques mal girados.
6. Desembolso de crédito.
7. Disposición de efectivo en tarjetas de crédito.
8. Evaluación crediticia.
9. Consultas en centrales de riesgo.
10. Trámite de reclamos.
11. Demora en los pagos de obligaciones.

<sup>3</sup> <http://elcomercio.pe/economia/personal/sbs-son-21-comisiones-cobrar-banco-noticia-454013?foto=2>



12. Constancia de no adeudo.
13. Evaluación y administración de garantías hipotecarias y vehiculares.
14. Levantar garantías.
15. Remisión al Fondo de Seguro de Depósitos.
16. Constancia de situación crediticia.
17. Prepago de crédito.
18. Cuentas de ahorro que son requisito de un crédito.
19. Exceso de línea de crédito.
20. Mantenimiento mensual de los créditos.
21. Cobro por conteo de monedas o billetes de baja denominación.

Estos cargos no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas. Si algún cliente se le cobra alguna comisión declarada por la SBS como prohibida puede denunciarlo ante el Indecopi o ante la defensoría del cliente financiero, a cargo de Asbanc.

La Resolución SBS 274-2017 estableció que las sanciones a las empresas que cobren comisiones prohibidas vía un procedimiento administrativo sancionador pueden ser consideradas leves o graves. Las leves pueden ir desde una amonestación hasta 50 UIT (202,500 soles); mientras que las graves corren desde 20 UIT (81,000 soles) hasta 100 UIT (405,000 soles).

Las sanciones son variadas ya que contempla atenuantes o agravantes en función al impacto efectivo porque, por ejemplo, en algunos casos, resulta que los cobros se quedaron en los tarifarios y no se llegaron a cobrar; sin embargo, la norma dice que deben ser retirados del todo.

La SBS se encuentra en permanente monitoreo del sistema financiero y todas las instituciones están obligadas, conforme a la regulación, a reportar a la SBS toda nueva comisión que vayan a implementar 45 días antes de su aplicación. La SBS revisa que todos los cargos que se cobran en las instituciones financieras cumplan con las exigencias regulatorias.

En resumen se aprecia que la SBS se encuentra evaluando constantemente los cargos, comisiones u otros conceptos que las empresas del sistema financiero crean y las declara ilegales. Por ello aprobar la propuesta legislativa que contiene aspectos que vulneran la seguridad jurídica del actual sistema financiero y su normatividad vigente sería inapropiado.



#### 4.2.2 Seguros

La normativa vigente faculta al cliente del sistema financiero la posibilidad de contratar el seguro a través de las empresas del sistema financiero que los comercializan o contratan directamente un corredor de seguros, siempre que dicho seguro cumpla a satisfacción de la empresa con las condiciones previamente informadas respecto al producto necesario para asegurar la operación activa, la posibilidad de libre contratación debe ser informada obligatoriamente por la empresa del sistema financiero.<sup>4</sup>

La SBS como órgano regulador y supervisor determina las precisiones necesarias para la oferta de seguros en el mercado financiero

De prohibirse esta facultad de contratación a los consumidores podrían verse afectados económicamente debido al incremento de los costos de transacción ya que al verse en la obligación de conseguir una compañía aseguradora implicaría un gasto de tiempo, información y dinero, retrasando la realización de transacciones financieras.

Otro tema es la libre elección de la empresa de seguros; la iniciativa legislativa establece que el seguro de desgravamen y similares deben ser elegidos por el usuario entre las aseguradoras que no pertenezcan al mismo grupo de empresas del sistema financiero.

El derecho a la libre elección que goza el consumidor<sup>5</sup> tiene dos presupuestos que se deben cumplir para darse cumplimiento, el primero que la elección sea libre y la otra tiene que ver con el hecho mismo de la elección, desarrollemos los presupuestos: La libertad de contratar es parte de la libertad individual, por el cual las personas convienen en crear, regular, modificar o extinguir entre sí relaciones jurídicas patrimoniales, gozando para ello de autonomía privada. El contrato es una decisión económica y tal decisión para ser eficiente debe ser libre<sup>6</sup>.

Elegir libremente el bien o servicio que deseamos adquirir o contratar es un acto voluntario y que nace en el deseo interior del consumidor para satisfacer una necesidad o no. Lo importante es dicha voluntad no sea limitada por algún tipo de presiones o sea conducida por terceros intereses.

Concluimos que la voluntad del consumidor no debe estar sujeta a condiciones. Ninguna persona o empresa puede condicionar la apertura de un crédito, la venta de un bien o la contratación de un servicio a la

<sup>4</sup> Resolución SB 8181-2012 Art.20 Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero

<sup>5</sup> Artículo 2 literal f) Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571.

<sup>6</sup> Gutierrez Camacho, Walter en La Constitución Comentada. Gaceta Jurídica, Tomo I



contratación a su vez de seguros u otros productos que se pretendan asociar y que nos implique un desembolso mayor.

La Comisión defiende el derecho que tiene el consumidor a elegir, en forma consiente, sin elementos externos que condicionen su elección. El derecho a elección implica la posibilidad de escoger entre una variedad de bienes y servicios ofrecidos en el mercado y que se ajuste a la necesidad, interés o gusto del consumidor y finalmente para que el consumidor ejerza a plenitud la libertad de elección, debe contar con información veraz y oportuna. Por ello limitar la contratación como establece la iniciativa legislativa resultaría contrario a la libre contratación restringirla sólo a determinadas empresas.

#### 4.2.3 Servicios Complementarios.

El artículo 4 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor señala

**Artículo 4º.- Información sobre la integridad del precio**

4.1 (...)

4.2 *Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales tales como transporte, instalación o similares cuya retribución no se encuentre incluida en el precio.*

*Esta posibilidad debe ser informada de manera previa, adecuada y oportuna al consumidor, incluyendo el precio correspondiente a los recargos adicionales que puedan ser determinables por el proveedor, y aceptada expresamente por el consumidor. La carga de probar ello corresponde al proveedor.*

La legislación actual en materia financiera garantiza la existencia de canales de operación y de consulta libre de costos para el consumidor siendo todo canal adicional implementado por el proveedor, para la prestación de servicios complementarios que deciden brindar a su clientes y que evidentemente conllevan a un costo, mismo que puede ser trasladado al cliente siempre que este adecuadamente informado sobre su existencia y decida voluntariamente utilizarlo. Debe tomarse en cuenta que la disposición propuesta en el proyecto de ley podría generar la desmotivación de implementación de modernas plataformas tecnológicas.

Por ello la Comisión considera que el proveedor se encuentra facultado a cobrar por productos o servicios complementarios a los contratados por el consumidor siempre que haya sido previamente informado y aceptado por el cliente.

Respecto a la sanción establecida para los posibles incumplimientos que propone el Proyecto de Ley bajo análisis, no se ha tenido en cuenta la Resolución SBS 816-2005, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Sanciones aplicables a personas naturales y jurídicas supervisadas por la



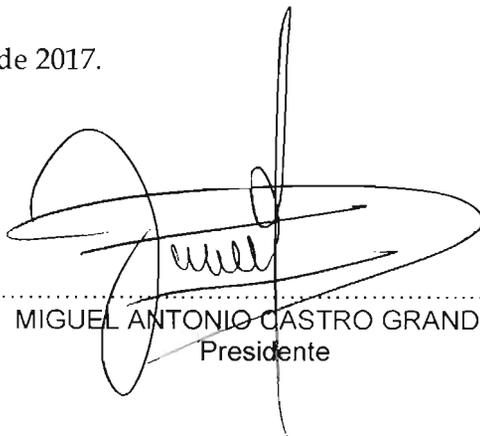
Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones la multa aplicable a una persona jurídica que incurra en una infracción considerada como "grave" fluctúa entre un mínimo de (30)UIT, hasta un máximo de (200)UIT, superándose el límite en exceso en la propuesta.

Por consiguiente, el objeto de la iniciativa legislativa se encuentra regulado por la entidad constitucionalmente habilitada para realizar la supervisión y regulación del sector financiero y bancario a través de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y su reglamento la Resolución SBS 3274-2017 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's que regula la gestión de Conducta del Sistema Financiero emitido el 18 de agosto de 2017. De esta manera la presente iniciativa legislativa, no resulta legal ni técnicamente viable.

## VI. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa al Consumidor, y Organismo Reguladores de los Servicios Públicos de conformidad con lo establecido por el literal c) del artículo 70° del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **NO APROBACIÓN** del Proyecto de Ley 102/2016-CR y por consiguiente su **envío al archivo**.

Salvo mejor parecer  
Dese cuenta  
Sala de la Comisión  
Lima, 03 de octubre de 2017.



MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ  
Presidente

MARIA ELENA FORONDA FARRO  
Vicepresidente



MODESTO FIGUEROA MINAYA  
Secretario

  
MIGUEL ÁNGEL ELÍAS AVALOS  
Miembro Titular

  
URSULA LETONA PEREYRA  
Miembro Titular

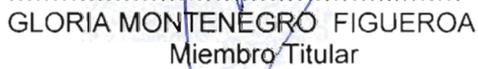
  
LUCIANA LEON ROMERO  
Miembro Titular

  
JOSÉ MÁRVIN PALMA MENDOZA  
Miembro Titular

  
MARTIRES LIZANA SANTOS  
Miembro Titular

  
ESTHER SAAVEDRA VELA  
Miembro Titular

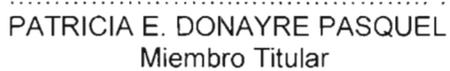
  
JUAN CARLOS GONZALES ARDILES  
Miembro Titular

  
GLORIA MONTENEGRO FIGUEROA  
Miembro Titular

  
FREDDY F. SARMIENTO BETANCOURT  
Miembro Titular

  
GILBERT FÉLIX VIOLETA LÓPEZ  
Miembro Titular

  
YONHY LESCANO ANCIETA  
Miembro Titular

  
PATRICIA E. DONAYRE PASQUEL  
Miembro Titular



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS  
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
Período Anual de Sesiones 2017 - 2018  
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA

RELACIÓN DE ASISTENCIA A LA QUINTA SESIÓN ORDINARIA

Lima, 03 de octubre de 2017

Hora: 12.00 a.m.

Lugar: Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea - Palacio Legislativo

MIEMBROS TITULARES



1. CASTRO GRÁNDEZ, MIGUEL ANTONIO  
Presidente  
(Fuerza Popular)



2. FORONDA FARRO, MARÍA ELENA  
Vicepresidente  
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



3. FIGUEROA MINAYA, MODESTO  
Secretario  
(Fuerza Popular)



4. ELÍAS ÁVALOS, MIGUEL ÁNGEL  
(Fuerza Popular)



5. GONZALES ARDILES, JUAN CARLOS  
(Fuerza Popular)



6. LETONA PEREYRA, MARÍA URSULA INGRID  
(Fuerza Popular)



7. LIZANA SANTOS, MÁRTIRES  
(Fuerza Popular)

---



8. PALMA MENDOZA, JOSÉ MARVÍN  
(Fuerza Popular)

---



9. SAAVEDRA VELA, ESTHER  
(Fuerza Popular)

*Esther Saavedra Vela*



10. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO  
(Fuerza Popular)

*Freddy Fernando Sarmiento Betancourt*



11. DONAYRE PASQUEL, PATRICIA ELIZABETH  
(Peruanos por el Kambio)

*Patricia Elizabeth Donayre Pasquel*



12. VIOLETA LÓPEZ, GILBERT FÉLIX  
(Peruanos por el Kambio)

*Gilbert Félix Violeta López*



13. MONTENEGRO FIGUEROA GLORIA EDELMIRA  
(Alianza para el Progreso)

*Gloria Edelmira Montenegro Figueroa*



14. LEÓN ROMERO, LUCIANA MILAGROS  
(Célula Parlamentaria Aprista)

*Luciana Milagros León Romero*



15. LESCANO ANCIETA, YONHY  
(Acción Popular)

*Yonhy Lescano Ancieta*

MIEMBROS ACCESITARIOS



1. ALCALÁ MATEO, PERCY ELOY  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



2. BARTRA BARRIGA, ROSA MARÍA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



3. CHIHUÁN RAMOS, LEYLA FELÍCITA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



4. DOMINGUEZ HERRERA, CARLOS ALBERTO  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



5. MARTORELL SOBERO, GUILLERMO HERNÁN  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



6. MELGAR VALDEZ, ELARD GALO  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



7. MELGAREJO PÁUCAR, MARÍA CRISTINA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



8. MONTEROLA ABREGU, WUILIAN ALFONSO  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



9. PARIONA GALINDO, FEDERICO  
(Fuerza Popular)

---



10. PETROZZI FRANCO, FRANCISCO ENRIQUE HUGO  
(Fuerza Popular)

---



11. PONCE VILLARREAL DE VARGAS, YESENIA  
(Fuerza Popular)

---



12. ROBLES URIBE, LIZBETH HILDA  
(Fuerza Popular)

---



13. SALAZAR MIRANDA, OCTAVIO EDILBERTO  
(Fuerza Popular)

---



14. SCHAEFER CUCULIZA, KARLA MELISSA  
(Fuerza Popular)

---



15. SEGURA IZQUIERDO, CÉSAR ANTONIO  
(Fuerza Popular)

---



16. TAKAYAMA JIMÉNEZ, MILAGROS  
(Fuerza Popular)

---



17. TORRES MORALES, MIGUEL ÁNGEL  
(Fuerza Popular)

---



18. ARÁOZ FERNÁNDEZ, MERCEDES ROSALBA  
(Peruanos por el Cambio)

---



19. CHOQUEHUANCA DE VILLANUEVA, ANA MARÍA  
(Peruanos por el Cambio)

---



20. ESPINOZA CRUZ, MARISOL  
(Alianza para el Progreso)

---



21. VELÁSQUEZ QUESQUÉN ANGEL JAVIER  
(Célula Parlamentaria Aprista)

---



LG 0356

Lima, 03 de octubre de 2017

**OFICIO N° 038-2017-2018/MLS-CR**

Señor Congresista

**MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ**

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y comunicarle por encargo del congresista Mártires Lizana Santos, que no podrá asistir a la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión que preside, convocada para el día de hoy martes 03 de octubre, puesto que el congresista tiene una reunión de trabajo en la ciudad de Piura con la participación de alcaldes provinciales y distritales del Departamento y funcionarios de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios. Por la razón expuesta agradeceré a usted concederle la licencia correspondiente.

En la seguridad de su atención expreso a usted mi estima y consideración.

Atentamente,

UBALDO RAMOS PELTRÓCHE  
ASESOR 1

LG 0355

Lima, 27 de setiembre del 2017

**OFICIO N° 482-2017/MEFF-CR**



Señor:

**Miguel Antonio Castro Grández**

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos  
Reguladores de los Servicios Públicos.

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente y al mismo tiempo, solicitar se sirva dispensar mi inasistencia a la Sesión Ordinaria de la Comisión que tan dignamente preside, programada para el día 03 de octubre, debido a que he sido autorizada por el Congreso de la República para participar del Programa de Intercambio de Experiencias Legislativas, en México, entre el 28 de septiembre y el 04 de octubre del presente año, mediante el Acuerdo de Mesa N° 051-2017-2018/MESA-CR

Agradeciendo su atención al presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*María Elena Foronda Farro*  
María Elena Foronda Farro  
Congresista de la República  
Ancash

22

LG 0354

Lima, 03 de octubre del 2017



**CARTA N° 150 – 2017 - JMPPM / CR**

Señor Congresista  
**MIGUEL ANTONIO CASTRO GRÁNDEZ**  
Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos  
Congreso de la República  
Presente.-

Tengo a bien dirigirme a usted, por indicación del congresista José Palma Mendoza, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el congresista no va poder asistir a la Sesión Ordinaria del día de hoy martes 03 de octubre del presente año, por encontrarse en la Región Lambayeque.

Sobre el particular, solicito a usted se sirva otorgar licencia dispensándole la asistencia a la mencionada sesión.

Agradeciendo anteladamente la atención brindada, quedo de usted.

Atentamente,

ELIODORO SOSA PÉREZ  
ASESOR PRINCIPAL

23