

PODER LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA REPUBLICA

LEY Nº 29888

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República
Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;
Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Y LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, SOBRE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Artículo 1. Modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifíquense los artículos 82, 83, 84 y 94 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, bajo los siguientes términos:

"Artículo 82°.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros"

Los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente. En caso de que el consumidor o usuario solicite o se le otorgue información de forma oral, debe indicarse las mencionadas tasas.

La TCEA es aquella tasa que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido del préstamo y la TREA es aquella tasa que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento.

La TCEA y la TREA deben comprender tanto la tasa de interés como todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La TCEA, en el caso de operaciones bajo el sistema de cuotas, corresponde al costo del crédito; y, en el caso de créditos otorgados bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, a un patrón estandarizado de comparación de costos del producto.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto.

La TCEA y TREA se presentan de acuerdo a los parámetros que para tal efecto fije la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos y la forma en que dicha información debe ser presentada a lo largo de toda la relación contractual.

Artículo 83°.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito

En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Artículo 84°.- Publicidad en los productos o servicios financieros pasivos

En la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.

Las empresas del sistema financiero no pueden denominar a un producto o servicio financiero pasivo como "libre" o "sin costo", o presentar algún otro término que implique gratuidad si bajo algún supuesto es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros.

Artículo 94°.- Determinación de las tasas de interés
Los proveedores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1243 del Código Civil, deben determinar la tasa del interés convencional compensatorio o moratorio en atención a los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.

Los proveedores deben presentar la tasa de costo efectivo anual (TCEA), de acuerdo con los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.

Si los proveedores emplean tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determina en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

El cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

En caso de que los proveedores diferencien el precio del producto o servicio, o se establezcan promociones o rebajas en función del medio de pago o forma de financiamiento otorgado por una empresa supervisada o no, la TCEA debe calcularse exclusivamente sobre el precio al contado, en efectivo o cualquier otra definición similar, del producto o servicio ofertado."

Artículo 2. Modificación de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros

Modifíquense los artículos 2, 5 y 6 de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, bajo el siguiente texto:

"Artículo 2°.- Transparencia en la información"

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios toda la

información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial. Dicha información debe considerar aquellos aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado, conforme la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. La mencionada obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de dicha información en todos los medios utilizados para informar respecto a sus productos o servicios. Las empresas deben designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.

Artículo 5°.- Modificación de estipulaciones contractuales

Los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley y los usuarios pueden sufrir, en el transcurso del tiempo, modificaciones en sus términos y condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos, y de acuerdo con lo señalado en la presente Ley y con lo regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

No obstante lo anterior, cuando la modificación contractual sea originada en decisiones unilaterales de las empresas, dicha variación no es oponible a los usuarios de manera inmediata. En estos casos, la nueva estipulación solo vincula a los usuarios luego de transcurrido el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario desde el anuncio de la modificación. Las modificaciones a que se refiere el presente párrafo deben ser adecuadamente comunicadas al usuario. La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetan a lo dispuesto en el artículo siguiente.

En aquellos casos en los que se establezcan condiciones promocionales que incentiven la contratación, las empresas quedan obligadas a garantizar el respeto de dichas condiciones durante el período ofrecido y, de no mediar este, por un plazo no inferior a seis (6) meses del aviso público en el cual se comunique a los usuarios su discontinuación. Esta disposición no afecta las condiciones más favorables establecidas a favor de los usuarios como consecuencia del efecto vinculante de la publicidad.

La comunicación de la existencia de una modificación en las condiciones contractuales debe asegurar que el usuario tome conocimiento de la misma de manera fehaciente. Las empresas deben emplear medios directos para la comunicación de modificaciones contractuales relevantes y de tasas de interés, comisiones y gastos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, mensajes por medios electrónicos, entre otros. Para la comunicación de otros aspectos contractuales, deben tomarse en consideración los medios que para tal efecto señala la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entra a regir.

Artículo 6°.- Cobro de intereses, comisiones y gastos

Los intereses, comisiones y gastos que las empresas cobran a los usuarios son determinados libremente de acuerdo con el ordenamiento vigente.

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio. Para fines de información de costos de los productos que señale la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las comisiones deben presentarse conforme con las categorías o denominaciones que esta reglamente.

Las tasas de interés, comisiones y gastos que las empresas cobran a los usuarios deben especificarse claramente en los contratos que se celebren, así como la periodicidad del cobro de los mismos.

En los contratos de crédito y depósitos en los que se prevea la posibilidad de variar comisiones, tasas de interés y gastos, las modificaciones a estos conceptos entran en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días de comunicadas al usuario mediante cualesquiera de las formas previstas en el último párrafo del artículo anterior, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso pueden hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo.

En el caso de contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo sujetos a una tasa de interés fija, las empresas no pueden modificar la tasa de interés pactada durante la vigencia del contrato, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso pueden hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo. Asimismo, se exceptúan los supuestos de novación de la obligación en el caso de los créditos o de renovación en el caso de los depósitos; y aquellos supuestos en los que exista efectiva negociación o cuando la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, lo autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo al propio sistema y conforme a los parámetros que establezca para dicho efecto.

Estas disposiciones no se aplican a los contratos donde se haya convenido ajustar periódicamente las tasas de interés con un factor variable. Las tasas de interés sujetas a un factor variable son aquellas tasas que tienen como referencia un indicador que varía en el tiempo, el que no es susceptible de modificación unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.

En todo contrato de crédito que implique el pago de cuotas, las empresas están obligadas a presentar a los usuarios un cronograma detallado de los pagos que deban efectuarse, incluyendo comisiones y gastos. Asimismo, en estos contratos se presenta un resumen del monto del crédito, de los intereses, de las comisiones y los gastos que deben ser asumidos por los usuarios. En aquellos casos en que existan modificaciones por parte de las empresas a estos conceptos, debe rehacerse el cronograma y comunicarse el mismo al usuario.

Para el caso de contratos de ahorro o depósito se debe presentar un resumen conteniendo el monto de los intereses, así como el monto de las comisiones y gastos que deben ser asumidos por los usuarios."

Artículo 3. Incorporación del artículo 12 a la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros

Incorpórase el artículo 12 a la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, de acuerdo con el siguiente texto:

"Artículo 12°.- Mantenimiento de condiciones de pago

Los contratos deben establecer las condiciones aplicables en caso de que el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales, de acuerdo con las causales que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y que se realicen por supuestos distintos al cumplimiento de nuevas obligaciones establecidas por la normativa aplicable. Dichas condiciones no pueden significar la imposición de obstáculos onerosos o desproporcionados al ejercicio de los derechos de los consumidores ni establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho a poner fin a los contratos, ello conforme a lo establecido por el literal b) del artículo 47°, y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56° del

Código de Protección y Defensa del Consumidor. Adicionalmente, se debe consignar la forma en que se procede al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato de acuerdo con lo que señale la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones."

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Regulación

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en un plazo de noventa (90) días calendario, computados desde la vigencia de la presente Ley, dicta las normas de carácter regulatorio de los artículos 82, 83 y 84 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, asimismo, regula en el mismo plazo, lo referente a medios de comunicación, categorías o denominaciones y, condiciones de pago que se establecen en los artículos 5, 6 y 12 de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros.

SEGUNDA. Vigencia de la Ley

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial.

Comuníquese al señor Presidente Constitucional de la República para su promulgación.

En Lima, a los cuatro días del mes de junio de dos mil doce.

DANIEL ABUGATTÁS MAJLUF
Presidente del Congreso de la República

MANUEL ARTURO MERINO DE LAMA
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE
LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintitrés días del mes de junio del año dos mil doce.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente Constitucional de la República

ÓSCAR VALDÉS DANCUART
Presidente del Consejo de Ministros

805832-1
