



CARGO



"Año del Buen Servicio al Ciudadano "

Presidencia
Anexo 1101

CARTA N° 034 -2017/PRE-INDECOPI

Lima, 13 de enero de 2017

Señora
María Soledad Guiulfo Suárez-Durand
Secretaria General
Presidencia del Consejo de Ministros
Jirón Carabaya s/n
Lima.-

Referencia: Oficio N° 588-2016-2017-CODECO/CR

De mi consideración:

Me dirijo a usted en atención al oficio de la referencia, mediante el cual la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República solicita opinión del Proyecto de Ley N° 159/2016-CR, Ley que regula el pago de membresía de las tarjetas de crédito que las empresas del sector financiero ofrecen a sus clientes.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe N° 004-2017/DPC-INDECOPI emitido de manera conjunta por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente


Ivo Gagliuffi Pierocchi
Presidente del Consejo Directivo



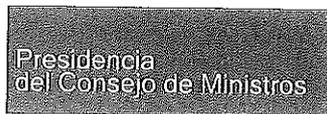
LC
Adjunto:
Informe N° 004-2017/DPC-INDECOPI
Oficio N° 588-2016-2017-CODECO/CR

2000

2001

(

(



INFORME N° 004-2017/DPC-INDECOPÍ

A : **Ivo Gagliuffi Piercechi**
 Presidente del Consejo Directivo

DE : **Anahí Chávez Ruesta**
 Directora
 Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Eveling Roa Quispe
 Secretaria Técnica
 Comisión de Protección al Consumidor N° 1

ASUNTO : Proyecto de Ley N° 159/2016-CR, Ley que regula el pago de membresía de las tarjetas de crédito que las empresas del sector financiero ofrecen a sus clientes

REFERENCIA : Oficio N° 588-2016-2017-CODECO/CR

FECHA : 06 de enero de 2017

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el oficio de la referencia, el señor Juan Carlos Gonzales Ardiles, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicitó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 159/2016-CR, "Ley que regula el pago de membresía de las tarjetas de crédito que las empresas del sector financiero ofrecen a sus clientes" (en adelante, el Proyecto de Ley).
2. En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, emitir un informe conjunto al respecto.

II. ANÁLISIS

3. EL Proyecto de Ley propone regular el pago por concepto de membresía de las tarjetas de crédito, estableciendo que las empresas del sistema financiero puedan exigir dicho pago a sus clientes, siempre que exista una prestación efectiva de los siguientes servicios:
 - a) Acceso a salones VIP de aeropuertos, siempre que el cliente haga uso efectivo de dicho servicio por lo menos una vez al año;
 - b) Programa de beneficios: seguros para viajeros, cuando se adquieran tickets aéreos con la tarjeta de crédito. Este programa puede contener coberturas de accidentes de viajes, asistencia a viajeros, seguros de autos rentados para viajeros, seguros de compras entre otros.



- c) Programas de fidelización a clientes, mediante la acumulación de puntos, millas, kilómetros, atención preferencial, beneficios, descuentos y canje de productos o servicios, entre otros.
4. Asimismo, plantea que el acceso a la plataforma mundial de procesadoras sea financiado por la empresa que posee dicha plataforma y no por el consumidor final, disponiendo adicionalmente que el Indecopi y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante la SBS), sancionen a las empresas del sector financiero que incumplan con las disposiciones propuestas, en el marco de lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa de Consumidor (en lo sucesivo, el Código).
 5. De acuerdo a lo señalado en la exposición de motivos, la membresía no constituye una comisión que grava el hecho de tener una tarjeta de crédito vigente por un año, sino que su cobro estaría asociado a la posibilidad que tiene su titular o usuario, de acceder a los servicios señalados previamente.
 6. Al respecto, se menciona que, si bien a través de la contratación de tarjetas de crédito se brinda a los usuarios del sistema financiero la posibilidad de acceder a diversos servicios, muchas de las prestaciones puestas a su disposición no son utilizadas, en especial por aquellos clientes que hacen uso poco frecuente de dichas tarjetas.
 7. En ese sentido, se sugiere que serían estos clientes quienes en la práctica terminarían financiando el pago de la membresía, en tanto las empresas del sistema financiero exoneran del cobro de dicho concepto a aquellos clientes que hacen uso habitual de sus tarjetas de crédito, realizando un "subsido cruzado".
 8. Teniendo en cuenta lo indicado, y con la finalidad de determinar la viabilidad de la propuesta normativa, en los párrafos siguientes se analiza el tratamiento que el concepto de membresía tiene en nuestra legislación vigente, así como el sustento que motiva su cobro por parte de las empresas del sistema financiero.

a. Regulación de la membresía en el sistema financiero

9. El Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución S.B.S. N° 8181-2012 (en adelante el Reglamento de Transparencia), establece que las comisiones son retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que deben haber sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas del sistema financiero y cuyo valor se basa en un costo real y demostrable¹.

RESOLUCIÓN S.B.S. N° 8181 – 2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 9°.- Definición de comisiones y gastos

Las comisiones y gastos se determinarán libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley General:

- a. Las comisiones son retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa.
(...)

Artículo 11°.- Sustento de comisiones y gastos

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado cuyo valor se basa en un costo real y demostrable. Las empresas deben contar con los sustentos del caso, 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



10. La referida norma dispone, además, que las empresas del sistema financiero cuenten con el sustento que permita acreditar la existencia efectiva del servicio prestado, estableciendo, asimismo, la obligación de informar a los usuarios sobre aquellas comisiones asociadas a los productos y servicios que ofrecen, considerando las categorías y/o denominaciones que la SBS defina. En esa línea, mediante Circular N° B-2213-2013 se actualizaron las categorías y denominaciones de las comisiones de los productos financieros, fijándose la denominación de "membresía anual" a una de las comisiones aplicables a las tarjetas de crédito².
11. De esta manera, el marco de la normativa vigente otorga a la membresía la naturaleza de una comisión, cuyo cobro se encuentra permitido legalmente, siempre que haya sido previamente pactado y que corresponda a un servicio efectivamente prestado que implique un costo real y demostrable por parte de las entidades del sistema financiero. Por lo antes indicado, en tanto no se cumplan las condiciones mencionadas, el cobro de comisiones, como la correspondiente a la membresía anual, no debe ser exigible a los usuarios.
12. En atención a lo expuesto, la propuesta normativa contenida en el Proyecto de Ley³ sería innecesaria y no generaría mayor impacto en la protección de los consumidores.

b. Servicios incluidos en la comisión por membresía

13. El artículo 3 del Proyecto de Ley establece una lista de servicios cuya prestación, por parte de las empresas del sistema financiero, se encontraría relacionada al cobro de la comisión por membresía. Dichos servicios incluirían el acceso a los salones VIP de los aeropuertos, programas de beneficios y programas de fidelización de clientes. De la

de los gastos, el monto que se consigna como tal concepto debe estar debidamente documentado. La presentación de los referidos sustentos, se realizará a través del mecanismo establecido por la Superintendencia.

² **CIRCULAR N° B-2212-2013, ESTABLECEN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS CATEGORÍAS Y DENOMINACIONES DE LAS COMISIONES APLICABLES A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS**

(...)

6. Actualización de las categorías y/o denominaciones del Anexo

El listado contenido en el Anexo de la presente circular se actualizará, con el debido sustento, sin requerir la emisión de una circular, en cada oportunidad en la que la Superintendencia defina o modifique una categoría y/o denominación. El anexo actualizado será publicado en el Portal Institucional (www.sbs.gob.pe)

(...)

**ANEXO
CATEGORÍAS Y DENOMINACIONES POR TIPO DE PRODUCTO**

a) TARJETA DE CRÉDITO

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	SERVICIOS INCLUIDOS
Membresía	Membresía Anual	Membresía Anual
(...)	(...)	(...)

El Proyecto de Ley bajo análisis propone la incorporación de los artículos 2 y 4 bajo los siguientes enunciados:

"Artículo 2.- Pago por membresía anual

Las empresas del sistema financiero podrán exigir el pago de la comisión de membresía siempre que exista una prestación efectiva de un servicio utilizado por los tarjetahabientes. Caso contrario, no podrá exigir dicho cobro."

"Artículo 4.- Prestación efectiva de servicios

Para que una empresa del sector financiero tenga derecho a exigir el pago por membresía por tarjetas de crédito a sus clientes debe existir una prestación efectiva de los servicios, no basta con poner a disposición de los clientes los servicios descritos en el artículo 3.

(...)"



misma manera, la propuesta normativa dispone que el financiamiento del acceso a la plataforma mundial de procesadoras lo realice la empresa poseedora de dicha plataforma y no el consumidor final.

14. Al respecto, resulta oportuno mencionar que, tal como se ha desarrollado en el acápite precedente, el cobro de comisiones en la contratación de productos o servicios financieros se encuentra permitido legalmente, en tanto corresponda a un servicio previamente acordado y efectivamente prestado al usuario. No obstante, si bien la regulación vigente en nuestro país, reconoce a la membresía anual como una de las comisiones aplicables a las tarjetas de crédito, no ofrece mayor detalle de los servicios que se encuentran incluidos bajo dicho concepto, aunque la práctica comercial permite vincularlo a la prestación de determinados servicios relacionados al acceso a beneficios y establecimientos afiliados a la red de procesadoras de tarjetas de crédito y a la administración de programas de lealtad.
15. La prestación de los servicios antes mencionados implica incurrir en costos de personal, administrativos y operacionales, cuyos pagos son circunstanciales y dependen de la modalidad y la frecuencia de uso de cada servicio. De esta manera, la existencia de cierto número de comisiones debe entenderse como la contraparte a los diversos servicios que brindan las entidades financieras, adicionales a lo estándar, resultando justificables tales cobros, en la medida que ello implica un mayor número de posibilidades de uso⁴.
16. Por esta razón, los servicios que en la actualidad son prestados como parte de la membresía anual, pueden aumentar (o disminuir) posteriormente sobre la base de la competencia existente en el mercado de emisores de tarjetas de crédito, en el cual las entidades financieras buscarán ofrecer una mayor gama de servicios asociados a los productos que ofrecen a sus clientes.

En tal sentido, el establecimiento de una lista taxativa de servicios asociados a la comisión por membresía limitaría la oferta de las entidades financieras en la contratación de tarjetas de crédito, la cual puede variar en función a la competencia existente en el mercado, correspondiendo al consumidor elegir la opción que le resulte más favorable, sobre la base de la información puesta a su disposición.

18. De otra parte, respecto del extremo del Proyecto de Ley que pretende establecer que el financiamiento del acceso a la plataforma mundial de procesadoras lo realice la empresa poseedora de dicha plataforma y no el consumidor final, se debe tener en cuenta que en las transacciones efectuadas con tarjetas de crédito en el mercado intervienen diversos actores que asumen distintos roles en términos de pagos y cobros.

19. Así, en la adquisición de productos o servicios, a través del empleo de tarjetas de crédito, los usuarios o titulares de estas se relacionan, por un lado, con proveedores de dichos productos o servicios y, por otro lado, con las entidades financieras emisoras de las tarjetas de crédito. A su vez, estas entidades mantienen acuerdos comerciales con las redes de marcas de tarjetas (como *Visa* o *Mastercard*) encargadas de gestionar y/o

⁴ En: "Estudio: Comisiones Bancarias". Asociación de Bancos del Perú – Asbanc. Documento elaborado por el Departamento de Estudios Económicos de Asbanc, con el apoyo del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC). Julio 2015. Documento disponible en <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Estudio%20Comisiones%20Bancarias.pdf> (Consultado el 20 de octubre de 2016).

administrar las plataformas o redes de tarjetas, relación que implica el pago de tarifas de redes (*network fees*).

20. De esta manera, la prestación de los servicios relacionados a las tarjetas de crédito emitidas por las entidades financieras conlleva una estructura de costos en la cual los consumidores o usuarios finales se ven involucrados indirectamente, en tanto para la prestación de tales servicios se requiere el acceso a dichas plataformas.
21. Sobre la base de lo indicado, la propuesta normativa no resultaría acorde a las características que presenta el mercado de tarjetas de crédito, en el que las relaciones existentes entre los diversos actores que participan en el desarrollo de las transacciones comerciales, conlleva el traslado de costos que son finalmente asumidos por los titulares o usuarios de dichas tarjetas de crédito a través de las comisiones pactadas con las entidades financieras.

c. Información sobre productos o servicios financieros

22. En adición a lo señalado en los acápites anteriores, resulta oportuno mencionar que con la finalidad de favorecer la adopción de decisiones de consumo adecuadas, la normativa vigente ha previsto la obligación de los proveedores de productos o servicios financieros de difundir permanentemente información sobre las tasas de interés, comisiones y gastos asociados a dichos productos o servicios, de manera clara, explícita y comprensible, a través del empleo de diversos mecanismos como tarifarios, folletos informativos, páginas *web*, entre otros⁵.
23. En el mismo sentido, se establece que, previamente a la contratación y prestación de operaciones activas o pasivas⁶, los proveedores entreguen a los usuarios la información relevante, lo que involucra la entrega del formulario contractual⁷. De igual manera, tratándose de operaciones activas, se dispone que, una vez decidida la contratación se

⁵ RESOLUCIÓN S.B.S. N° 8181 – 2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 12°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

Las empresas deberán informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan, según corresponda. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible.

(...)

⁶ RESOLUCIÓN S.B.S. N° 8181 – 2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma considérense de aplicación las siguientes definiciones y referencias:

(...)

k. Operaciones activas: operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de pagos otorgado por la empresa.

(...)

n. Operaciones pasivas: operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual.

(...)

⁷ RESOLUCIÓN S.B.S. N° 8181 – 2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Artículo 16°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos

Las empresas deberán brindar a los usuarios toda la información pertinente que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada involucra la entrega del formulario contractual cuando este sea requerido. Se entiende como "información previa a la celebración del contrato", a aquella que se otorga al usuario antes y durante el período que toma a éste y a la empresa celebrarlo.

(...)



proporcione al usuario, como parte del contrato, una hoja resumen que muestre las tasas de interés, comisiones y gastos que serán de su cuenta⁸.

24. Sobre la base de lo indicado, es posible advertir que, en la contratación de productos o servicios financieros los usuarios tienen el derecho a acceder, de manera previa y a lo largo de la relación contractual, a toda la información relevante referida a las tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos que son asumidos en el marco de dichos contratos. Esta situación les brinda la oportunidad de comparar las ofertas que se presentan en el mercado, teniendo la posibilidad de elegir la opción que mejor se adecúe a sus necesidades, sobre la base de la información que por mandato legal es puesta a disposición por los proveedores.
25. Así pues, considerando el entorno competitivo en el que las empresas del sistema financiero desarrollan sus actividades comerciales en nuestro país, es posible identificar entidades en las que la contratación de determinados productos, como las tarjetas de crédito, no se sujetan al pago de ciertas comisiones⁹, pudiendo el usuario interesado informarse adecuadamente a fin de comparar y posteriormente elegir la opción que le resulte más conveniente¹⁰.
26. Por lo antes expuesto, la adopción de decisiones de consumo favorables a los consumidores, en la contratación de productos o servicios financieros –como las tarjetas

⁸ **RESOLUCIÓN S.B.S. N° 8181 – 2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO**

Artículo 18°.- Información sobre operaciones activas

Tratándose de las operaciones activas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una hoja resumen que muestre la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento según corresponda, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

(...)

Al respecto, cabe señalar que de acuerdo a la información proporcionada en el portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), los siguientes bancos no realizan el cobro de comisión anual por membresía en la contratación de tarjetas de crédito:

Tarjeta de Crédito Clásica – Sistema de Cuotas

Empresa Financiera	Denominación	Marca	Comisión de membresía anual
Banco Azteca	Tarjeta Azteca	MarterCard/Visa	0.00
Banco Cencosud	Tarjeta Cencosud Visa	Visa	0.00
Banco Ripley	Silver	MarterCard	0.00

Tarjeta de Crédito Clásica – Sistema Revolvente

Empresa Financiera	Denominación	Marca	Comisión de membresía anual
Banco Cencosud	Tarjeta Cencosud Visa	Visa	0.00
Banco Ripley	Silver	MarterCard	0.00

Información disponible en http://www.sbs.gob.pe/download/TipoTasa/files/00130_1_15.htm (Consulta realizada el 13 de octubre de 2016).

¹⁰ Con esta finalidad, a través del portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) (www.sbs.gob.pe) se pone a disposición de los consumidores información comparada sobre los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado (<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/informate-y-compara/3149/c-3149>). De igual manera, el Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.pe) a cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor contiene una sección especializada que permite al consumidor estar informado sobre una amplia variedad de productos o servicios existentes en el mercado peruano, incluyendo información sobre las condiciones aplicables en la contratación de productos y servicios financieros. Esta información se encuentra disponible en <https://www.consumidor.gob.pe/es/web/dpc/informate-y-compara>.



de crédito- conlleva la puesta a disposición de toda aquella información que resulte relevante y otorgue al consumidor la posibilidad de comparar entre las diversas alternativas que se ofrecen en el mercado.

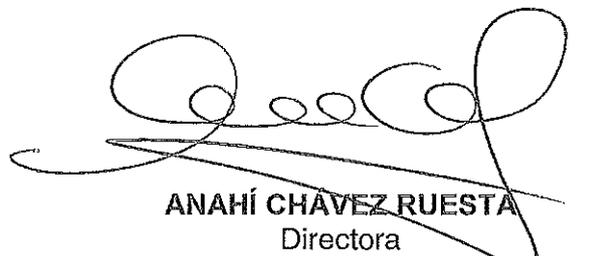
27. En ese sentido, sobre la base del derecho a la información de los consumidores y, en el marco de las políticas públicas previstas en el Código, resulta necesario promover que, a través de las entidades públicas y privadas involucradas, se faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado, permitiendo la toma de decisiones de consumo adecuadas.

III. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

- (i) La propuesta normativa que busca establecer que el pago de la comisión por membresía sea exigido por las empresas del sector financiero, siempre que exista la prestación efectiva de un servicio utilizado por los tarjetahabientes, no sería necesaria y no generaría mayor impacto en la protección de los consumidores, en tanto ya se encuentra recogida en la normativa especial vigente.
- (ii) Determinar una lista taxativa de los servicios asociados a la comisión por membresía limitaría la oferta de las entidades financieras en la contratación de tarjetas de crédito, la cual puede variar en función a la competencia existente en el mercado.
- (iii) La prohibición del financiamiento de las plataformas o redes de tarjetas por parte de los usuarios finales, no resultaría acorde a las características del mercado de tarjetas de crédito en el cual el desarrollo de las transacciones comerciales conlleva el traslado de costos entre los diferentes actores que intervienen.
- (iv) Con la finalidad de favorecer la toma de decisiones de consumo adecuadas en la contratación de tarjetas de crédito, resulta necesario promover mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado, dándoles a oportunidad de comparar entre diversos productos o servicios financieros que se ofrecen en el mercado.

Atentamente,



ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor



EVELING ROA QUISPE
Secretaría Técnica
Comisión de Protección al
Consumidor N° 1

