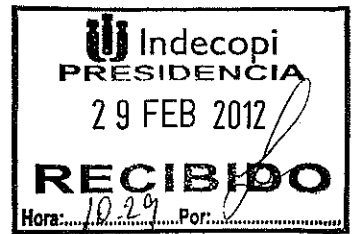




PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



INFORME N° 38 -2012/CPC-INDECOPI

A : Hebert Tassano Velaochaga  
Presidente del Consejo Directivo

DE : Edwin Aldana Ramos  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor

ASUNTO : Respuesta al oficio remitido por el señor congresista  
Jaime Delgado Zegarra respecto al Proyecto de Ley  
N° 809/2011-CR

REFERENCIA : Oficio N° 0633.04.06 (Hoja de Trámite 21898)

FECHA : 29 de febrero de 2012

**I. OBJETO DEL INFORME**

1. El presente informe tiene por objeto poner en conocimiento de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi el análisis realizado sobre el Proyecto de Ley N° 809/2011-CR, considerando el marco jurídico aplicable y las implicancias de la normatividad propuesta.

**II. MARCO JURÍDICO**

2. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>1</sup> consagra el deber del Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios ofertados en el mercado, así como la salud y seguridad de la población.
3. Conforme se puede observar, nuestro ordenamiento reconoce la necesidad de reforzar los mecanismos de acceso a la información de los consumidores, a fin de potenciar su derecho de elección.
4. Bajo tal premisa, el Código recoge como parte de su finalidad la reducción de la asimetría informativa<sup>2</sup>, estableciendo que los proveedores se

<sup>1</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ  
Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Título Preliminar  
Artículo II.- Finalidad  
El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

encuentran en la obligación de ofrecer toda la información relevante<sup>3</sup>, lo que incluye toda aquella información necesaria o trascendente para que el consumidor pueda tomar una decisión de consumo o hacer un uso o consumo adecuado de los productos o servicios adquiridos; la misma que debe ser trasladada de manera oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible<sup>4</sup>.

5. Cabe destacar que lo antes señalado no significa que los proveedores deban trasladar a los consumidores toda la información referida o vinculada al producto o servicio en cuestión, pues la imposición de una obligación de tal magnitud no sólo implicaría un gravamen excesivo sobre los proveedores que restaría dinamismo al mercado, sino que además devendría en ineficaz en la medida que no toda dicha información es relevante para que un consumidor tome una determinada decisión de consumo o pueda hacer un uso o consumo adecuado de tales productos o servicios

### III. ANÁLISIS DEL PROYECTO DE LEY 809/2011-CR

6. El proyecto de ley en cuestión propone modificar los artículos 82°, 83°, 84° y 94° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en especial en lo referente a la información de la Tasa de Costo Efectivo Anual (en adelante, TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (en adelante, TREA) en las operaciones financieras activas y pasivas, respectivamente.
7. Así, el proyecto de modificación del artículo 82° del Código contiene los siguientes cambios:

---

régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 2°.- Información relevante**

- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
- 2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
- 2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

- 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:  
(...)
  - b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (i) Difusión de la TCEA y la TREA en todos los medios de información, incluyendo la atención presencial.
  - (ii) Incorporación de una definición legal de TCEA y TREA.
  - (iii) Información de la TCEA y TREA en caso de créditos por cuotas, revolventes, depósitos a plazo fijo o de distinta naturaleza.
8. Con respecto al primer punto, resulta compatible con la finalidad de la norma y el sistema de protección al consumidor, que la información de carácter relevante (como la tasa de interés aplicable y los costos adicionales) sea trasladada de manera transparente y clara a los consumidores, siendo incluida en todos los medios de información y promoción empleados por las entidades financieras.
  9. Por otra parte, resulta importante el consignar la obligación del proveedor de suministrar la TCEA y TREA en caso el consumidor lo solicite, lo cual puede ser oralmente, por escrito u otras vías análogas. Esta disposición podría ser ampliada también a la transmisión de la Tasa de Interés Efectiva Anual (en adelante, TEA), la cual se propone sea mantenida para los créditos que no se encuentren en cuotas, conforme se analizará más adelante.
  10. Con respecto a la inclusión de una definición legal de TCEA y TREA en el texto del Código, consideramos que sería conveniente mantenerlas dentro del plano reglamentario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS), siguiendo el modelo vigente, que contiene tales alcances en el Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005.
  11. La razón de esto obedece a que la propia dinámica y complejidad del sistema financiero hace necesario dotar a la autoridad administrativa de cierta flexibilidad para ajustar el alcance de algunas figuras en función al desarrollo del mercado. Así, por ejemplo, en caso de verificarse que los operadores del mercado de servicios financieros estén cargando dentro de los conceptos a cobrar a los usuarios algún tipo de concepto no señalado claramente en la norma y que no esté siendo incluido dentro de la TCEA o TREA informada, será mucho más sencillo hacer la adición o precisión respectiva en una norma reglamentaria que en una con rango de ley, logrando una respuesta eficaz en beneficio de los consumidores y la transparencia del mercado.
  12. El proyecto de ley en cuestión también propone hacer extensiva la obligación de informar la TCEA y la TREA a toda operación de crédito en el sistema financiero, a diferencia de la actual regulación, que sólo impone dicha obligación legal a las operaciones activas en cuotas y pasivas.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

13. Para tales efectos, la exposición de motivos del proyecto bajo análisis, indica que la TEA (informada en los créditos revolventes)<sup>5</sup> no refleja toda la información relevante, al no considerar las comisiones y gastos asociados a la operación que se realiza.
14. Al respecto, debe señalarse que lo establecido en el texto original del Código se sustenta en el hecho que en los créditos otorgados bajo un sistema de cuotas, es posible determinar de manera clara y precisa los intereses, cargos y comisiones que se cobrarán a lo largo de la relación contractual, bajo el supuesto que el cliente cumpla con hacer sus pagos conforme al cronograma pactado y no genere sobrecostos como tasas de interés moratorias o gastos de cobranza; por lo que es factible exigir que se informe la TCEA, trasladando a los consumidores un concepto más claro del costo total del producto financiero contratado.
15. No obstante, en el caso de créditos revolventes (como los que se generan mediante operaciones con tarjetas de crédito) nos encontramos ante líneas de crédito que permiten la fluctuación de los saldos pendientes de los créditos directos del cliente en función a sus propias decisiones de endeudamiento<sup>6</sup>. En dichos casos, es el consumidor quien decidirá si opta por cancelar únicamente el pago mínimo señalado a fin de no caer en mora, o si realiza abonos mayores.
16. Dicha flexibilidad en el uso de las líneas de crédito revolventes y en las opciones de pago que tiene el usuario, hace complicado que se realice un cálculo *ex ante* de la totalidad de costos, comisiones y gastos aplicables cuando ofrece una línea de crédito, en la medida que no es posible

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 83°.- Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito

(...)

Cuando se anuncien tasas de interés bajo la modalidad de crédito revolviente, debe consignarse en la misma forma la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) con el monto y detalle de cualquier cargo aplicable o remitir expresamente esta información complementaria a una fuente de información distinta fácilmente accesible y gratuita.

(...)

<sup>6</sup> RESOLUCIÓN SBS N° 11356-2008, REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR Y LA EXIGENCIA DE PROVISIONES

2. Definiciones

(...)

i) Créditos revolventes: Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolviente y otro no revolviente.

RESOLUCIÓN SBS N° 6941-2008, REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE SOBRE ENDEUDAMIENTO DE DEUDORES MINORISTAS

Artículo 2°.- Definiciones

Para la aplicación del presente Reglamento deberán considerarse las siguientes definiciones:

a. Línea de crédito revolviente: Son aquellas exposiciones crediticias en las que se permite que los saldos pendientes de los créditos directos de los clientes fluctúen en función de sus propias decisiones de endeudamiento, hasta un límite fijado por la empresa financiera. Es igual a la suma de la línea de crédito revolviente utilizada y no utilizada.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

determinar liminarmente los consumos que se realizarán, sus montos, el plazo en el que pagará, entre otros.

17. Asimismo, en el caso de consumos por tarjeta de crédito, existen determinadas comisiones que son ser transversales a la línea revolvente, como por ejemplo los cobros por renovación o membresía, o por mantenimiento. Siendo así, resultaría complicado determinar a cuál consumo debe imputársele tales costos a fin de calcular la TCEA de una operación realizada con cargo a dicha línea de crédito.
18. Si bien en la exposición de motivos se incluye un cuadro de la SBS en donde se expone diversa información comparativa respecto a la TCEA que cobrarían diversas entidades financieras por consumos con tarjetas de crédito, se debe señalar que el mismo requiere del establecimiento de un supuesto muy concreto a fin de poder efectuar el cálculo de la TCEA<sup>7</sup>, que no necesariamente se ajustará a los hábitos de consumo de todos los usuarios, lo cual puede crear distorsiones respecto al procesamiento de dicha información.
19. Esto responde a la sensibilidad que tiene la TCEA respecto a las condiciones del crédito, pues mientras menor sea el crédito concedido y más corto el período de financiamiento, los cargos fijos (comisiones o gastos) tendrán un valor relativo mayor. Por ejemplo, si dos usuarios tienen una misma tarjeta de crédito sujeta al mismo cargo por mantenimiento de cuenta, dicho monto implicará una mayor nivel de TCEA para aquel que sólo ha realizado un consumo en el mes que para el usuario que efectuó diversas operaciones, pues en el segundo caso, los mayores montos por interés a aplicarse diluyen el impacto relativo del cargo fijo por mantenimiento en la TCEA.
20. Bajo estos argumentos, sería pertinente mantener el esquema actual en el sentido que sea obligatorio informar la TCEA sólo en los casos de créditos a cuotas, lo cual excluye las operaciones revolventes y en general, aquellas realizadas con tarjeta de crédito<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Así, por ejemplo, en la página de la SBS ([http://www.sbs.gob.pe/download/TipoTasa/files/00095\\_1.htm](http://www.sbs.gob.pe/download/TipoTasa/files/00095_1.htm)) se ha publicado la TCEA para consumos bajo la modalidad revolvente, señalando la siguiente advertencia:

*"La información reportada es referencial para un saldo promedio de S/. 1000 en modalidad revolvente, a ser pagado por completo (incluyendo intereses) en el periodo siguiente, considerando un ciclo de facturación de 30 días".*

<sup>8</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 1765-2005, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO**  
**Artículo 2°.- Definiciones**

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

(...)

1. Operaciones activas bajo el sistema de cuotas: Operación de crédito bajo la modalidad de desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de cuotas otorgado por la empresa dentro del plazo de vencimiento, tales como créditos hipotecarios, vehiculares y de consumo, entre otros. No se considera bajo esta definición los créditos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito.

(El subrayado es nuestro)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

21. Cabe destacar que la posición esbozada no impide al consumidor conocer los costos y cobros adicionales a los que podría estar sujeto al contratar una línea revolvente, pues sin perjuicio de la consignación de la TEA, la entidad financiera deberá informar adecuadamente a sus clientes de los gastos, comisiones y demás cargos aplicables al producto financiero adquirido, como por ejemplo, una tarjeta de crédito.
22. Sin perjuicio de lo antes indicado, sería posible incluir la obligación de consignar la TCEA en aquellas promociones de crédito referidas a un determinado producto por un número preestablecido de cuotas, aun cuando se realice con una tarjeta de crédito; sin perjuicio de determinar reglamentariamente el tratamiento que tendrían las comisiones transversales (como la de membresía o mantenimiento) para el cálculo de la TCEA por tales operaciones.
23. El texto propuesto del artículo 83° determina que la publicidad de los productos o servicios financieros en general deberá consignar la TCEA, eliminando la obligación de consignar únicamente la TEA en el caso de créditos revolventes o que no se encuentran bajo el sistema de cuotas. Al respecto, se hacen extensivos los comentarios efectuados en los párrafos 14 a 22 del presente informe, por lo que debería mantenerse la diferenciación entre los créditos por cuotas (en los que se debe informar la TCEA) y los revolventes (en los que se informa la TEA).
24. No obstante, resulta importante destacar la inclusión propuesta para los artículos 83° y 84° del Código, referida a que la consignación de la TCEA y TREA se realice conforme a los parámetros que establezca la SBS, pues esto permitiría uniformizar la presentación de tal información y dotar a los consumidores de una herramienta adicional para identificar de mejor manera tales datos. Asimismo, sería conveniente extender tal disposición a la TEA, la cual se podría mantener respecto a los créditos que no se encuentren bajo el sistema de cuotas.
25. Por otra parte, en la propuesta de modificación de los artículos 84° y 85° del Código se señala que la publicidad deberá contener los aspectos relevantes del producto o servicio, debiendo ser dicha información exacta, verdadera, comprensible y no inducir a error a los usuarios; lo cual refuerza el deber que tienen los proveedores de trasladar a los usuarios la información relevante, veraz, oportuna sobre sus productos o servicios, respetando a su vez los principio establecidos en materia de publicidad comercial, entre ellos, el de veracidad.
26. La propuesta para el artículo 84° del Código también incluye dos disposiciones adicionales, a considerar:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (i) Prohibición de hacer referencia a tasas distintas a la TREA en el caso de operaciones financieras pasivas.
  - (ii) Prohibición de promocionar productos pasivos como "libres" o "sin costo", cuando es posible el cobro de cargos por mantenimiento, actividad y otros.
27. Con relación al primer punto, se está optando por una fórmula similar a la contenida en el texto vigente del artículo 83° del Código, referente a las operaciones activas<sup>9</sup>, por lo que compartiría la misma finalidad: evitar que mediante la indicación de otras tasas de interés, se distorsione o se diluya la TREA, la cual resulta un elemento de referencia más exacto a fin que el consumidor pueda evaluar la rentabilidad real que obtendría por sus depósitos en la entidad financiera.
28. Asimismo, resulta importante consignar legislativamente que en el caso de operaciones pasivas, se elimine la promoción de productos financieros que contengan denominaciones que hagan alusión a la presunta gratuidad del servicio (tales como "libre", "sin costo", "costo cero", etc.), cuando sea posible que el consumidor pueda tener que hacer pagos por mantenimiento de cuenta, actividad, etc., desnaturalizando la esencia de tales afirmaciones.
29. Finalmente, el proyecto de ley bajo análisis propone que en el artículo 94° del Código se indique el deber de los proveedores de informar únicamente la TCEA, ante lo cual, nos remitimos a lo señalado en el presente informe con relación a la conveniencia de mantener la TEA como parámetro de información para los créditos revolventes.

Es todo lo que informo a usted.

Atentamente,

  
**EDWIN ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor

EAR/jma

<sup>9</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
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 bajo el sistema de cuotas, 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.  
Cuando se anuncien tasas de interés bajo la modalidad de crédito revolvente, debe consignarse en la misma forma la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) con el monto y detalle de cualquier cargo aplicable o remitir expresamente esta información complementaria a una fuente de información distinta fácilmente accesible y gratuita.  
No puede, bajo ninguna denominación, hacerse referencia a tasas de interés distintas a las indicadas.

(El subrayado es nuestro).

