

Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros

LEY N° 28587

CONCORDANCIAS

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 COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley complementa las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

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 éstos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los servicios que brindan. Dicha obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de los formularios contractuales en sus locales, así como en la página web que tengan habilitada al efecto, debiendo designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo 2 de la Ley N° 29888](#), publicada el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

“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."

CONCORDANCIAS: [R. SBS N° 1765-2005, Art. 10, 3er. párrafo y Art. 40](#)

Artículo 3.- Presentación de la información

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a presentar sus formularios contractuales en caracteres que sean adecuadamente legibles para los usuarios, los cuales no deben ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados debe asimismo facilitar su comprensión por los clientes.

Artículo 4.- Cláusulas generales de contratación

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones identificará en el universo de los contratos que las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley celebran con los usuarios, aquellas estipulaciones que deban ser necesariamente sometidas a aprobación administrativa previa y obligatoria.

La aprobación administrativa tendrá por finalidad establecer el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los usuarios, garantizar la operatividad del servicio financiero y el respeto de los derechos de los usuarios.

Artículo 5.- Modificación de estipulaciones contractuales

Los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley y los usuarios podrán sufrir en el transcurso del tiempo modificaciones en sus términos y condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos.

No obstante lo anterior, cuando la modificación contractual sea originada en decisiones unilaterales de las empresas, dicha variación no será oponible a los usuarios de manera inmediata. En estos casos, la nueva estipulación solo vinculará a los usuarios luego de transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde el anuncio de la modificación. Las modificaciones a que se refiere el presente párrafo deberán ser adecuadamente comunicados al usuario.

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 éste, por un plazo no inferior a seis (6) meses del aviso público en el cual se comunique a los usuarios su discontinuación.

La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetarán a lo dispuesto en el artículo siguiente.

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 deberán emplear para tal efecto la forma de comunicación prevista en los contratos, pudiendo consistir ésta en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas web. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entrará a regir. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo 2 de la Ley N° 29888](#), publicada el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

"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."

CONCORDANCIAS: [R. SBS N° 1765-2005, 1ra. Disp. Trans. 1er. párrafo Ley N° 29571, Art. 85 \(Código de protección y defensa del consumidor\)](#)

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 al 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.

Las tasas de interés que las empresas cobran a los usuarios con carácter compensatorio y moratorio deben especificarse claramente en los contratos que se celebren. Asimismo, cuando la tasa de interés sea efectiva, los contratos deberán indicar si la capitalización de intereses es diaria, semanal, mensual, anual u otra que derive del contrato.

Las comisiones y las tasas que las empresas cobren a los usuarios por la realización de las operaciones financieras deberán indicarse claramente en los contratos, así como, indicarse la periodicidad de los mismos.

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 presentará un resumen del monto del crédito, el monto de los intereses, el monto de las comisiones y el monto de los gastos que deberán ser asumidos por los usuarios. En aquellos casos en que existan modificaciones por parte de las empresas a estos conceptos, deberá rehacerse el cronograma y comunicarse el mismo al usuario.

Cuando se efectúen pagos mínimos previstos en sistemas de tarjetas de crédito deberá informarse al usuario sobre la aplicación de dicho pago a intereses y/o capital y/o comisiones, según corresponda.

En los contratos de crédito y depósitos a plazo, en los que se prevea la posibilidad de variar las tasas de interés, comisiones y gastos, las modificaciones a estos conceptos entrarán en vigencia a los quince (15) 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 podrán hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo.

Estas disposiciones no se aplican a los contratos donde se haya convenido ajustar periódicamente las tasas de interés con un factor variable. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo 2 de la Ley N° 29888](#), publicada el 24 junio 2012, cuyo texto es el siguiente:

"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.”

CONCORDANCIAS: [R. SBS N° 1765-2005, 1ra. Disp. Trans. 1er. párrafo](#)

Artículo 7.- Liquidación de intereses

La fórmula utilizada para el cálculo de intereses en las operaciones financieras será supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En este proceso, la intervención de la entidad administrativa garantizará que el proceso de cálculo sea transparente, uniforme y de fácil difusión a los usuarios.

El programa de liquidación de intereses con la fórmula correspondiente, será puesto a disposición de los usuarios por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en su página web, a los efectos de que éstos puedan verificar el cálculo efectuado por las empresas.

CONCORDANCIAS: [R. SBS N° 1765-2005, Art. 33](#)

Artículo 8.- Difusión de las tasas de interés, comisiones y gastos

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a difundir constantemente las tasas de interés, comisiones y gastos que cobren a los usuarios en las operaciones financieras que ofrezcan en el mercado. La difusión deberá garantizar el acceso de los usuarios a dicha información pudiendo emplearse para ello diversos medios, sean éstos a través de comunicaciones directas, avisos a través de comunicados en televisión, radio y periódicos, en sus locales y páginas web. La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones supervisará las condiciones en que se efectúe la difusión que la Ley dispone, garantizando que la misma facilite su comparación por el usuario.

Artículo 9.- Difusión de información por entidades públicas

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual están facultados a difundir toda la información que consideren pertinente a los efectos de contribuir a la transparencia del mercado de servicios financieros.

CONCORDANCIAS: [R. SBS N° 1765-2005, Art. 39, últ. párrafo](#)

Artículo 10.- Infracción a la presente Ley

Cualquier omisión a las disposiciones contenidas en la presente Ley será sancionada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual o la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones conforme corresponda a su respectivo campo de responsabilidad.

Artículo 11.- Cláusulas abusivas

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, con opinión previa del INDECOPI, identificará las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones o gastos y emitirá normas de 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 artículo 9 de la Ley N° 26702.

“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.” (*)

(*) Artículo incorporado por el [Artículo 3 de la Ley N° 29888](#), publicada el 24 junio 2012.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Aprobación de normas complementarias

En un plazo no mayor de ciento veinte (120) días calendario computado desde su publicación, la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privada de Fondos de Pensiones dictará las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

CONCORDANCIAS: *R. SBS N° 1765-2005 (Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero)*

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- Vigencia de la Ley

La presente Ley entrará en vigencia a los treinta (30) días calendario de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintisiete días del mes de junio de dos mil cinco.

ÁNTERO FLORES-ARAOZ E.

Presidente del Congreso de la República

NATALE AMPRIMO PLÁ

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 diecinueve días del mes de julio del año dos mil cinco.

ALEJANDRO TOLEDO

Presidente Constitucional de la República

CARLOS FERRERO

Presidente del Consejo de Ministros

-