



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Sumilla: Atención de reclamos en los servicios financieros y de seguros

El Congresista de la República JOSÉ LUNA GÁLVEZ, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso, presenta la siguiente iniciativa legislativa;

El Congreso de la República;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE UNIFORMIZA EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS, EN LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto uniformizar el plazo de atención de reclamos para los servicios financieros y de seguros, en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

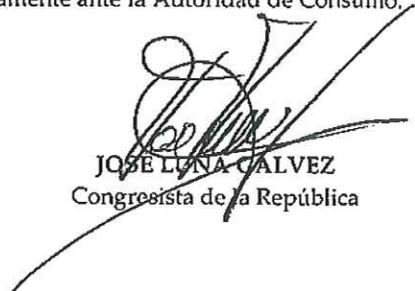
Artículo 2.- Modificación del numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifícase el numeral 88.1 del artículo 88 de la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en los términos siguientes:

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, el cual no excede del establecido en el numeral 24.1 del artículo 24, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

Lima, mayo del 2022


JOSÉ LUNA GALVEZ
Congresista de la República



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **27** de **mayo** del **2022**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N°2103/2021-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

HUGO ROVIRA ZAGAL
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1) Antecedentes Legislativos

Ley 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

2) Problema que se pretende resolver

La medida busca:

- 1) Que los reclamos de productos o servicios financieros y de seguros se resuelvan en el plazo general previsto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, esto es, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

3) Fundamentos

En el año 2010¹, cuando se publicó la Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor, se ingresó a nueva etapa en la defensa de los derechos del consumidor, por primera vez, en el país, se logró tener una ley que consolidaba diversos derechos de los consumidores, así como obligaciones de los proveedores.

Uno de los aspectos mas importantes de esta norma, fue el referido a las "reclamaciones"², y al "Libro de Reclamaciones"³, en donde se les brinda la posibilidad a los consumidores y usuarios a transmitir su inconformidad con el bien o el servicio a los proveedores, mediante un procedimiento el cual debe merecer una respuesta -positiva o negativa-.

Como se ha señalado, esta norma data del 2010, fecha en que se estableció que el proveedor debía dar respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podía ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta

¹ 2 de setiembre del 2010

² Artículo 24.1

³ Artículo 152

en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. En la práctica eran 60 días calendarios para que el consumidor o usuario puedan tener una repuesta.

Por estos motivos es que se promovió y -logró- la modificación de los plazos de las reclamaciones en el Código de protección y defensa del consumidor, tanto para la "reclamación" en sí, como para la respuesta vía "Libro de Reclamaciones".

En efecto, en marzo del año 2022⁴, se publicó la Ley 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, estableciéndose que el plazo sería no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

Sin lugar a dudas la expedición de esta norma, es un avance en la atención de los reclamos por parte de los consumidores quienes podrán de manera oportuna, recibir una respuesta – ya sea positiva o negativa- del proveedor, eliminando la sensación de falta de atención o de "inoperancia" del mecanismo de reclamaciones por el largo tiempo que pasaba para ser atendidos.

Ahora bien, en cuanto a las reclamaciones de los servicios bancarios y de seguros, estos, tendrían su propio tratamiento dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵, así, se estableció que "... 88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. 88.2 El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones."

Así, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, emitió la Circular de Atención al Usuario CIRCULAR N° G-184-2015⁶ que establece ... "9. Cómputo de plazos y notificación: Aspectos relacionados al cómputo de plazos. 9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general

⁴ 22 de marzo del 2022, en el diario oficial El Peruano

⁵ Artículo 88

⁶ 30 de septiembre del 2015

establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados. Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia. 9.2 Las empresas deben cumplir con comunicar la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en el numeral 9.1 anterior. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique. En estos casos, el sustento de la extensión del plazo debe estar a disposición de la Superintendencia. Dicha ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta."

A mayor abundamiento, podemos señalar lo expresado por altos funcionarios de la SBS⁷, en el informe 008-2020-SACMIF/N°056-2020-SAAJ, dirigido a Socorro Heysen Zegarra, Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones⁸, donde se indica que "... debido a las particularidades y diversidad de los reclamos asociados a las empresas bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia y en uso de las facultades establecidas en el artículo 88 del Código, se ha establecido como regla general un plazo de treinta (30) días calendario para la atención de reclamos, así como algunos plazos diferenciados que responden a la naturaleza de las operaciones involucradas; por ejemplo, en el caso de reclamos presentados contra las AFP (15 días hábiles) y en aquellos asociados al producto de microseguros (20 días calendario). Sin perjuicio de lo expuesto, cabe indicar que las empresas resuelven gran parte de los reclamos en plazos menores a los exigidos según la normativa vigente; priorizando los reclamos de mayor afectación al cliente y que por tanto ameritan una mayor celeridad de respuesta, siempre que la naturaleza del producto o servicio así lo permita. Asimismo, existen situaciones en que, por políticas comerciales, la empresa decide a favor del cliente sin mayor análisis, una vez más de manera rápida. Muestra de lo antes señalado es que, en el 2019, el 76% y 52% de los reclamos presentados en los sistemas financiero y de seguros, respectivamente, se

⁷ MILA GUILLEN RISPA MARIELA ZALDIVAR CHAUCA Superintendente Adjunta de Asesoría Jurídica y MARIELA ZALDIVAR CHAUCA Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera

⁸ Pedido de opinión del PL 5089/2020-CR

resolvieron durante los 15 días calendario luego de su presentación."⁹

Plazos de atención de reclamos en los sistemas financiero y de seguros

Plazo	Porcentaje de reclamos atendidos en 2019	
	Sistema Financiero	Sistema de Seguros
Hasta 15 días	76%	51%
Entre 15 y 30 días	17%	48%
Más de 30 días	7%	1%

Fuente: SBS ¹⁰

La información evacuada en dicho informe¹¹, nos permite conocer que los reclamos ante las entidades del sistema financiero y de seguros se resuelven en -su gran mayoría- en plazo menor de 15 días, sino que solo el 7% de los reclamos en el caso de servicios financieros y de 1% en el caso de seguro se realiza con un plazo mayor de 30 días, motivo por el cual justifica que la norma, - Código de Protección y Defensa del Consumidor- establezca un plazo menor para la atención de los mismos, de manera uniforme con los previstos para los demás bienes y servicios.

De igual manera se nos proporciona información sobre la situación de algunos países en América Latina, que evidencian que la resolución de casos se realiza en plazos mucho menor de lo que la "norma administrativa", establece, siendo el "caso de Chile, son las mismas empresas quienes fijan un plazo individual y lo comunican al usuario; en Colombia el plazo para la atención es de 15 días hábiles (20 días calendario); y en México y Brasil, el plazo es de 30 días hábiles (40 días calendarios). Ello, debido a la naturaleza y complejidad de los productos y servicios financieros."¹²

Siendo así, se encuentra plenamente justificado -y sustentado- que la fijación de los plazos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para la atención de los reclamos de los servicios financieros y de seguros, de 15 días hábiles (en la práctica son 19 días calendario) va a: 1) Impactar de manera positiva en los consumidores de los servicios financiero y de seguros y 2) No va a

⁹ Numerales 5 y 6 del informe 008-2020-SACMIF / N°056-2020-SAAJ

¹⁰ https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/opinion_proy_leg/INFORME-N%C2%B0%20056-2020-SAAJ.pdf

¹¹ Informe 008-2020-SACMIF / N°056-2020-SAAJ,

¹² Numeral 7 del informe 008-2020-SACMIF / N°056-2020-SAAJ

afectar a las empresas financieras y de seguros, por cuanto viene atendiendo los reclamos en un plazo similar o menor al que se pretende establecer.

EFFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La propuesta busca modificar el numeral 88.1 del artículo 88 de la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo el mismo plazo "general" de las reclamaciones, para las reclamaciones efectuadas en los financieros y de seguros.

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente norma no demanda costo al erario nacional.

La presente propuesta no tiene impacto ambiental por cuanto regula situaciones referidas al plazo de atención de reclamaciones en los servicios financieros y de seguros.

El beneficio se traduce en que se otorga mayor transparencia y celeridad a las reclamaciones efectuadas por los consumidores o usuarios de los servicios financieros y de seguros, atendiendo -de manera positiva o negativa- sus insatisfacciones para bien dar por satisfechos ante la corrección del servicio o en todo caso tomar otras vías para la resolución de las controversias.

En cuanto a las entidades del sistema financiero y de seguros, que tendrán que resolver las reclamaciones en el plazo señalado, no se verán afectadas ya que, en la gran mayoría de los casos, ya se resuelven dentro de ellos, por lo que no se producirá un impacto negativo en ellas.

VINCULACIÓN DE LA PROPUESTA CON LAS POLÍTICAS DEL ACUERDO NACIONAL

➤ **DÉCIMA SÉTIMA: AFIRMACIÓN DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO**

Por el cual existe el compromiso de "sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, que es de libre mercado, pero conlleva el papel insustituible de un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y

subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo."¹³

Con este objetivo, el Estado: (a) garantizará la estabilidad de las instituciones y las reglas de juego; ... (e) evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio; (g) propiciará el fortalecimiento del aparato productivo nacional a través de la inversión en las capacidades humanas y el capital fijo.

➤ DÉCIMO OCTAVA: BÚSQUEDA DE LA COMPETITIVIDAD, PRODUCTIVIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

"Con este objetivo nos comprometemos a incrementar la competitividad del país con el objeto de alcanzar un crecimiento económico sostenido que genere empleos de calidad e integre exitosamente al Perú en la economía global. La mejora en la competitividad de todas las formas empresariales, incluyendo la de la pequeña y micro empresa, corresponde a un esfuerzo de toda la sociedad y en particular de los empresarios, los trabajadores y el Estado..."

"Con este objetivo el Estado: (a) consolidará una administración eficiente, promotora, transparente, moderna y descentralizada; (b) garantizará un marco legal que promueva la formalización y la competitividad de la actividad económica; (c) procurará una simplificación administrativa eficaz y continua, y eliminará las barreras de acceso y salida al mercado; (d) proveerá infraestructura adecuada; (e) promoverá una mayor competencia en los mercados de bienes y servicios, financieros y de capitales;..."¹⁴

¹³ <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/iii-competitividad-del-pais/17-afirmacion-de-la-economia-social-de-mercado/>

¹⁴ <https://www.acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%e2%80%8b/politicas-de-estado-castellano/iii-competitividad-del-pais/18-busqueda-de-la-competitividad-productividad-y-formalizacion-de-la-actividad-economica/>