



JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Congresista de la República

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

El grupo parlamentario Bloque Magisterial de Concertación Nacional, a iniciativa legislativa de la señora congresista de la República **JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI**, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa 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 de la República, propone el siguiente:

PROYECTO DE LEY

LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, GARANTIZANDO EL DERECHO DE PAGO DEL CONSUMIDOR CON TARJETA DE DÉBITO DE SU ELECCIÓN

Artículo 1. - Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto modificar el artículo 1 del Título I de la Ley 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir como derecho del consumidor, la facultad de realizar el pago de sus deudas a través de los aplicativos digitales o web con tarjetas de débito de su elección, el cual no debe estar afecto al cobro de comisiones o penalidades de ningún tipo.

Artículo 2. - Finalidad

La presente ley tiene por finalidad la defensa del legítimo derecho del consumidor de elegir libremente el modo de pago sus deudas a través de los aplicativos digitales o web, sin que se encuentre sometido a cobro de comisiones ni a conductas coercitivas que afecten sus derechos.

Artículo 3. - Modifica el artículo 1 del Título I de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Modifícase el artículo 1 del Título I de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- 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.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos,



especulación o acaparamiento en situación de emergencia debidamente declaradas o cualquier otro delito análogo e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezca en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, celeres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza similar.
- l. **Derecho al pago de su deuda, a través de aplicativos o web, con tarjeta de débito o cualquier otro medio de su elección, sin que les sean aplicables cobro de comisiones o penalidades de algún tipo. [...]**”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única. Reglamentación

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones determina, mediante reglamento, el procedimiento operativo que no excederá de quince (15) días calendario de publicada la ley, bajo responsabilidad de su titular.



Firmado digitalmente por:
ELINDO MONTES Nivardo
Edo: FAU 20161749126 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10/10/2022 15:21:22-0500



Firmado digitalmente por:
QUIROZ BARBOZA Segundo
Teodomiro FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 10/10/2022 15:08:19-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/10/2022 14:35:29-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/10/2022 15:00:01-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/10/2022 17:20:38-0500



Firmado digitalmente por:
MEDINA HERMOSILLA
Elizabeth Sara FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/10/2022 15:56:40-0500



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ VELA Lucinda FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/10/2022 16:00:55-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

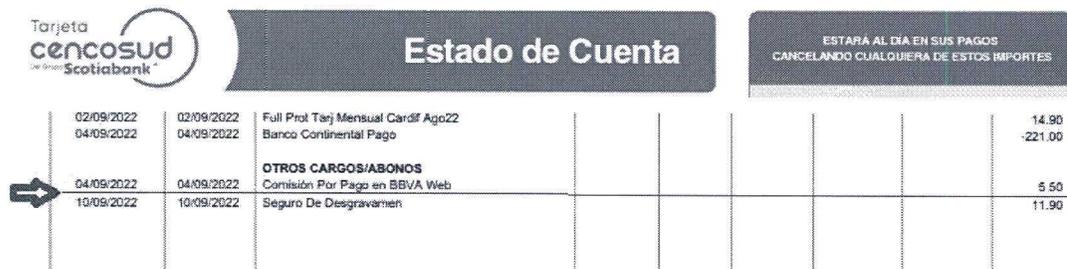
I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

I.1 Situación actual y problemática

La presente propuesta normativa pretende ser una respuesta frente a esta nueva vulneración de los derechos de los consumidores, quienes, desde hace un tiempo atrás, se ven castigados por las entidades financieras y bancarias con comisiones “por el solo hecho de cumplir con sus obligaciones de pago”. Es decir, si un consumidor que tiene una deuda con la entidad A y pretender pagar la misma a través de un aplicativo o banca por internet de una entidad B o C, la entidad A le aplicará una comisión por el solo hecho de pagar de acuerdo a sus posibilidades.

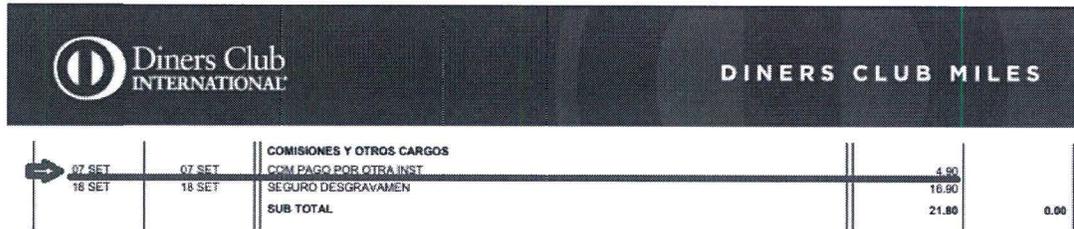
Este cobro abusivo es denominado por algunas entidades “comisión pago por otro banco”, “comisión por pago vía web” entre otros; con montos que oscilan entre los 4 y 5 soles, lo que en la práctica significa un castigo hacia el consumidor por el solo hecho de querer honrar su deuda, en el tiempo adecuado y de la forma que este elija.

Al respecto, y a modo de ejemplo, podemos observar como en la actualidad las empresas financieras vienen aplicando este cobro de comisión, en este primer caso la empresa Cencosud cobra al consumidor una comisión por haber cancelado su deuda desde la web de otro banco (BBVA), el monto equivale a S/ 5.50.



Tarjeta cencosud Scotiabank		Estado de Cuenta				ESTARÁ AL DÍA EN SUS PAGOS CANCELANDO CUALQUIERA DE ESTOS IMPORTES	
02/09/2022	02/09/2022	Full Prot Tarj Mensual Cardif Ago22					14.90
04/09/2022	04/09/2022	Banco Continental Pago					-221.00
OTROS CARGOS/ABONOS							
04/09/2022	04/09/2022	Comisión Por Pago en BBVA Web					5.50
10/09/2022	10/09/2022	Seguro De Desgravamen					11.90

Otro ejemplo, lo observamos en la empresa Diners Club que también realiza dicho cobro por comisión a los usuarios que pretenden cumplir con el pago de su deuda, el monto equivale a S/ 4.90.



Diners Club INTERNATIONAL		DINERS CLUB MILES	
07 SET	07 SET	COMISIONES Y OTROS CARGOS	
18 SET	18 SET	COM PAGO POR OTRA INST	4.90
		SEGURO DESGRAVAMEN	16.90
		SUB TOTAL	21.80
			0.00

Y en los últimos días, otra entidad financiera –Banco Falabella - ha comunicado a sus usuarios que, los pagos que se realicen por consumo de sus servicios deberán ser cancelados con una tarjeta de débito de su misma entidad financiera, caso contrario se les cobrará una comisión que asciende a S/ 2.90 soles; lo que significa un claro abuso contra los derechos de los consumidores.



TARIFARIO DE TASAS, COMISIONES Y GASTOS DE TARJETAS DE CREDITO			
COMISIONES			
Categoría	Denominación	Tipo	CRR
Servicios brindados a solicitud del cliente Recuerda: que si pagas con alguna cuenta de ahorro de Banco Falabella a través de App Banco Falabella o Banca Internet, no tiene costo.	Transacciones a través de otras instituciones	Pago de Tarjeta de Crédito en App Banco Falabella con tarjetas de débito de otros bancos y a través de agentes Kasnet (**)	S/ 2.90 

Es decir, bajo una práctica abusiva “exigen” a los consumidores que mantienen deuda con dicha entidad, a que éstos sean cancelados con una tarjeta de débito de la misma financiera; es decir, utilizan esta nueva comisión como un medio coercitivo para obligar al consumidor a trasladar sus ahorros que se encuentran en una entidad financiera X, al Banco Falabella para que el consumidor “pueda realizar su pago sin ningún cobro de comisión adicional”.

Es importante mencionar, que el Estudio de Mercado Sistema de Tarjetas de Pago en Perú (2021) del Instituto Nacional de Defensa del Consumidor respecto a la utilización de tarjetas de débito menciona “por su parte, dentro de los medios de pago diferentes al efectivo, las tarjetas de crédito y débito agrupaban el 61% del total de transacciones realizadas durante el año 2017; siendo los instrumentos de pago más importantes en el Perú, seguidos por las transferencias interbancarias. Las tarjetas de crédito y débito se pueden utilizar a través de un gran número de canales de pago físicos o virtuales entre los que se encuentran los terminales de venta o POS, banca móvil, páginas web, entre otros. Los medios de pago distintos al efectivo tienen una especial relevancia porque facilitan una infraestructura física o virtual que permite que ocurran transacciones comerciales entre dos tipos de agentes económicos (consumidores y comercios), creando de ese modo valor para estos agentes e incrementado su bienestar¹.

Es decir, las entidades financieras y bancarias frente al crecimiento significativo del uso de aplicativos, plataformas web, entre otros instrumentos digitales que otorgan facilidades a los consumidores y ahorro de costos a dichas entidades, pretenden cargar a los consumidores con nuevas comisiones castigando el esfuerzo de pago que realizan, sin tomar en consideración la actual situación económica internacional y que viene afectando duramente a nuestro país.

Sobre este aspecto, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) de conformidad con la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros que contiene modificaciones a la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y a la Ley 26702, a través de la Resolución 037408-2021, emitió el Reglamento de las comisiones y gastos del sistema financiero, que establece el procedimiento, los plazos y requisitos que estas entidades deberán seguir para la aprobación de sus comisiones y gastos. A través de este reglamento, las entidades financieras y bancarias presentarán ante la SBS un informe que contenga el sustento de cada comisión y/o gasto con la finalidad que estos sean aprobados, previo de su traslado

¹ Dato extraído del Estudio de Mercado Sistema de Tarjetas de Pago en Perú Enero, 2021
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51771/6194832/Estudio+de+Mercado+Sistema+de+Tarjetas+de+Pago+en+Per%C3%BA>

a los usuarios, los cuales deben implicar un servicio adicional y/o complementario a lo contratado, ser prestados efectivamente y haber sido previamente pactados.

Este último aspecto sobre “haber sido previamente pactados” resulta difícil de lograr para el consumidor, puesto que este no tiene la capacidad para establecer pactos con las entidades financieras, ya que estas nuevas condiciones son tomadas unilateralmente, siendo que lo único que le corresponde al consumidor de la “previamente pactados” es una vez informado, someterse a esta imposición.

Al respecto, la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, en el tercer párrafo de su artículo 6, indica “Las comisiones o gastos que las empresas del sistema financiero cobran a los usuarios deben implicar la prestación de un servicio adicional o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios, efectivamente prestado y que justifiquen el traslado de dicho costo al usuario, cuyo valor se basa en un costo real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal...”; asimismo en su artículo 11 sobre cláusulas abusivas, faculta a la SBS a identificar y sancionar las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones o gastos...”. Pese a este articulado, en la práctica las entidades financieras y bancarias encuentran la manera de incluir cobros que desde nuestro punto de vista son abusivos a los cuales denominan “comisiones”, siendo que el consumidor debe aceptar dichas condiciones por la necesidad del uso del plástico en su economía y solo por el hecho de haber sido informados con anticipación.

Si bien es cierto, que una vez informados los consumidores pueden dar por finalizado la relación contractual con la entidad financiera; lo cierto es que, en la práctica los hábitos de compra de los peruanos determinan que la mayoría de sus consumos o créditos lo financian entre 3 hasta 12 meses; lo que les impide optar por resolver el contrato con las entidades financieras y bancarias y deben acceder a las nuevas condiciones impuestas.

Frente a ello, la Constitución peruana en su artículo 65, establece “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”; asimismo, el numeral 3 del artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece como

política pública que el Estado oriente sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado.

En ese mismo sentido, el numeral 4 artículo VI del Título Preliminar de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece “Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos”. Es pues, deber del Estado ejercer estricta observancia frente al abuso financiero que pudiera afectar a los consumidores por el cobro de comisiones que carezcan de una justificación técnica y que implique un abuso contra los derechos del consumidor.

Respecto al cobro por transacciones a través de otra institución financiera vía aplicativo o web, el artículo 6 de la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, sostiene “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...”.

Es importante mencionar, que el pago desde un aplicativo o web o con tarjeta de débito distinta a la entidad acreedora desde sus inicios no estuvo afecto a ningún tipo de comisión, sino que por el contrario su implementación fue una respuesta ante una situación de emergencia sanitaria que atravesó nuestro país, siendo difícil entender el por qué en la actualidad se ha visto conveniente aplicarlos.

De acuerdo con el Banco Mundial, la pandemia de COVID-19 ha estimulado la inclusión financiera, lo que generó un gran aumento en la adopción de pagos digitales en el contexto de una expansión a nivel mundial de los servicios financieros formales. Esta expansión, a su vez, creó nuevas oportunidades económicas, lo que contribuyó

a reducir las disparidades de género en la tenencia de cuentas, además de generar resiliencia en los hogares para lograr una mejor gestión de las crisis financieras².

Sin embargo, las entidades financieras y bancarias frente a lo que implica la digitalización en la reducción de sus costos, pretenden castigar al consumidor por el simple hecho de honrar su pago con comisiones que atentan contra su economía. En ese sentido, y siendo un deber del Estado la protección de los derechos del consumidor se presenta la presente propuesta normativa.

I.4 Formula Legal propuesta

La presente propuesta normativa, pretende modificar el artículo 1 del Título I, Derechos de los Consumidores y Relación consumidor-proveedor de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el derecho que garantiza la libre elección que tiene el consumidor para el pago de su deuda, sea a través de aplicativos o web, utilizando para ello cualquier tipo de tarjeta de débito de distinta entidad financiera, sin encontrarse afecto a ningún cobro de comisión o penalidad.

En este sentido, se propone la siguiente modificación:

LEY 29571	PROPUESTA DE MODIFICACIÓN
CAPITULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR PROVEEDOR	CAPITULO I DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y RELACIÓN CONSUMIDOR PROVEEDOR
<p>Artículo 1.- Derechos de los consumidores</p> <p>1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: [...]</p>	<p>Artículo 1.- Derechos de los consumidores</p> <p>1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: [...] l) Derecho al pago de su deuda, a través de aplicativos o web, con tarjeta de débito o cualquier otro medio de su elección, sin que les sean aplicables cobro de comisiones o penalidades de algún tipo. [...]</p>

² de acuerdo con la [base de datos Global Findex 2021](#).

II. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente propuesta normativa pretende modificar el artículo 1 del Título I de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la misma que con su aprobación tendrá un impacto positivo en favor de los consumidores, debiendo la Superintendencia de Banca y Seguros realizar las modificaciones necesarias para dicho fin.

III. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

La aprobación e implementación de la presente propuesta normativa no generará costo al Estado, lo que pretende es fortalecer la legislación en materia de protección y defensa del consumidor, defendiendo el derecho de pago del consumidor de la forma y a través de los canales digitales que estime conveniente sin que ello implique un cobro de comisión o penalidad por parte de las entidades financieras.

Asimismo, tratándose de una regulación entre las entidades financieras y bancarias y los consumidores no exige la concurrencia de fondos públicos, por lo que no colisiona el artículo 79 de la Constitución Política.

IV. VINCULACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA 2021-2022

La presente propuesta normativa se enmarca dentro de la Agenda Legislativa del Período Anual de Sesiones 2021-2022³ aprobado mediante Resolución Legislativa del Congreso 002-2021-2022-CR que, dentro de su objetivo III. Competitividad del país en su política de Estado 17. Afirmación de la economía social de mercado, ítem 44. Medidas a favor de los consumidores.

V. VINCULACIÓN DE LA PRESENTE INICIATIVA LEGISLATIVA CON EL ACUERDO NACIONAL

³ A la fecha se encuentra pendiente de aprobación la Agenda Legislativa para el período Anual de Sesiones 2022-2023.



JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Congresista de la República

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
“Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú”

La presente propuesta normativa guarda vinculación con las siguientes Políticas de Estado:

III. Competitividad del país

Política de Estado 17. Afirmación de la economía social de mercado, que pretende un estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario, evitando el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio (e).

IV. Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado.

Política de Estado 24. Afirmación de un Estado eficiente y transparente, a través de la atención de las demandas de la población garantizando una adecuada representación y defensa de los usuarios y la protección de los consumidores.