

Los costos de información en los pagos anticipados y cancelaciones de tarjetas de crédito

Information on the anticipated payments costs and cancellation of credit card

CHÁVEZ ROSERO, Fernando Augusto(*)

Sumario: I. Introducción. II. La Constitución Económica y la Tutela Jurídica del Consumidor. III. La Tutela Jurídica del Consumidor en el Sector Bancario y Financiero. IV. Resultados y Discusión. V. Propuesta Normativa de Implementar Sistemas Electrónicos para realizar el cálculo de intereses, comisiones y gastos por el uso de tarjetas de crédito en tiempo real. VI. Conclusiones. VII. Lista de referencias

Resumen: El objetivo de este artículo es determinar los efectos jurídicos de los costos de información en los derechos del consumidor

(*) Doctorando y Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional de Cajamarca. Estudios de Postgrado y especialización en la Universidad de Bologna – Italia en “Metodologia del la Comparazione. Lo Studio Dei Sistemi Di Organizzazione Guidiziarria Nazionali e Internazionali. Docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Perú. E- mail: fernando.chavez@unc.edu.pe

cuando se realizan pagos anticipados y cancelaciones de tarjetas de crédito en el sector bancario de la ciudad de Cajamarca. En la práctica no es posible conocer en tiempo real el importe de la totalidad de la obligación pendiente de pago por parte del consumidor; más aún no se ha establecido plazos a nivel legal y/o contractual para realizar la liquidación de la deuda pendiente de pago, pues solamente en algunos casos el consumidor tiene que esperar al final del cierre de la facturación del mes siguiente en el cual realizó el pago para conocer con mediana certeza su obligación pendiente de pago. Suponemos ello, pues en algunos casos aun cuando ha cancelado el importe del total de la obligación pendiente de pago, el Banco liquida en el siguiente estado de cuenta importes que para el consumidor muchas veces no son reconocidos o provienen de prácticas poco transparentes de los Bancos conforme se ha podido advertir e identificar en esta investigación. De ésta manera, el consumidor no cuenta con la información relacionada con el importe de la totalidad de las obligación pendiente de pago frente a una entidad bancaria en tiempo real que le permita tomar decisiones de consumo eficientes que se ajusten a sus intereses y necesidades.

Palabras clave: Costos de Información, Derecho del Consumidor, Pago anticipado, Contrato de Tarjetas de Crédito, Derecho a la Información, Derecho a la Protección de Intereses Económicos, Derecho a la Seguridad Jurídica en el marco de la Contratación.

Abstract: *The objective of our research was to determine what the legal effects of the costs of information on consumer rights when making advance payments and cancellations of credit cards in the banking sector of the city of Cajamarca, as in practice it is not possible to know in real time the amount of all outstanding consumer obligation; even more time limits on legal and/or contractual level has not been established to carry out the liquidation of the outstanding debt, only in some cases the consumer has to wait until the end of the closing of the billing of the next month in which paid for to know with medium certainty what your unpaid obligation. We express this, because in some cases even though it has canceled the amount of all of the obligation outstanding, in the majority of cases not to say all the Bank liquid on the following statement amounts that often are not recognized for the consumer or they come from not very transparent banks practices as we've been able to warn and identified in our research. This way, the consumer does not have the information with the amount of all of the obligation outstanding front of a bank in real time allowing you to make efficient consumption decisions that match their interests and needs.*

Key words: *costs of information, consumer law, advance payment, credit card contract, right to information, right to the protection of right to legal security in the context of procurement.*

I. Introducción

El presente artículo pretende explicar las implicancias jurídicas de los costos de información y sus efectos jurídicos en los derechos del consumidor, con relación al derecho a la información, seguridad jurídica e intereses económicos, ello en la medida en que cuándo un consumidor realiza el pago anticipado de sus créditos vinculados a una tarjeta de crédito o realiza la cancelación de la misma, no tiene la información completa, íntegra, total respecto del importe que le correspondería pagar.

Desde ésta perspectiva, nosotros consideramos que los Bancos no están asumiendo el costo que implicaría trasladar la información completa, íntegra al consumidor con relación a la deuda total que el consumidor mantiene con la entidad, pues para ello debería haber un sistema informático y/o aplicación que le permita al consumidor tener la información en tiempo real para que de ésta manera pueda conocer de manera plena la información sobre su comportamiento crediticio y su deuda.

De ésta manera, el consumidor podría realizar pagos anticipados de su deuda en cualquier momento, cancelar las tarjetas de crédito y no esperar que el banco, en algunos casos le haga: i) esperar la siguiente facturación para liquidar la deuda y poder tener con certeza el monto total de la obligación pendiente de pago; ii) recurrir ante las plataformas de atención al cliente y/o *Call Centers* con la finalidad de conocer el monto total de la deuda, siendo con ello perjudicado pues para ello necesita tiempo, esfuerzo y dinero.

Consideramos además que los Bancos no están dispuestos a internalizar los costos de trasladar la información al consumidor- que implicaría implementar sistemas informáticos y/o aplicaciones que permitan conocer la información en tiempo real - ello al menos por el momento, pues simplemente en algunos casos indican que no tienen la información en tiempo real y que hay que esperar, dejando en una total incertidumbre también al consumidor y a la merced de lo que el Banco le instruya.

En éste sentido, el hecho de que los Bancos no estén internalizando el costo de trasladar la información al consumidor con relación a que éste pueda conocer el importe total de la deuda pendiente de pago por el uso de sus tarjetas de crédito tiene implicancias jurídicas en sus derechos como: la vulneración del derecho a la información; ii) vulneración a la seguridad jurídica en el marco de la celebración de los contratos por el uso de tarjetas de crédito; y, iii) la vulneración a sus intereses económicos por las implicancias patrimoniales.

II. La Constitución Económica y la Tutela Jurídica del Consumidor

La Constitución Económica hace referencia precisamente al Título III del Régimen Económico de la Constitución Política de 1993, en ella se consagran una serie de principios y libertades de carácter económico, que desde una perspectiva limitan el poder público con relación a los privados y los privados tienen las garantías para ejercer actividades económicas en el marco de un modelo económico de economía social de mercado.

Desde esta manera en nuestro estado Constitucional, o provisto de Constitución, solo puede llamarse así, si, y solo si satisface dos condiciones (disyuntivamente necesarias y conjuntivamente suficientes) 1: por un lado, que estén garantizados los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Estado, y 2) por otro, que los poderes del Estado (el Poder Legislativo, El Poder Ejecutivo o de gobierno y el poder judicial) estén divididos y separados (o sea que se ejerzan por órganos diversos) (Guastini, 2001, p. 31).

De ésta manera el Estado deberá garantizar los derechos de los ciudadanos de contenido fundamental económico, contenidos en la constitución y los que han sido desarrollados por leyes especiales como las que involucran nuestro estudio.

2.1. Economía Social del Mercado

La economía social de mercado es el componente de dos elementos fundamentales, por un lado se encuentra el componente libertad y de otro lado el de solidaridad de intereses.

Es en base a la combinación de ambos elementos que se busca eficiencia económica y justicia social, de tal forma que en nuestro modelo constitucional adoptado se buscará la máxima eficiencia pero con solidaridad para así alcanzar el máximo bienestar social.

En nuestro modelo económico constitucional primero será la libre iniciativa privada y en un segundo plano encontraremos el rol subsidiario del Estado en la economía.

2.2. La Libre Iniciativa Privada

La Constitución Política, en su artículo 58 consagra la libre iniciativa privada, la cual se ejerce en una economía social de mercado, así el Estado orienta al desarrollo del país en las áreas de promoción del empleo salud, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Artículo 58.

La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

La libre iniciativa privada, es aquel derecho consustancial a la persona humana, la cual se basa en la autonomía de los privados para poder realizar la actividad económica que más se ajuste a sus necesidades, a partir de ello poder generar riqueza y dinamizar la economía de país.

Sin incentivos a los privados difícilmente se podría lograr el desarrollo, de esta manera así se dispuso la constitución económica, con la finalidad de que en base las iniciativas se fomenten las bases de la estructura económica, sobre este punto el Tribunal Constitucional en el Expediente 011535-2006-PA/TC, en el caso de Transportes Turismo Imperial S.A. señaló:

“(…) Dicha disposición se convierte en una finalidad constitucional expresa que se fundamenta en los principios de una economía social de mercado.

De este modo y dentro del respeto a la libre iniciativa privada, el Estado también tiene una función orientadora, cuyo propósito es el desarrollo del país, procurando que se materialice el componente social del modelo económico previsto en la Constitución.

Esta función orientadora presenta, las siguientes características:

a) El Estado puede formular indicaciones, siempre que éstas guarden directa relación con la promoción del desarrollo del país; b) los agentes económicos tienen la plena y absoluta libertad para escoger las vías y los medios a través de los cuales se pueden alcanzar los fines planteados por el Estado, y c) el Estado debe estimular y promover la actuación de los agentes económicos.

El reconocimiento de estas funciones estatales, que aparecen como un poder-deber, se justifica porque el Estado no es sólo una organización que interviene como garantía del ordenamiento jurídico, sino porque determina o participa en el establecimiento de las “reglas de juego”, configurando de esta manera la vocación finalista por el bien común. Por ende, el Estado actúa como regulador y catalizador de los procesos económicos”

2.3. Libertad de Empresa

La libertad de empresa constituye la materialización de la libre iniciativa privada a través de la cual los privados escogen la mejor forma de organización que se ajuste a sus intereses y necesidades sea a través de iniciativas empresariales individuales o iniciativas en función de lo dispuesto en la Ley General de Sociedades o formas asociativas de participación empresarial. El artículo 59 de la Constitución, señala:

Artículo 59.

El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades”.

Este artículo consagra la libertad de empresa, sobre este punto señalaremos que a nivel constitucional no se ha definido bien cuál es su contenido; sin embargo a nivel doctrinario se ha esbozado algunos aspectos; cabe señalar que a nivel Constitucional el supremo intérprete de la constitución, refiriéndonos aquí al Tribunal Constitucional ha pretendido desarrollar su contenido en una forma no muy clara.

Aproximándonos a esta libertad, señalaremos que la libertad de empresa se basa en aquella potestad, facultad, derecho, libertad; mediante la cual los privados escogen la mejor forma de organización empresarial que deseen emprender, sea título personal o colectivo, en base a las diferentes formas societarias amparadas en la Ley General de Sociedades, o las iniciativas empresariales individuales basadas en la Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o a título individual mediante la iniciativa empresarial como persona natural con negocio, todas estas formas las podrá adoptar libremente cualquier persona natural y jurídica según el caso y naturaleza, que desee emprender una iniciativa empresarial.

Nuestro orden público económico consagrado en la constitución, el centro de la actividad recae en la empresa privada, es decir se deja en manos de los particulares la organización y dirección del proceso económico, siendo ellos los encargados de crear riqueza, siendo el Estado el responsable de generar las condiciones para que el mercado funcione, concluyendo que su función es más bien reguladora. Para Gutiérrez (2005, p. 813):

“la libertad de empresa sólo será posible si existe libertad de empresa, derecho de propiedad, libre competencia y protección al consumidor; garantías que forman el núcleo duro de la constitución económica; señala además que la libertad de empresa es uno de esos derechos económico esenciales; sin embargo, esta libertad no es solo una declaración, una facultad que le reconoce a todas las personas, naturales y jurídicas, sino también una doble limitación, frente a los consumidores y a las propias empresas. (p. 814)

Trayendo a colación una sentencia del Tribunal Constitucional, se estableció lo siguiente con relación a la libertad de empresa: Expediente 07339-2006-PA/TC, en el caso de Empresa de Transportes Mega Bus.

“53. Consagrado por el artículo 59º de la Constitución, el derecho a la libertad de empresa se define como la facultad de poder elegir la organización y efectuar el desarrollo de una unidad de producción de bienes o prestación de servicios para satisfacer la demanda de los consumidores o usuarios. La libertad de empresa tiene como marco una actuación económica autodeterminativa, lo cual implica que el modelo económico social de mercado será el fundamento de su actuación y, simultáneamente, le impondrá límites a su accionar. Consecuentemente, dicha libertad debe ser ejercida con sujeción a la ley –siendo sus limitaciones básicas aquellas que derivan de la seguridad, la higiene, la moralidad o la preservación del medio ambiente–, y su ejercicio deberá respetar los diversos derechos de carácter socio-económico que la Constitución reconoce”.

Para el Tribunal Constitucional la libertad de empresa es la facultad de poder elegir la organización y efectuar el desarrollo de la unidad de producción, la cual ejercerá su actividad enmarcada en el contexto de una economía social de mercado, donde la corresponsabilidad social tiene que ir de la mano, en la medida en que dicha actividad se realice velando por la responsabilidad social a nivel ético, laboral, la preservación del medio ambiente y porque no señalar aquí la corresponsabilidad con los consumidores y los diferentes clientes externos e internos de una organización empresarial.

2.4. La Tutela Jurídica de los Consumidores y Usuarios

El artículo 65 de la Constitución, señala que el Estado Tutela los Derechos de los Consumidores y Usuarios y vela principalmente por el derecho a la información y la seguridad de los consumidores.

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.

De la disposición normativa constitucional, podemos advertir que la piedra angular del Sistema de Protección al Consumidor es en definitiva el derecho a la información y la justa correspondencia entre lo que se le informa al consumidor y lo que éste finalmente recibe, en lo que conocemos como idoneidad.

Asimismo, el Estado vela por el derecho a la salud de los consumidores y la seguridad de la población a través de políticas públicas de carácter transversal que involucran a diferentes entidades públicas del Estado Peruano.

Por ello una manifestación clara de lo que la Constitución Económica llama la defensa de los consumidores y usuarios es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, el cual tuvo como antecedentes legislativos, la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, modificada por el Decreto Legislativo 1045 y se sistematizó en el TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, DS 006-2009.

Desde ésta perspectiva, según Gutiérrez (2005):

“Las funciones del Estado en materia económica se podría resumir en proveer la seguridad, los recursos y las oportunidades a todas aquellas personas naturales o jurídicas que necesitan para crecer y generar la riqueza del país. Este marco se expresa puntualmente en las siguientes actividades:

- a) Proteger los derechos y libertades económicas de las personas.
- b) Crear y mantener el marco institucional y jurídico que facilite el funcionamiento del mercado y la generación de riqueza.
- c) Garantizar la seguridad necesaria para que los particulares puedan trabajar, realizar sus transacciones, y concretar sus iniciativas económicas” (p. 839).

En éste sentido la llamada a tutelar los derechos del Consumidor es la Comisión de Protección al Consumidor y los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI, garantizando principalmente el derecho a la información, protección de intereses económicos y seguridad jurídica en toda relación de consumo, teniendo en consideración lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1033. Ley de Organización y Funciones del INDECOPI.

III. Tutela Jurídica del Consumidor en el Sector Bancario y Financiero

El núcleo duro de la protección jurídica de los derechos del consumidor lo encontramos en el artículo 65 de la Constitución. Sin embargo, a lo largo de los años se han emitido a nivel de legislación especial diversos cuerpos normativos hasta llegar a la emisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571 y los Reglamentos y disposiciones normativas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante la SBS) que pretenden de manera específica la regulación de la tutela jurídica del consumidor en el ámbito del sector bancario y financiero.

Con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se da un gran paso por sistematizar la legislación de la materia y se busca también, sentar las bases de los principios inherentes al momento de contratar bienes y servicios en el mercado, ello con la finalidad de salvaguardar los intereses legítimos de las partes que intervienen en los llamados contratos de consumo.

El Código de Protección mencionado, recoge toda la experiencia administrativa en materia de protección al consumidor y es la base para la construcción del sistema integrado de protección al consumidor, en la medida que en el marco de las políticas públicas, se busca que la tutela jurídica del consumidor no sólo sea una labor que desempeñe el INDECOPI, sino también los diversos organismos públicos especializados que regulan servicios específicos.

Es importante resaltar que dentro del contenido del Código de Protección y Defensa del Consumidor, existen apartados específicos que están referidos a la tutela jurídica del consumidor en el ámbito del sector bancario, en concreto nos referimos al Capítulo V, que regula sobre Productos o Servicios Financieros, conforme se detalla a continuación:

Artículo 81.

La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de

Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

La regulación y supervisión del sistema financiero así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

3.1. Contrato de Tarjeta de Crédito

Es aquel contrato, mediante el cual un Banco emisor le confiere al titular una línea de crédito revolvable con la finalidad que éste realice operaciones con cargo a ella, en los establecimientos afiliados al uso de la tarjeta. En el marco de la celebración del contrato tanto el emisor y el titular poseen obligaciones las cuales deberán constar en el contrato, teniendo en consideración como mínimo lo establecido en el artículo 5 de la Resolución Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución S.B.S. N° 6523 -2013, que entró en vigencia el 1 de abril de 2014, conforme se detalla a continuación:

Artículo 5º.- Contenido mínimo del contrato: El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el artículo 30º del Reglamento de Transparencia, cuando corresponda.
2. Forma y medios de pago permitidos.
3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío de la tarjeta de crédito o de la sustracción, robo o hurto de esta o la información que contiene.
4. Casos en los que procede el bloqueo o anulación de la tarjeta de crédito y la resolución del contrato.
5. Condiciones aplicables a la renovación del contrato, de ser el caso.

6. Periodicidad con la que se pondrá a disposición o entregará los estados de cuenta.
7. A nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario, de ser el caso.
8. Condiciones de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica y plazo de aceptación del estado de cuenta.
9. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular.

Así de manera complementaria según lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución S.B.S. N° 6523 -2013, señala que:

Tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular.

Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

Asimismo, en virtud de lo dispuesto en los artículos 6 y 7 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución S.B.S. N° 6523 -2013, se ha normado lo relacionado con la información mínima, condiciones, vigencia y servicios asociados a las tarjetas:

Artículo 6°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto; y la identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que pertenece, de ser el caso.
2. Número de la tarjeta de crédito.
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario antes de realizar una operación, de acuerdo con lo pactado.
4. Fecha de vencimiento.

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores. Artículo 7°.- Servicios asociados a las tarjetas de crédito Las empresas, en función a sus políticas internas, darán a los titulares la posibilidad de hacer uso de uno o más de los siguientes servicios:

1. Disposición de efectivo: deberá otorgársele la posibilidad, para cada operación, de decidir si estas disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a estas.
2. Operaciones de compra, consumos o pagos por internet, a través de una página web distinta a la de la empresa.
3. Consumos u operaciones efectuadas en el exterior, con presencia física de la tarjeta.
4. Otras previstas por la empresa en los contratos.

Los servicios aludidos pueden otorgarse al momento de contratar o posteriormente. Su supresión o reactivación a voluntad del titular será posible a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos para contratar la tarjeta de crédito.

Esta posibilidad deberá informarse en forma destacada, previa a la celebración del contrato y contemplarse como parte de su contenido.

3.2. Costos de Información

El concepto de coste de transacción se ha convertido en una pieza clave de la teoría económica moderna, siendo del mismo parecer Soto (2000) al afirmar que: “Este es uno de los presupuestos fundamentales del análisis económico” (p. 394)

Bullard (como se citó en Soto, 2000), señala que:

La idea básica del concepto de costos de transacción, (...) consiste en que usar el sistema contractual cuesta, o dicho de otra manera, el uso del mercado no es gratuito. Entonces, celebrar un contrato implica incurrir en una serie de costos, muchas veces no despreciables. (p. 394)

Por su parte Polinsky (como se citó en Soto, 2000), señala que

Los costes de transacción incluyen los costes de identificación de las partes con las que uno va a tratar, los costes que implica reunirse con dichas partes, los costes del proceso de negociación en sí y los costes de la puesta en práctica de cualquier acuerdo al que se llegue. (p. 394)

Bullard (como se citó en Soto, 2000), agrega que:

Cuando una persona desea contratar (por ejemplo comprar una casa) tiene que realizar una serie de actos para lograr su cometido, tales como: buscar ofertas de casas en los medios de publicidad, recurrir a una inmobiliaria o preguntar a sus amigos; solicitar los antecedentes del vendedor y del bien a adquirir, entre otros datos que sean necesarios. A todos estos costos de transacción los podemos denominar “costos de información”. Un segundo costo es el “costo del tiempo” que deberían emplear los contratantes en conseguir la información necesaria. Luego, para lograr comprar la casa deseada tendrán que asumir otros costos, como “costos de oportunidad” en decidir si compran o no; “costos de asesoría”, donde figuran los honorarios de los abogados que redactan los contratos y de los notarios que otorgan la correspondiente escritura pública; y, finalmente, podríamos mencionar a los “costos de ejecución de dicho contrato”, que cumplen con la finalidad de evitar el incumplimiento del mismo. (p. 394-395)

Al respecto Bullard (2003) precisa: “todos estos aspectos de la negociación (costos de información, costos de oportunidad e incluso los derivados de la negociación misma) son costos de transacción”. (p. 340)

En definitiva dentro de las relaciones contractuales existen costos de transacción los cuales implican una cuantificación patrimonial, uno de estos costos para lograr vincularse contractualmente son los llamados costos de información los cuales serán materia de nuestro estudio pues están vinculados al intercambio de información que existe entre el proveedor y el consumidor al momento de realizar el contrato de consumo e inclusive por la naturaleza del contrato los intercambios de información que se realizarán posteriormente.

En éste orden existe un costo asociado a: i) la entrega de la información total por parte de los bancos relacionada con los saldos deudores, intereses, comisiones y otros que la entidad haya considerado al momento de la facturación y al cierre de la misma; ii) la información relacionada con los movimientos y consumos realizados por el consumidor luego de haber recibido su estado de cuenta y luego del cierre de la facturación, los consumos que se encontrarían pendientes de procesar y en tránsito antes de la cancelación anticipada de la deuda luego del cierre de la facturación; y iii) el costo que implicaría para el consumidor poder acceder a la información pendiente por procesar y que forma parte de los consumos que éste podría haber realizado luego de la facturación o cierre, de manera previa a la cancelación anticipada de la deuda total incluyendo cualquier cargo adicional que se devengue a la fecha del pago; iv) el costo asociado a la entrega de la información al consumidor en tiempo real sobre sus consumos, movimientos y saldos que se debería ser asumido desde nuestra perspectiva por el Banco.

Desde esta manera se tendrá costos de información antes, durante y después de realizado el contrato de consumo de tarjeta de crédito.

3.3. Derecho a la Información del Consumidor

Dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor, encontramos una enumeración taxativa de los derechos que les asisten a los consumidores y dentro de ellos los derechos a la información, a la protección de los intereses económicos del consumidor y a la seguridad.

En el caso del derecho a ser informado éste se encuentra regulado en los artículos 1 literal b); 2 y 5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el cual se señala lo siguiente⁽¹⁾:

“Derechos de los consumidores 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; (...)

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. (...)

El Derecho a la información es quizá la piedra angular del sistema de protección al consumidor, se encuentra consagrado en el literal b del artículo 1 de la Ley 29571, al señalar que el consumidor tiene derecho

⁽¹⁾ Ídem

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 efectuar un uso o consumo adecuado de los bienes y servicios.

Por su parte el artículo 2 de la Ley 29571, define lo relativo a la información relevante; y, este busca garantizar que el consumidor reciba toda la información antes de contratar, al momento de contratar, y durante la ejecución del contrato en el caso de contratos de ejecución continuada.

3.4. Derecho del Consumidor a realizar pagos anticipados

Como parte de la problemática circundante con relación al hecho de que el consumidor que una vez obtenido un crédito desee realizar pagos anticipados, a nivel de los precedentes administrativos y el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor, se realizó una enumeración taxativa de los derechos del consumidor y entre ellos se ha considerado como derecho el de realizar pagos anticipados o prepagos de los créditos con la deducción de intereses al momento de su realización.

Asimismo, por ningún motivo se podrá limitar éste derecho al consumidor, reconocido taxativamente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en los artículos 1, literal k; 86 y 87, en éste último caso lo relacionado con la imputación de pagos.

(...)

Derechos de los consumidores

Artículo 1.- Derechos de los consumidores:

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

(...)

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 o efecto similar. (...)

Artículo 86.- Derecho a efectuar pagos anticipados

Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, 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 o efecto similar.

Artículo 87.- Imputación de pagos

Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua. No se puede, sin el asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

3.5. Derecho a la Protección de sus Intereses Económicos

El literal c del artículo 1 de la Ley 29571, ha consagrado la protección jurídica de los intereses económicos de los consumidores; y en particular, frente a prácticas que involucren desinformación que conlleven a la vulneración de los derechos a la información de los consumidores y su desprotección frente a métodos que involucren el desconocimiento del contenido esencial del derecho del consumidor; es decir aquellas prácticas que por su naturaleza impliquen un perjuicio económico para los intereses de los consumidores.

De otro lado la garantía de los intereses económicos de los consumidores se expresa- entre otros medios- en: i) el trato equitativo y justo de las transacciones comerciales; ii) la protección contra métodos comerciales coercitivos; iii) la proscripción de la desinformación o información equivocada. (Vega, 2001, p. 108-109)

De ésta manera la norma jurídica en mención dispone expresamente lo siguiente:

“Derechos de los consumidores Artículo 1.- Derechos de los consumidores: 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. (...)”

3.6. Derecho a la Seguridad Jurídica en el Marco de la Contratación

El numeral 1.2 del artículo 1 de la Ley 29571, señala que la enumeración de los derechos no excluye los demás que el código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.

“Derechos de los consumidores Artículo 1.- Derechos de los consumidores: 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.”

En atención a ello nosotros postulamos que en toda relación contractual, el consumidor deberá tener derecho a la seguridad jurídica, la cual consiste en que en el marco de la contratación de servicios bancarios no debería haber incertidumbre con relación a las prestaciones que las partes están obligadas a cumplir; por ejemplo, en el caso de pagos anticipados de tarjetas de crédito, que el consumidor pueda tener acceso de manera plena y en tiempo real a la información respecto de los saldos deudores totales para poner en definitiva fin a la relación contractual o realizar la cancelación anticipada total de la deuda pendiente de pago.

Por tal motivo hablamos de la predictibilidad en el comportamiento tanto del consumidor como del proveedor del bien o servicio para garantizar la coexistencia de la relación jurídica contractual de manera armoniosa que genere valor en el tiempo para las partes.

En este contexto, lo cierto es que dependiendo de las reales circunstancias y/o de la fecha de cancelación de la deuda con relación a la fecha de cierre de facturación y/o de corte se cargarán intereses y otros cargos que el Banco considere atendible de manera desinformada para el consumidor, motivo por el cual éste hecho lo coloca en la práctica a merced de lo que el Banco disponga, motivo por el cual, el consumidor durante dicho periodo se encontrará en una total incertidumbre.

Manifestamos ello, pues los Bancos por lo general no informan qué cargos están realizando en perjuicio del consumidor o la forma como se imputarán los pagos para cancelar la deuda, motivo por el cual este tipo de práctica da lugar al surgimiento de conflictos intersubjetivos de intereses que terminan en reclamos ante el mismo proveedor, el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI y/o denuncias administrativas cómo analizaremos más adelante.

Por ello se deberá garantizar un mínimo de protección con relación al hecho de contratar estableciendo los plazos mínimos para el cumplimiento de las prestaciones a favor de los intereses del consumidor y/o entregar la información en tiempo real respecto de la liquidación total, plena de la deuda conforme nosotros proponemos.

En éste sentido, el derecho a la seguridad jurídica en el marco de la contratación de servicios bancarios y financieros podría ser reconocido

en función de la norma legal en comentario y las disposiciones relacionadas con el contrato desde una perspectiva civil general y obligacional.

IV. Resultados y Discusión

En nuestra investigación se analizaron casos y los pronunciamientos emitidos por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI Cajamarca, durante los años 2009-2011 en materia de servicios bancarios y financieros y la Sala de Defensa de la Competencia N° 02 del Tribunal del INDECOPI, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor, ello sin perjuicio de considerar pronunciamientos recientes para efectos ilustrativos y seguir las actuales tendencias de los órganos resolutivos.

Con relación al tipo de investigación, ella corresponde a la investigación básica, habiendo sido necesaria la utilización de los métodos lógico formales (inductivo - deductivo y analítico - sintético); y, los específicos como el dogmático, el exegético; y el Análisis Económico del Derecho.

De las Resoluciones que fueron materia de análisis se determinó que en todos los casos se vulneró el derecho a la información de los consumidores; el derecho a la seguridad jurídica en el marco de la contratación de tarjetas de créditos y los intereses económicos del consumidor según se muestra a continuación:

4.1. Análisis de Reclamos presentados ante entidades bancarias

Reclamo N.º / Hoja de Reclamación	Reclamante	Reclamado	Materia	Producto
406592	Fernando Augusto Chávez Rosero	Banco Continental	Información	Tarjetas de Crédito
2090235	Fernando Augusto Chávez Rosero	Banco de Crédito	Información pago anticipado de tarjetas de crédito	Tarjetas de Crédito

En el caso del Reclamo 406592 presentado ante el Banco Continental BBVA, el consumidor advierte inconsistencias con relación a la deuda total de su tarjeta de crédito con relación al periodo de facturación diciembre de

2012, en el cual se indicaba que los “totales” adeudados por su persona al 20 de diciembre de 2012 por el uso de su tarjeta de crédito ascendían a S/ 891.39 (Ochocientos Noventa y Uno con 39/100 Nuevos Soles).

Asimismo, se detalla que el importe adeudado por concepto “total de cuotas del mes de línea de crédito” asciende a S/ 166.20 (Ciento Sesenta y Seis con 20/100 Nuevos Soles)

De otro lado el importe que corresponde a “total de cuotas efectivo plus” asciende a S/ 808.53 (Ochocientos Ocho con 53/100 Nuevos Soles)

Al respecto se evidenció inconsistencias en los saldos deudores totales, motivo por el cual en primer plano solicitó al Banco por qué el pago total del mes que incluye: Total del Saldo Sistema Revolvente + Cuotas del mes al cierre de facturación+ Comisiones + Intereses al mes de diciembre asciende a S/ 2470.00 (Dos Mil Cuatrocientos Setenta con 49/100 Nuevos Soles); si de la sumatoria de los importes “totales” señalados en los párrafos precedentes el importe asciende a S/ 1866.12 (Mil Ochocientos Sesenta y Seis con 12/100 Nuevos Soles).

Asimismo en virtud a las inconsistencias en la sumatoria el consumidor solicitó información sobre el “Total del Saldo Sistema Revolvente”.

Como es evidente en el presente caso existen cuatro (04) inconsistencias con relación a los saldos totales en principio con relación a: i) “totales” adeudados al 20/12/2012; ii) “total cuotas del mes de línea de crédito”; iii) “total cuotas efectivo plus”; iv) la sumatoria total que incluye Total del Saldo Sistema Revolvente + Cuotas del mes al cierre de facturación+ Comisiones + Intereses al mes de diciembre, sin perjuicio de la información relacionada con el Total del Saldo Sistema Revolvente que no se informaba en el Estado de cuenta.

De ésta manera consideramos que en el presente reclamo existe una clara contravención al: i) derecho a la información; ii) vulneración de los intereses económicos del consumidor pues es evidente que al no tener la certeza del importe total a pagar; más aún, si se paga además se estaría afectando el interés patrimonial del consumidor; y, iii) la seguridad jurídica en el contrato en el marco del principio de buena fe que debe guiar toda relación contractual.

Cabe señalar que el consumidor deseaba se le informe el saldo total deudor con la finalidad de realizar el pago anticipado de su deuda; sin embargo, frente a esta circunstancia, cómo podría haber ejercido tal derecho, en definitiva no pudo realizar el pago anticipado de su deuda, más aún el Banco atendió su requerimiento de información el 13 de febrero de 2013, más de dos (02) meses después conforme se puede advertir de la comunicación hecha llegar por el Banco posteriormente. Ello sin perjuicio de indicar que la información le fue entregada al consumidor luego de haber formulado su denuncia por la no entrega de información.

Finalmente es posible advertir que el consumidor no tiene la posibilidad de conocer en tiempo real el importe total de su deuda, motivo por el cual este hecho también limita el ejercicio del derecho a realizar pagos anticipados en el tiempo y oportunidad que el consumidor decida.

Con relación al reclamo 2090235 presentado ante el Banco de Crédito del Perú, es posible advertir que el consumidor realizó el pago total de la deuda de su tarjeta de crédito en función de la información que se le proporcionó a través de Banca por Internet, sin embargo, en el siguiente estado de cuenta evidenció que se le estaba realizando cargos adicionales, a pesar de haber realizado el pago total de la deuda, motivo por el cual a través del Banco de Crédito solicitó información dándole la siguiente respuesta:

“Damos respuesta a su solicitud de fecha 08 de enero de 2013, presentada a través de nuestra Unidad de Atención al Cliente, referente a la Tarjeta de Crédito Visa N.º 4021-6101-1339-2016.

Al respecto, le informamos que el día del cierre mensual se carga en el total facturado de la tarjeta referida, los consumos realizados durante el periodo, las disposiciones en efectivo, cuota, intereses y comisiones.

Cabe señalar que el detalle de la deuda otorgada por el saldomático y a través de nuestra Página de internet corresponde a la línea utilizada con la Tarjeta, la cual incluye las últimas operaciones realizadas; sin embargo, no los intereses generados, debido que dichos intereses son cobrados al cierre de la facturación.

No obstante, si desea cancelar el total de la deuda puede comunicarse con nuestra banca por teléfono donde nuestros asesores podrán brindar la información detallada a fin que pueda cancelar el saldo deudor registrado con la Tarjeta.

Ante cualquier duda o consulta quedamos a su disposición a través de nuestra Banca por Teléfono al 311-9898, donde será gustosamente atendido por nuestros asesores de servicio.”

En el presente caso es posible advertir que el consumidor realiza el pago total de la deuda en función a la información que aparece detallada en Banca por Internet a través de la cual se le informa el importe de su “deuda total”; sin embargo, dicha información no cumple las características de lo que es la información al consumidor pues ésta debe ser 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, pues lo cierto es que dicho importe de “deuda total” no correspondía finalmente al importe total.

Conforme se puede advertir de la respuesta del Banco de Crédito del Perú, vulnera: i) el derecho a la información; ii) sus intereses económicos; y, iii) el derecho a la seguridad jurídica en el marco de la contratación de tarjetas de crédito, pues existe una total incertidumbre respecto del monto total a pagar.

De ésta manera consideramos que la información que aparece detallada en Banca por internet inclusive no cumple con las características que señala la norma debería cumplir, siendo por tal motivo necesario la utilización de un sistema electrónico eficiente que proporcione información al consumidor en tiempo real con relación al monto total de la deuda de un consumidor.

4.2. Análisis de Resoluciones Administrativas emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI Cajamarca

Expediente	Resolución	Denunciante	Denunciado	Materia
0012-2013/PSO-INDECOPI-CAJ	Resolución 05	Aristides Ramón Alva Rodríguez	Banco Falabella Perú S.A. / Saga Falabella Perú S.A.	Idoneidad del Servicio

Así en el presente caso el señor Aristides Ramón Alva Rodríguez denunció lo siguiente:

1. Infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por falta de idoneidad en la prestación del servicio consistente en:
 - 1.1. Cargar indebidamente el importe S/ 104.74 (Ciento Cuatro con 74/100 Nuevos Soles) por diversos conceptos tales como: i) seguro de desgravamen; ii) interés moratorio; iv) cargos por comisiones de cobranza; v) cargo por saldo pendiente, en el periodo comprendido entre el 01 de marzo de 2012 al 30 de setiembre de 2012.
 - 1.2. Haber requerido, el 12 de octubre de 2012, indebidamente el pago de S/ 142.30 (Ciento Cuarenta y dos con 30/100 Nuevos Soles) por diversos conceptos tales como: i) seguro de desgravamen; ii) interés moratorio; iv) cargos por comisiones de cobranza; v) cargo por saldo pendiente, que no me eran exigibles.
 - 1.3. Haberlo reportado indebidamente ante las centrales de riesgo por una deuda de 146.51 S/ (Ciento Cuarenta y Seis con 51/100 Nuevos Soles) por diversos conceptos tales como: i) seguro de desgravamen; ii) interés moratorio; iv) cargos por comisiones de cobranza; v) cargo por saldo pendiente, que no me eran exigibles
 - 1.4. No haber realizado la devolución completa de los importes indebidamente cobrados, pues solamente me hizo la devolución de S/ 135.18 (Ciento Treinta y Cinco con 18/100 Nuevos Soles) de los S/ 142.30 (Ciento Cuarenta y dos con 30/100 Nuevos Soles) abonados el 12 de octubre de 2012, quedando como saldo a nuestro favor la suma de S/ 7.12 (Siete con 12/100 Nuevos Soles).
 - 1.5. No haber entregado los estados de cuenta mensuales correspondientes a los meses comprendidos en el periodo febrero de 2012 a enero de 2013.
2. Infracción al artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por:
 - 1.1. No haber informado de manera adecuada y oportuna a través de ningún medio.

Asimismo, dentro de los hechos relevantes señaló que el miércoles 15 de febrero de 2012, realizó una compra de una Notebook TOSHIBA –L745/SP4256CL, al crédito, utilizando su tarjeta CMR Visa del Banco Falabella, por un importe de S/. 2499.00, siendo atendido por el vendedor código: 10104834, William Serpa; pues en ese momento no tenía disponibilidad de efectivo.

El viernes 17 de febrero de 2012, tras haber transcurrido apenas dos (02) días, se apersonó a caja de Banco Falabella, con la finalidad de hacer el pago anticipado de la deuda por la adquisición de la Notebook TOSHIBA –L745/SP4256CL, y, en esa oportunidad le cobraron incluyendo todos los cargos- comisiones, el importe de S/ 2507.90 (Dos Mil Quinientos Siete con 90/100 Nuevos Soles), en efecto consideró que había cancelado la totalidad de su deuda porque así se lo habían informado.

Posteriormente, en el mes de octubre, se apersonó ante una entidad del sector Bancario, con la finalidad de solicitar un crédito para COVIGSER S.R.L., empresa de seguridad, de la cual es el Gerente General, y tras haber solicitado un crédito, le informaron que no era posible atender su solicitud, pues me encontraba -como persona natural- reportado ante las centrales de riesgo como DEFICIENTE Y DUDOSO, situación que en definitiva le ocasionó un grave perjuicio.

Ante ésta situación acudió al establecimiento de la denunciada con lo finalidad de indagar el motivo por el cual se lo estaba reportando ante la central de riesgo; siendo en ese momento que tomó conocimiento que la denunciada sin mayor preocupación a partir del 01 de marzo de 2012 al 30 de setiembre de 2012, cargó a su cuenta de manera unilateral, arbitraria, inconsulta y bajo el imperio de la desinformación, conceptos tales como: i) seguro de desgravamen; ii) interés moratorio; iv) cargos por comisiones de cobranza; v) cargo por saldo pendiente, hasta por la suma S/ 104.74 (Ciento Cuatro con 74/100 Nuevos Soles), que no le correspondían pagar, pues como señaló en líneas precedentes el 17 de febrero de 2012, realizó la cancelación total de su deuda .

Al respecto consideramos que al igual que en los casos anteriores una vulneración del derecho a la información, pues el señor Alva consideró haber realizado el pago total de sus deuda conforme lo hemos

detallado; sin embargo, el Banco le hizo el recargo de importes que jamás le comunicó, ni envió a través de sus estados de cuenta y más aún decidió reportarlo por los saldos deudores ante las centrales de riesgo por su mala calificación crediticia.

De ésta manera consideramos que el Banco vulneró: i) su derecho a la información; pues a pesar de haber realizado el pago total anticipado de su deuda no le informó respecto de la totalidad del saldo deudor pendiente de pago; ii) sus intereses económicos pues le hizo pagar un importe que no le correspondía; y, iii) la seguridad jurídica en el marco de la contratación de servicios bancarios pues jamás tomo conocimiento de los saldos deudores luego de haber pagado anticipadamente su deuda colocándolo en una situación de incertidumbre frente al Banco pues el contrato de tarjeta de crédito no le brindó ninguna garantía o seguridad.

4.3.- Análisis de Resoluciones Administrativas emitidas por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI Cajamarca y en el trámite de procedimientos Administrativos por la Sala de Defensa de la Competencia 2 del Tribunal del INDECOPI.

Expediente	Resolución	Denunciante	Denunciado	Materia
0059-2008/CPC-INDECOPI-CAJ	0034-2010/SC2-INDECOPI	Luis García Rojas	Banco Continental	Idoneidad del Servicio
0159-2009/CPC-INDECOPI-CAJ	0075-2010/INDECOPI-CAJ	Jorge Enrique Jaramillo Narváez	Banco Interamericano de Finanzas S.A.	Idoneidad del Servicio
0009-2010/CPC-INDECOPI-CAJ	0006-2011/SC2-INDECOPI	Pedro Alberto Mejía Sáenz	Scotiabank Perú S.A.A.	Idoneidad del Servicio

En el caso de la Resolución 0034-2010/SC2-INDECOPI, en el trámite del Expediente 0059-2008/CPC-INDECOPI-CAJ, en los seguidos por el señor Luis García Rojas contra el Banco Continental es posible advertir que en función a la información emitida por el Banco éste consideró que ya había cancelado la totalidad de su deuda que incluía la deuda de la “campana efectivo cuotas”; y todos sus consumos realizados bajo el sistema “*revolving*” según lo establecido en el fundamento 14, 15 y 16 de la Resolución.

En éste orden el consumidor conforme lo venimos sosteniendo a lo largo de nuestra investigación no tuvo la posibilidad de conocer la totalidad de la deuda pendiente de pago, vulnerando con ello su derecho a la información, intereses económicos y seguridad jurídica en el marco del contrato de tarjeta de crédito, pues a pesar de haber realizado el pago total de la deuda “campana efectivo cuotas”, lo cierto es que la Sala luego de un análisis a profundidad determina en los fundamentos 18 al 22 que el consumidor aún adeudaba el importe correspondiente al sistema “*revolving*”; sin embargo, ésta controversia se habría evitado si el consumidor habría contado con la información en tiempo real respecto de sus obligaciones pendientes de pago.

En el caso de la Resolución 0075-2010/SC2-INDECOPI, en el trámite del Expediente 0159-2009/CPC-INDECOPI-CAJ, en los seguidos por el señor Jorge Enrique Jaramillo Narváez contra el Banco Interamericano de Finanzas podemos advertir que al igual que en los casos anteriores se denunció lo siguiente:

- (i) El 4 de setiembre de 2008, cursó una carta al banco mediante la cual informó haber extraviado su tarjeta de crédito, solicitando la entrega de un duplicado o en su defecto, su anulación e informó que toda comunicación futura debería realizarse en su domicilio ubicado en Jr. Juan Villanueva N.º 358.
- (ii) Asimismo, en la misma fecha pagó el monto total de la deuda generada equivalente a S/ 241,98 (Doscientos Cuarenta y Uno con 98/100 Nuevos Soles)
- (iii) Posteriormente recibió, en reiteradas oportunidades, llamadas telefónicas a su domicilio, mediante las cuales se le informa que mantenía una deuda pendiente de pago con el Banco.
- (iv) El 26 de enero de 2009 presentó al Banco una segunda carta, mediante la cual informaba que no se había tramitado la obtención del duplicado de su tarjeta de crédito.
- (v) En la misma fecha con la finalidad de evitar inconvenientes, procedió a pagar la deuda total de su tarjeta, equivalente a S/. 61,40 (Sesenta y Uno con 40/100 Nuevos Soles)

- (vi) Pese a lo señalado, ha recibido nuevas llamadas telefónicas mediante las cuales se le informa que mantiene una deuda pendiente de pago con el Banco generada por el uso de su tarjeta de crédito.
- (vii) El 30 de noviembre de 2009 se acercó a las instalaciones del Banco, entrevistándose con el señor Juan Manuel Alvarado Sarmiento (en adelante el señor Alvarado), quien le informó que haría un seguimiento de su caso; sin embargo, no ha recibido ninguna respuesta a la fecha.
- (viii) Actualmente se encuentra reportado ante las centrales de riesgo por el Banco, generándole el rechazo de un crédito por otra institución bancaria.
- (ix) El estrés y preocupación generados por estos hechos ocasionaron que el 04 de diciembre de 2009 acuda a Clínica Limatambo S.A.C. para recibir tratamiento médico.

Al respecto la Comisión en virtud a la norma vigente imputó como presuntos hechos infractores al artículo 8 de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor los siguientes:

- (i) Exigir indebidamente el pago de una deuda no reconocida por el denunciante.
- (ii) Haber reportado indebidamente al señor Jaramillo ante las Centrales de Riesgo.

Al respecto el 19 de enero de 2010 el denunciado presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) En relación a la primera imputación indicó:

El 31 de marzo de 2008 otorgó al denunciante una tarjeta de crédito estipulando que el periodo de facturación de la misma era el 18 de cada mes al 217 del mes siguiente, y la fecha límite de era uno de los 4 primeros días hábiles del cada mes.

El señor Jaramillo realizó con su tarjeta de crédito dos (02) consumos el 21 de agosto de 2008, los cuales estaban comprendidos dentro del periodo de facturación del 18 de agosto al 17 de setiembre de 2008, y tenían como fecha límite de pago el 06 de octubre de

2008, los mismo que no fueron pagados, generando una deuda que fue incrementada por intereses y comisiones de cobranza.

El 04 de setiembre el señor Jaramillo informó la pérdida de sus tarjeta de crédito, solicitando el duplicado o anulación de la misma, ante lo cual procedió a su bloqueo y a emitir una nueva tarjeta de crédito, la misma que fue enviada a la dirección fijada por el denunciante, y al no ser posible su entrega se derivó para recojo a su oficina de Cajamarca.

El denunciante realizó el 26 de enero de 2010, el pago de los consumos del 21 de agosto de 2008, sin cancelar los intereses y comisiones de cobranza, existiendo un saldo pendiente.

(ii) Con relación a la segunda imputación indicó:

El señor Jaramillo fue reportado ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP debido a su incumplimiento de pago, por lo cual se encuentra debidamente reportado.

Conforme se puede advertir, en el presente caso evidenciamos que prácticamente el consumidor se encuentra a merced de lo que el Banco le indique e instruya.

En éste orden el señor Jaramillo, consideró haber pagado la totalidad de su obligación crediticia con el Banco porque así se lo habían informado, aquí nos podríamos preguntar, si el consumidor acude a la entidad Bancaria ésta le debería haber instruido respecto del pago del monto total adeudado, sin embargo, el señor Jaramillo solamente consideró el importe facturado y no el importe por el servicio de tarjeta de crédito.

En éste orden consideramos que si se le habría brindado la información al consumidor de la deuda global, que incluya los importes de los cargos por consumos y por el uso de tarjeta de crédito éste conflicto intersubjetivo de intereses se habría evitado, por ello se hace necesaria la implementación de mecanismos de información idóneos relacionado con la entrega de la información para el consumidor en tiempo real de las obligaciones pendientes de pago con los Bancos.

De ésta manera consideramos que se vulneró: i) el derecho a la información del señor Jaramillo, al no poder obtener la información en tiempo real del total de sus obligaciones pendientes de pago para con el Banco; ii) vulneró sus intereses económicos pues terminó pagando un importe mayor al adeudado incluyendo intereses mayores e inclusive reportado ante las centrales de riesgo por S/ 9.00 (Nueve Soles); y, iii) el derecho a la seguridad jurídica en el marco de los contratos de tarjetas de crédito, fue tal la incertidumbre generado para el consumidor que según refirió inclusive tuvo que recibir tratamiento médico por el estrés que ésta situación le generó.

En el caso de la Resolución 0006-2011/SC2-INDECOPI, en el trámite del Expediente 0009-2010/CPC-INDECOPI-CAJ, en los seguidos por el Pedro Alberto Mejía Sáenz denunció que luego de bloquear su tarjeta de crédito solicitó la anulación, orden que el Banco Scotiabank no cumplió, y contrariamente a ello, emitió un duplicado de la misma, exigiendo el pago por dicho concepto; y, ante ello presentó un reclamo el mismo que no fue contestado.

Por su parte el Banco denunciado indicó que la tarjeta de crédito del denunciante se encontraba cancelada y sin reportar morosidad. Respecto al reclamo presentado indicó que éste se resolvió internamente habiendo declarado procedente y se procedió al extorno de las sumas de dinero que le fueron cargadas e indicó que el denunciante no se encuentra reportado ante centrales de riesgo.

Al respecto al igual que en el caso anterior evidenciamos que el consumidor se encuentra nuevamente a merced de los Bancos, pues en éste caso a pesar que el consumidor solicitó la anulación de su tarjeta de crédito es decir – manifestó su voluntad de desvincularse del contrato de tarjeta de crédito – muy por el contrario el Banco decidió de manera unilateral emitir otra y no conforme con ello decidió realizar cargos y le exigió el pago por dicho concepto.

Esta práctica definitivamente es inaceptable y constituye una falla o distorsión en el mercado, pues nos muestra una clara contravención a: i) el derecho a la información del consumidor pues en el marco de la desinformación decide emitir un duplicado de su tarjeta de crédito sin

la manifestación de la voluntad del consumidor para ello; ii) vulneración total de sus intereses económicos pues si el reclamo no habría sido atendido éste debería haber pagado un importe equivalente al costo de la emisión de la tarjeta de crédito; y, iii) finalmente mientras todos estos hechos se materializaban- ¿existía seguridad jurídica para el consumidor en el marco de la contratación de servicios bancarios? – la respuesta es evidente, definitivamente NO.

4.4.- Análisis de Resoluciones Administrativa del INDECOPI - Sede Central, Comisiones de Oficinas Regionales del INDECOPI a Nivel Nacional, Sala de Defensa de la Competencia N.º 02 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual hoy Sala Especializada en Protección de Consumidor del INDECOPI, de manera complementaria a nuestra investigación.

Expediente	Resolución	Denunciante	Denunciado	Materia
055-2014/CPC-INDECOPI-LAL	0609-2017/SPC-INDECOPI	José Alejandro Manchay Mejía	Banco Ripley Perú S.A.	Idoneidad

En el caso de la Resolución 0609-2017/SPC-INDECOPI, en el trámite del Expediente 055-2014/CPC-INDECOPI-LAL, en los seguidos por José Alejandro Manchay Mejía contra Banco Ripley S.A ocurrieron los siguientes hechos:

“(…)

El 12 de marzo de 2014, el señor José Alejandro Manchay Mejía (en adelante, el señor Manchay) denunció a Banco Ripley Perú S.A.1 (en adelante, el Banco), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- (i) El 26 de octubre de 2013, realizó el pago anticipado del total de la deuda que mantenía con el Banco, correspondiente a su Tarjeta de Crédito Clásica 9604-1004-****-1288, ascendente a S/ 2 787,32; no obstante, en su estado de cuenta correspondiente al periodo de facturación del 26 de setiembre al 26 de octubre de 2013, se le imputó un saldo deudor pendiente de S/ 390,21;

- (ii) El 19 de noviembre de 2013, interpuso un reclamo por tal situación, siendo que el mismo no fue atendido oportunamente;
- (iii) Si bien en dicha ocasión se le indicó que se había procedido a regularizar el abono de S/ 2 787,32 y el extorno del monto de S/ 196,06 por concepto de cargos y comisiones; mediante estado de cuenta correspondiente al periodo de facturación del 27 de diciembre de 2013 al 26 de enero de 2014, el Banco le requirió el pago de una nueva suma pendiente;
- (iv) Mediante correo electrónico del 27 de febrero de 2014, el Banco le aseguró que la regularización del pago efectuado se registraría en dos (2) días hábiles; no obstante, en la consulta de movimientos que realizó el 6 de marzo de 2014 no figuraba ningún concepto por pago de deuda total de fecha 26 de octubre de 2013, sino otros conceptos que lo mantuvieron en incertidumbre respecto a la información brindada por el denunciado;
- (v) En dicho reporte figuraban el monto de S/ 247,20 por concepto de “RET. EFEC CUOTAS TDA”, pese a que no había realizado ninguna disposición en efectivo; y, la suma de S/ 251,35 por concepto de deuda total;
- (vi) Debido a las constantes deudas reportadas de manera indebida por el Banco, se había generado el bloqueo automático de su tarjeta de crédito; y,
- (vii) Solicitó la rectificación de los reportes emitidos por el Banco de noviembre de 2013 a enero de 2014, así como los reportes referidos a las sumas de S/ 247,20 y S/ 251,35.

En su defensa, el Banco señaló lo siguiente:

- (i) La regularización del pago anticipado del señor Manchay fue procesado el 27 de febrero de 2014 y registrado en el estado de cuenta con vencimiento 10 de abril de 2014, razón por la cual el denunciante carecería de interés para obrar;
- (ii) La suma de S/ 247,20 registrada en el estado de cuenta del periodo comprendido del 24 de febrero al 26 de marzo de 2014, correspondía al saldo de la disposición de efectivo que el denunciado realizó el 5 de octubre de 2013, el cual fue cancelado con la devolución de penalidades realizada el 31 de marzo de 2014, reflejada en el estado de cuenta del periodo comprendido del 27 de marzo al 25 de abril de 2014;

- (iii) Según el estado de cuenta del 26 de junio al 26 de julio de 2014, el saldo deudor del señor Manchay era cero; y,
- (iv) Finalmente, indicó que en tanto no se había determinado con precisión y claridad el periodo reportado cuestionado por el denunciante, no le era posible ejercer su derecho de defensa respecto a dicho extremo.

Mediante Resolución 814-2014/INDECOPI-LAL del 1 de setiembre de 2014, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 19º del Código, al haberse acreditado que el denunciado: (a) omitió consignar el pago adelantado efectuado por el denunciante el 26 de octubre de 2013, por lo que lo reportó ante las centrales de riesgos, sancionándolo con una multa de dos (2) UIT; y, (b) requirió al denunciante el pago de una deuda, pese a que la misma había sido cancelada, sancionándolo con una multa de una (1) UIT;
- (ii) declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 88. 1º del Código, al haberse acreditado que el denunciado no atendió el reclamo del 26 de octubre de 2014 en el plazo establecido legalmente para tal efecto, sancionándolo con una multa de una (1) UIT;
- (iii) ordenó al Banco, como medida correctiva, que, en el plazo de diez (10) días, proceda a rectificar el reporte del denunciante ante las centrales de riesgo; y,
- (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.

Ante el recurso de apelación interpuesto por el Banco, mediante Resolución 2580-2015/SPC-INDECOPI del 19 de agosto de 2015, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) declaró la nulidad parcial de la Resolución 814-2014/INDECOPI-LAL por vulneración del principio de congruencia y del debido procedimiento, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por presuntamente omitir consignar el pago adelantado efectuado por el señor Man-

chay el 26 de octubre de 2013, y reportarlo ante las centrales de riesgos; al haberse verificado que dicha instancia no se pronunció respecto al pedido de nulidad planteado por el Banco en su escrito de descargos, respecto a que no se había precisado el periodo reportado materia de denuncia, situación que afectaría el derecho de defensa del denunciado.

En atención a dicho mandato, mediante Resolución 0744-2016/INDECOPI-LAL del 10 de junio de 2016, la Comisión desestimó la solicitud de improcedencia de la denuncia formulada por el Banco respecto a la presunta falta de interés para obrar del denunciante; asimismo, declaró fundada la denuncia contra el denunciado por infracción del artículo 19º del Código, al haberse acreditado que omitió consignar el pago anticipado del 26 de octubre de 2013 efectuado por el denunciante, a causa de lo cual lo reportó indebidamente ante la Central de Riesgos de la SBS, sancionándolo con una Amonestación, y lo condenó al pago de costas y costos del procedimiento.

El 21 de junio de 2016, el Banco apeló la citada resolución reiterando que el denunciante carecía de interés para obrar, en tanto la operación que no fue debidamente procesada fue regularizada el 27 de febrero de 2014, esto es antes de la interposición de la denuncia – 12 de marzo de 2014-, por lo que no persistió la necesidad del denunciante de iniciar el presente procedimiento administrativo, en tanto no existía perjuicio.

Asimismo, consideró que la Comisión no motivó su decisión al desestimar el pedido de improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar.”

En éste sentido la Sala desarrollo los siguientes fundamentos:

“(…)

12. Al respecto, conviene mencionar que esta sala verifica que efectivamente el 26 de octubre de 2013, el denunciante efectuó un pago anticipado respecto a la deuda ascendente a S/ 2 787,22 que mantenía en su tarjeta de crédito Clásica N.º ****-88, y que dicho monto era el total adeudado por el señor Manchay, de acuerdo al estado de cuenta con fecha de vencimiento 10 de noviembre

de 2013⁶, por lo que se advierte que, tras realizar dicho abono no correspondía al interesado mantener deuda alguna.

13. Teniendo en cuenta ello, si bien el Banco aseveró que el 27 de febrero de 2014 cumplió con regularizar el pago anticipado efectuado por el señor Manchay y que comunicó ello a la Central de Riesgos de la SBS, por lo que el denunciante carecía de interés para obrar para denunciar la presunta conducta infractora; lo cierto es que este pago realizado por el consumidor el 26 de octubre de 2013 fue considerado como se hubiera efectuado el 27 de febrero de 2014, según el estado de cuenta del 24 de febrero al 26 de marzo de 2014, por lo que a dicha fecha se generaron intereses y penalidades que fueron regularizados desde marzo a julio de 2014, quedando la tarjeta en cero recién en agosto de 2014.

Cabe destacar que no se verifica nuevas operaciones a partir del pago anticipado efectuada por el señor Manchay que habrían dado justificación a que la línea mantuviera un cargo o deuda pendiente de cancelación.

14. Incluso, se aprecia que en el reporte de la Central de Riesgos de la SBS respecto del mes de marzo de 2014, el Banco reportó al denunciante por una presunta deuda de S/ 13,00; pese a que, como se señaló previamente, no correspondía al señor Manchay mantener deuda pendiente a cancelar pasible a ser reportada, según los estados de cuenta obrantes en el expediente, por lo que corresponde desestimar el alegato del denunciado respecto a la falta de interés para obrar del denunciante, al no haberse acreditado la invocada subsanación del hecho controvertido antes de la formulación de la presente denuncia, que fue interpuesta en marzo de 2014.

15. En ese sentido, esta Sala considera que ha quedado acreditado que la entidad financiera no cumplió con imputar el abono efectuado por el denunciante el 26 de octubre de 2013 como un pago anticipado y, en consecuencia, lo reportó indebidamente ante la Central de Riesgos de la SBS

16. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19º del Código.

De manera similar que en el caso anterior podemos advertir que a pesar de que han existido diferentes modificatorias en las normativas de transparencia y el reglamento de tarjetas de crédito con la finalidad de transparentar el mercado en el ámbito del sector Bancario, siguen generándose las mismas fallas y distorsiones

Manifestamos ello pues en el presente caso también es posible evidenciar una vulneración al derecho del consumidor con relación a i) a la información pues conforme lo hemos postulado en nuestra tesis el consumidor no cuenta con la información que dé cuenta de la totalidad de la obligación pendiente de pago con la entidad Bancaria al momento de realizar el pago anticipado, pues resulta que a pesar de que el denunciante creyó haber cancelado la totalidad de su deuda, el Banco le imputó un saldo deudor y cargos por conceptos que no le eran exigibles al consumidor e inclusive por ellos terminó reportándolo a la Central de Riesgo; ii) este hecho también vulneró su derecho a la protección de sus intereses económicos pues se le estuvo exigiendo el pago de sumas no adeudadas y más aún se dañó su reputación económica ante las Centrales de Riesgo- este hecho es muy lamentable; iii) de igual manera se transgredió del derecho a la seguridad jurídica en el marco de la contratación de tarjetas de crédito, pues el consumidor durante el periodo de tiempo que presentó su reclamo ante el Banco e inclusive su denuncia permaneció en una total incertidumbre, y a merced de lo que le Banco le instruya.

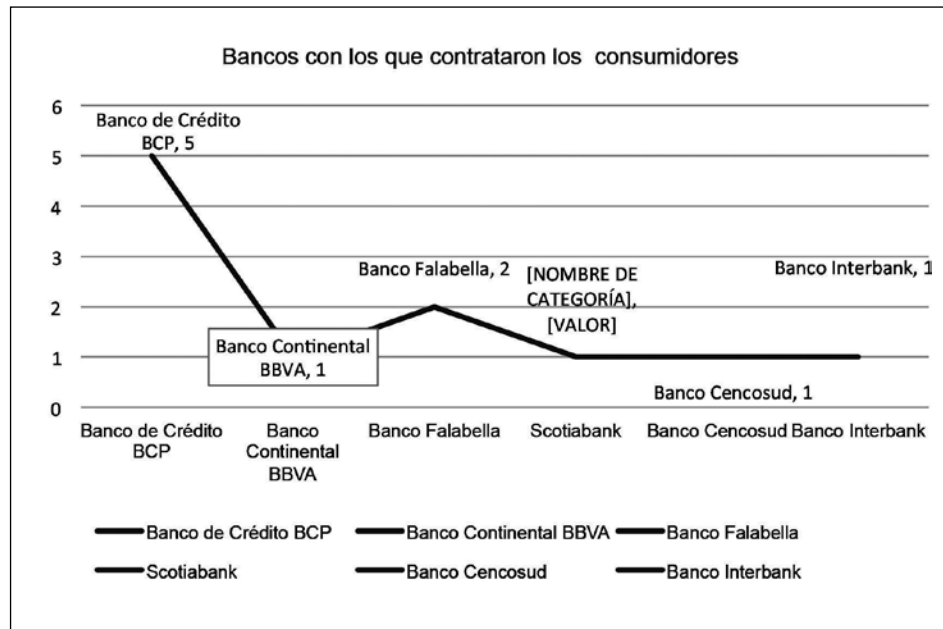
Precisamos que es lamentable que frente a estos hechos infractores el Banco haya sido sancionado con una amonestación, pues lo cierto es que éste tipo de prácticas reiterativas en el mercado definitivamente no se desincentivaran con sanciones de naturaleza no pecuniaria, pues los Bancos preferirán transgredir la norma antes que no realizar la conducta infractora, pues no les irroga ningún costo realizar éste tipo de prácticas.

4.5. Análisis de encuestas aplicadas a consumidores afectados

En nuestra investigación con la finalidad de determinar cuáles son los efectos jurídicos de los costos de información en los derechos del

consumidor al momento de realizar pagos anticipados, se realizó una encuesta, habiendo obtenido los siguientes resultados:

Con relación a la pregunta: **¿la tarjeta de crédito que usted contrato, pertenece a alguno de los siguientes Bancos?:**



Los encuestados respondieron:

1. Banco de Crédito del Perú – BCP en un 45 %
2. Banco Falabella en un 18%
3. Banco Continental - BBVA en un 9 %
4. Banco Scotiabank en un 9 %
5. Banco Cencosud en un 9%
6. Banco Interbank en un 9%

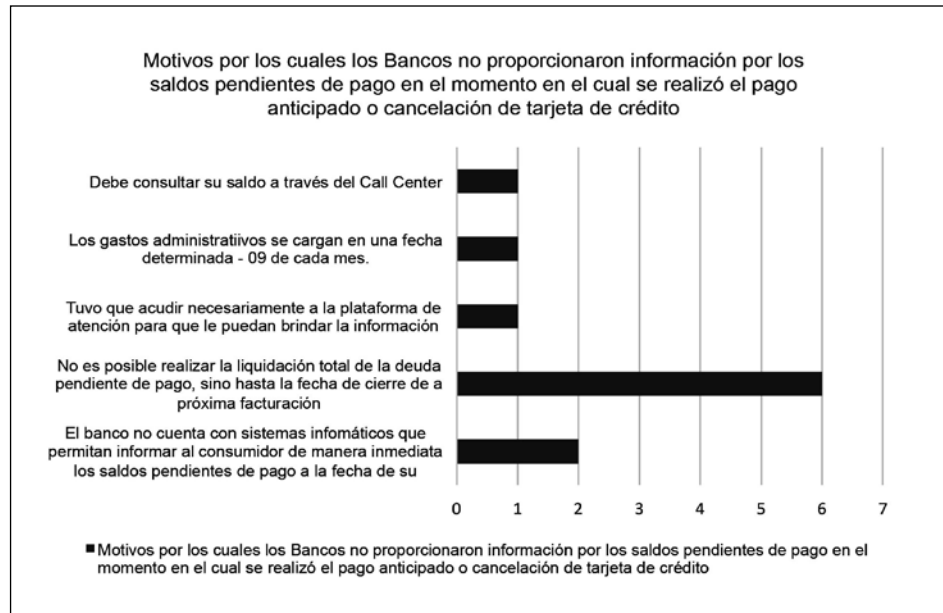
Con relación a la pregunta **¿En alguna oportunidad usted realizó el pago anticipado de su tarjeta de crédito y/o realizó la cancelación de su tarjeta de crédito?,** el 100 % contestó que sí.

Con relación a la pregunta: **¿Conocía Usted que tiene el Derecho a realizar pagos anticipados por el uso de la tarjeta de crédito?,** el 100 % contestó que sí.

Con relación a la pregunta: **¿Cuándo Usted, realizó el pago total del saldo o lo saldos pendientes de pago por el uso de su tarjeta de crédito, al mes siguiente y/o en la próxima facturación o fecha de cierre, tuvo que cancelar conceptos adicionales por saldos no procesados o pendientes de pago que no le habían informado a través de su estado de cuenta anterior y/o cuando realizó el pago anticipado simplemente el banco no le informó que debería pagar un monto mayor al que le fue facturado?,** el 100 % contestó que sí.

Con relación a la pregunta respecto de los motivos por el cual los Bancos no le proporcionaron la información por los saldos pendientes de pago en el momento en el cual usted realizó el pago anticipado o la cancelación de su tarjeta de crédito, los encuestados respondieron:

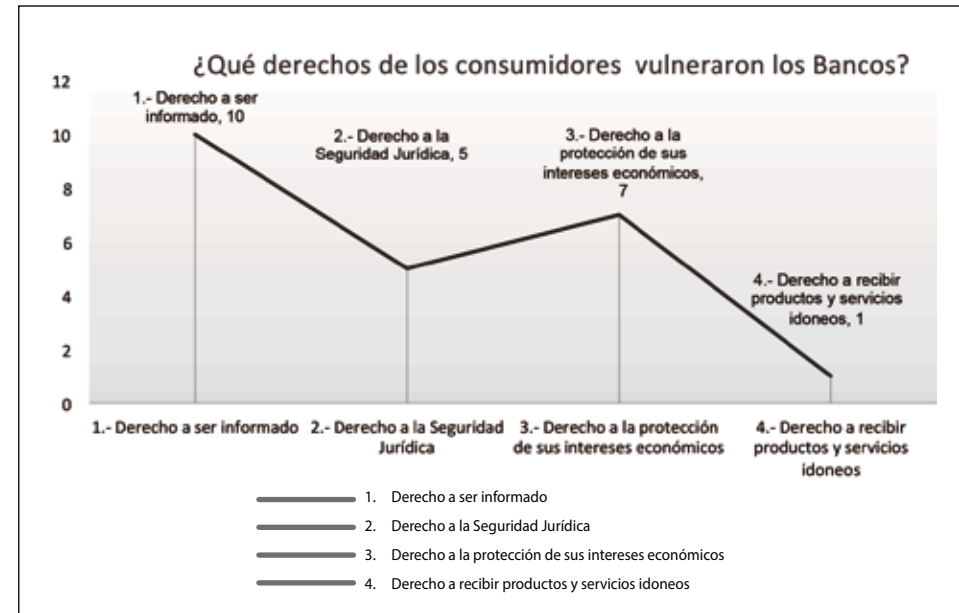
1. Dos (02) encuestados, respondieron que el banco no cuenta con sistemas informáticos que permitan informar al consumidor de manera inmediata los saldos pendientes de pago a la fecha de su realización, equivale a un 18 %
2. Seis (06) encuestados respondieron que no es posible realizar la liquidación total de la deuda pendiente de pago, sino hasta la fecha de cierre de la próxima facturación, equivale a un 55 %
3. Un (01) encuestado, especificó que tuvo que acudir necesariamente a plataforma de atención para que me puedan brindar la información, equivale a un 9%
4. Un (01) encuestado, especificó que los gastos administrativos en los que incurre el Banco se cargan en una fecha exacta por ejemplo los días nueve (09) de cada mes, equivale a un 9%.
5. Un (01) encuestado especificó que el Banco le instruyó que puede consultar su saldo deudor a través del Call Center, equivale a un 9%.



Con relación a los hechos descritos en los puntos precedentes de la encuesta, los consumidores consideraron que se vulneró sus derechos a:

1. Los diez (10) encuestados, respondieron que el Banco vulneró su Derecho a ser informado;
2. Cinco (05) encuestados, respondió que el Banco vulneró Derecho a la seguridad jurídica
3. Siete (07) encuestados, respondió que el Banco vulneró Derecho a la protección de sus intereses económicos.
4. Un (01) encuestado, respondió que el Banco vulneró su derecho a recibir productos y servicios idóneos

Con relación a la pregunta: **¿Si considera Usted, que el costo que implica que el Banco le brinde tutela jurídica e información en la relación de consumo de manera veraz, oportuna, transparente y personalizada, sobre los saldos pendientes de pago por el uso de su tarjeta de crédito, a través de tecnologías de la información y/o plataformas de atención especializada, debería ser asumido por la entidad bancaria?, el 100 % de los encuestados respondieron que sí.**



IV. Propuesta Normativa de Implementar Sistemas Electrónicos para realizar el cálculo de intereses, comisiones y gastos por el uso de tarjetas de crédito en tiempo real.

En virtud a que los servicios que brindan los Bancos es un servicio regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, consideramos pertinente proponer la siguiente Resolución:

“Lima, 24 de octubre de 2017

Resolución S.B.S. N° xxxx-2017

El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

CONSIDERANDO: (...)

Artículo Primero. - Modifíquese los artículos 5 y 10° en los siguientes términos:

“Artículo 5°.- Contenido mínimo del contrato El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

14. La implementación de sistemas de información electrónico en tiempo real que le permita al consumidor conocer el importe de la deuda total que mantiene con la entidad Bancaria a efectos de garantizar el derecho a la información, proteger sus intereses económicos y procurarles seguridad jurídica en el marco de la contratación de los servicios Bancarios y Financieros. (...)

“El estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

Artículo 10º.- Contenido mínimo de los estados de cuenta El estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente: (...)

14. La información que se detalla en el estado de cuenta mensual deberá señalar que la información es referencial con relación a la fecha de facturación y se deberá indicar que se le remitirá al consumidor en tiempo real actualizaciones permanentes a su sola solicitud ante el Banco y/o los canales de atención que éste establezca en función de los consumos que ésta haya realizado.

V. Conclusiones

- Los costos de información relacionados con la entrega de la información en tiempo real sobre los saldos deudores pendientes de pago hacia los consumidores no están siendo internalizados- asumidos por los Bancos, motivo por el cual se generan distorsiones en el mercado con relación al hecho que el consumidor no tenga la certeza de cuánto es lo que realmente adeuda al momento de realizar el pago anticipado de su deuda y/o cancelar su tarjeta de crédito, motivo por el cual al surgir el problema decide reclamar ante el mismo proveedor o denunciar ante la autoridad administrativa competente del INDECOPI.
- El hecho de que los Bancos no estén internalizando el costo que implica la implementación de mecanismos de entrega de la información en tiempo real para que el consumidor tenga la certeza de los saldos deudores pendientes de pago para con los Bancos, tiene como efecto jurídico la vulneración del derecho a: i) a la información; ii) a la protección de sus intereses económicos; y, iii) la seguridad jurídica en el marco de los contratos de tarjeta de crédito.

- Los costos de información relacionados con la entrega de la información al consumidor en tiempo real con relación a los saldos deudores de tarjetas de crédito debería ser internalizado por los Bancos, ello con la finalidad de transparentar el mercado, tutelar los derechos de los consumidores, mejorar la competitividad empresarial y reducir las denuncias presentadas por los consumidores relacionadas con la materia, pues a la fecha sigue siendo el sector más reclamado y denunciado.

VI. Lista de referencias

- BERNALES, E. (1997). *La Constitución de 1993. Análisis Comparado*. Lima, Perú. Editorial ICS.
- BULLARD, A. (2003). *Derecho y Economía*. Lima, Perú. Editorial Palestra.
- DURAND, J. (2006). *El Derecho del Consumidor*. Lima, Perú. Editorial Cuzco S.A.C.
- DURAND, P. (1992). *Una Aproximación al Análisis Económico del Derecho*. Granada, España. Editorial Comares.
- DE LA PUENTE Y LAVALLE, M. (1996). *El Contrato en General*. Lima, Perú. Editorial Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- ESPINOZA, J. (2005). *La Tutela Constitucional del Consumidor*. En la *Constitución Comentada*. Lima, Perú. Editorial Gaceta Jurídica.
- ESPINOZA, J. (2012). *Derecho de los Consumidores*. Lima, Perú. Editorial Rodhas S.A.C.
- GASCÓN, M. Y GARCÍA, A. (2003). *La Argumentación en el Derecho*. Editorial Palestra Editores.
- GUASTINI, R. (2001). *Estudios de la Teoría Constitucional*. México D.F. Editorial Distribuciones Fontamara S. A.
- GUTIÉRREZ, W. (2005). *La Constitución Económica Comentada*. Lima, Perú. Editorial Gaceta Jurídica S.A.
- HERNÁNDEZ, S Y LÓPEZ, R. (2002). *Técnicas de investigación jurídica*. México, D.F. Editorial Programas Educativos S.A.

- MOISSET DE ESPANÉS, L. (2006). La investigación en las Ciencias Jurídicas. Lima, Perú. Editorial Ara Editores.
- RAMOS, C. (2002). Cómo hacer una Tesis de Derecho. Lima, Perú. Editorial Gaceta Jurídica
- ROMER, A. (1994). Introducción al Análisis Económico del Derecho. México. Editorial Fondo de Cultura Económica S.A.
- TORRES, J. (1987). Análisis Económico del Derecho. Panorama Doctrinal. Madrid. España. Editorial Tecnos S.A.
- SANTISTEBAN DE NORIEGA, J. (2005). La Constitución Económica Comentada. Editorial Gaceta Jurídica S.A.
- SIERRALTA, A. (1996). Introducción a la Ius Economía. Lima, Perú. Editorial Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú
- SOLÍS, A. (1999). Metodología de la investigación Jurídico Social. Lima, Perú. Editorial Edigraf
- STIGLITZ, A. (1990). Protección Jurídica del Consumidor. Buenos Aires, Argentina. Editorial Depalma
- STIGLITZ, A. (2001). Defensa de los consumidores de productos y servicios Protección Jurídica del Consumidor. Buenos Aires, Argentina. Editorial La Rocca.
- SOTO, C. (2000). La Transformación del Contrato: Del Contrato Negociado al Contrato Predispuesto. En Contratación contemporánea. Teoría general y principios. Instituciones de Derecho Privado. (pp.372-436). Santa Fe de Bogotá, Colombia. Editorial Temis
- VEGA, Y. (1998). Consumidor, contrato y sociedad postindustrial. Lima, Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial Universidad de Lima.
- VEGA, Y. (2001). Contratos de Consumo. Lima, Perú. Editorial Editora Jurídica Grijley.
- ZELAYARAN, M. (2003). Metodología de la investigación jurídica. Lima, Perú. Editorial Ediciones Jurídicas.

Lineamientos para conocer la utilidad y la seguridad de los contratos electrónicos vía web

Guidelines for the utility and safety of electronic contracts via web

MERCADO PORTA, Marco Antonio(*)

SUMARIO: I. Introducción; II. Referencias legislativas y doctrinarias, 2.1. Los contratos, a. Definición, b. Contrato de Adhesión, c. Cláusulas generales de contratación; 2.2 Contrato electrónico, a. Definición, b. Contrato electrónico vía web, c. Modalidades de contrato electrónico vía web, c.1 Persona a persona, c.2. Sitios Web, d. Perfeccionamiento del contrato vía web, d.1. Oferta, d.2. Aceptación, 3. Sistemas del perfeccionamiento del contrato; III. Nuestra posición; IV. Conclusiones; V. Lista de referencias.

Resumen: El presente trabajo pretende dar a conocer la utilidad y seguridad de los Contratos Electrónicos vía Web, transacciones que se han facilitado haciendo uso de la Internet y pese a que nuestro Código Civil hace alusión a este contrato en algún articulado, pues no se encuentra nominado expresamente, en la actualidad viene sur-

(*) Abogado, Magister en Derecho, Docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Cajamarca.