

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



**“REPLANTEANDO ROLES: ANÁLISIS DEL MODELO DE REGULACIÓN Y
SUPERVISIÓN BANCARIA EN EL PERÚ EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR FINANCIERO”**

**Trabajo de investigación para optar el grado de Magíster en la Maestría de Derecho
Bancario y Financiero**

AUTOR

CLAUDIA MILAGROS RIVERA CÁCERES

ASESOR

MARÍA DEL CARMEN YUTA GONZALEZ

LIMA – PERÚ

Replanteando roles: análisis del modelo de regulación y supervisión bancaria en el Perú en materia de protección al consumidor financiero

1. Introducción

La última crisis financiera que se desató en los Estados Unidos en el año 2007 hizo que se evidenciaran debilidades en la regulación y supervisión de las entidades financieras a ese momento. Como se sabe, la última crisis que se inició con la explosión de la burbuja inmobiliaria y los préstamos subprime, tuvo tal magnitud que su punto más álgido se dio con la quiebra de Lehman Brothers, uno de los bancos de inversión más importantes, el 15 de setiembre del 2008 (Vives, 2010).

Los préstamos subprime que desencadenaron la crisis, eran aquellos préstamos otorgados para la adquisición de viviendas que no tenían respaldo suficiente que garantice su cancelación, ya que eran otorgados a personas que no contaban con capacidad de pago suficiente o en otros casos eran otorgados a personas que no tenían empleo, por lo que eran créditos altamente riesgosos.

Es en este contexto, que a partir de este tipo de préstamos, se crearon instrumentos financieros sofisticados que tenían como respaldo estas hipotecas; pero al ser altamente riesgosas y poco atractivas para los inversionistas, éstas se titulizaron empaquetándolas con otras de mejor calidad para así volverlas una inversión interesante. Estas titulizaciones se iniciaban con la originación de la hipoteca, que luego de pasar por una serie de transferencias a diversas instituciones financieras, terminaban formando parte de un paquete de préstamos hipotecarios que respaldaban los títulos que luego eran colocados a diversos inversionistas. El valor de estos títulos estaba asociado al valor de los préstamos hipotecarios, en ese sentido, los intereses que estos títulos devengaban eran pagados con los ingresos que generaban el pago de los préstamos (Kodres, 2013). Es así que, mientras estos préstamos hipotecarios fueron cancelados oportunamente no hubo mayor inconveniente, sin embargo, el problema surgió cuando aquellas personas sin respaldo económico empezaron a dejar de pagar sus préstamos; en este punto los títulos financieros adquiridos por diversos inversionistas (entre ellos instituciones financieras) empezaron a verse afectados por estos impagos.

Toda esta operativa antes descrita se llevó a cabo desde lo que se denomina “*shadow banking*” o “banca en la sombra”, es decir toda aquella actividad de financiamiento que no forma parte de las operaciones de crédito tradicionales y por ende se encuentra fuera del alcance de la fiscalización de las entidades reguladoras, lo cual hace que sea altamente peligroso por la asunción de riesgos que difícilmente se encuentran mapeados.

El surgimiento de este tipo de banca es un efecto colateral que trajo consigo la avalancha de regulación bancaria en los últimos años, viéndose favorecida además porque esta actividad cuenta con una regulación y supervisión mucho más laxa; es allí donde el

peligro es mayor porque como consecuencia de ello pueden estar migrando riesgos de la banca tradicional a este nuevo tipo de banca que no cuenta con los mecanismos de protección que sí existe en la banca tradicional (BBVA Research, 2017)

Tal fue la afectación que finalmente el sistema no resistió y colapsó, trayendo ejecuciones hipotecarias masivas debido a los impagos y la quiebra de importantes instituciones como Lehman Brothers, poniendo así en peligro la estabilidad del sistema financiero internacional.

A partir de esta fragilidad en el sistema financiero, es que la Reserva Federal de los Estados Unidos decidió rescatar a la mayor aseguradora del mundo, American International Group (AIG), otorgándole un préstamo por US\$ 85,000.00 millones de dólares, con la finalidad de evitar un inminente riesgo sistémico (El País, 2008). Asimismo, rápidamente se dio paso a la implementación de una serie de medidas para evitar que los efectos de la crisis siguieran propagándose evitando un mayor impacto en el sistema financiero y económico internacional.

Cuando se hace una revisión de las causas que desencadenaron la crisis, se observa que en ella convergieron una serie de elementos que incentivaron la toma excesiva de riesgos por parte de los distintos operadores; desde agencias que fomentaron el otorgamiento de las hipotecas subprime a personas que no contaban con la capacidad de pago necesaria, entidades que otorgaban recompensas a sus funcionarios por la colocación de este tipo de préstamos, pasando por las agencias de calificación crediticia que otorgaban calificaciones favorables a los productos más riesgosos, hasta los accionistas de dichas empresas que tuvieron una excesiva confianza en el respaldo del gobierno ante eventuales pérdidas.

La crisis financiera en los Estados Unidos puso de manifiesto diversas fallas de mercado y fallas en la regulación y supervisión, haciendo necesaria una exhaustiva revisión de las mismas. A criterio de Vives el gran reto pasada la crisis es hacer del sistema financiero uno mucho más estable y resistente a través de una regulación más estricta, poniendo el foco en aquellas actividades que antes se encontraban al margen de la supervisión, pero sin reprimir el desarrollo de la industria, protegiendo el interés público, la innovación y preservando la globalización (2010).

Dado el alcance de la crisis financiera, que no solo impactó fuertemente en la economía de los Estados Unidos sino también en las economías de otros países de la comunidad europea, se han planteado una serie de propuestas a escala global. Para ello se han realizado una serie de recomendaciones por parte de organismos internacionales como el G20 o el Comité de Basilea, para que sean adoptadas por los países. Dentro de las metas que se persiguen con esta reforma encontramos las siguientes (González y Márques, 2010, pp. 74-75):

- Simplificar el marco regulatorio y supervisor, donde se asignen responsabilidades claras y concretas (evitando duplicidades) que eviten que hayan entidades que escapen de la regulación y supervisión.

- Establecer medidas que permitan identificar entidades sistémicas, facilitando su intervención y limitando el riesgo de su actividad.
- Evitar costes a los contribuyentes, haciendo que los rescates de instituciones en problemas sean asumidos en última instancia por éstos.
- Mercados financieros eficientes, haciendo que se produzcan a futuro escenarios de burbujas financieras, mediante la mejora de la solvencia y transparencia de las entidades.
- Y por último, pero no menos importante, la protección al consumidor. La falta de información y de transparencia en los mercados hizo que los consumidores fueran los más perjudicados, porque debido al poco entendimiento sobre los productos ofrecidos terminaron con altos niveles de endeudamiento.

Este último punto resulta especialmente relevante para efectos del presente trabajo, porque al ser el consumidor el último eslabón en la cadena de consumo, es evidente que una crisis financiera repercute necesariamente sobre él haciendo que su ahorro pueda desaparecer en caso se produzca la quiebra de una institución financiera (García, 2011, p.138).

En el caso de Estados Unidos, para efectos de corregir los fallos evidenciados a partir de la crisis, el 21 de julio de 2010 fue aprobada la *Dodd- Frank Street Reform and Consumer Protection Act*, que supone importantes cambios en la industria financiera, reorganizando las competencias de las distintas agencias reguladoras y supervisoras. Así, se crearon dos nuevos organismos i) el Consejo de Estabilidad Financiera, encargado de velar por la estabilidad del sistema, y, ii) la Agencia de Protección al Consumidor Financiero (*Bureau of Consumer Financial Protection*) encargada exclusivamente de la protección al consumidor de servicios financieros y de la educación financiera. Antes de la reforma, en Estados Unidos, la protección al consumidor estaba en manos de siete agencias, lo que hacía que el objetivo no fuera claro ni prioritario para ninguna de ellas. La Agencia de Protección al Consumidor Financiero, se encuentra dentro del organigrama de la Reserva Federal, pero con un alto grado de autonomía en su actuación, ya que su director es nombrado directamente por el Presidente ratificado por el Senado y cuenta con facultades para regular, supervisar e imponer sanciones. Con esta reforma se vio la necesidad de reforzar y empoderar el sistema de protección al consumidor financiero, debido a que éste resulta ser seriamente afectado en el escenario de una eventual crisis (González y Márques, 2010, pp. 75-77)

Sin perjuicio de un desarrollo posterior, otro claro ejemplo de las reformas plantadas a raíz de la crisis financiera es el caso del Reino Unido, en donde se pasó de tener un megaregulador (cuya competencia fue seriamente cuestionada durante la crisis) a tener autoridades con competencias asignadas de acuerdo a objetivos. Es el caso de la *Financial Conduct Authority* cuyo objetivo principal es proteger la confianza del consumidor de los servicios financieros. Adicionalmente se ha establecido que el *Bank of England*, a través de la *Prudential Regulatory Authority*, será el encargado de la supervisión prudencial, además de su rol como autoridad encargada de la política monetaria (Vodanovic, 2012).

Como se evidencia de lo antes mencionado, la crisis financiera dejó lecciones valiosas y permitió que muchos países hicieran un análisis autocrítico del modelo de regulación y supervisión financiera adoptado y replantearlo a fin de evitar episodios como los sucedidos en Estados Unidos. Si bien existen a nivel de doctrina varios modelos regulatorios y de supervisión, cada país adopta el modelo que más se ajusta a su realidad y opción política, sin que existan modelos perfectos e infalibles ante cualquier crisis. Sin embargo, la tendencia actual a nivel de regulación de mercados financieros, incluida la protección al consumidor financiero, apunta hacia una regulación por objetivos dejando de lado una regulación por industrias; entendiendo la primera como aquella en donde existe un supervisor encargado de velar por la solvencia y estabilidad del sistema financiero y otro supervisor encargado de la protección al consumidor financiero (también conocido como *Twin peaks* o picos gemelos); y la segunda como aquella en donde hay un supervisor para cada una de las industrias (Vodanovic, 2012)

Es en este contexto, que a través del presente trabajo se pretende reflexionar en torno a si el sistema de protección al consumidor financiero adoptado en Perú garantiza los objetivos regulatorios que le sirven de sustento, tomando en cuenta las competencias asignadas por nuestro ordenamiento jurídico al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPÍ), como autoridad nacional de consumo, y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), como autoridad de regulación y control del sistema financiero; o si por el contrario, dicho sistema merece ser replanteado a la luz de la experiencia internacional en materia de regulación y supervisión de mercados financieros.

Para el presente análisis resulta especialmente relevante no perder de vista que el consumidor financiero tiene una naturaleza particular y se distingue del resto de los consumidores porque se desenvuelve dentro de una industria altamente regulada, en donde hay reglas de juego que los agentes en el mercado deben respetar.

Esto hace que en la industria financiera la asimetría de información cobre un papel importante, debido a que los productos y servicios que se ofrecen suelen tener cierto grado sofisticación que amerita una protección distinta para que ésta sea realmente efectiva; tanto desde el lado de la regulación, la cual debe basarse en interpretar de modo coherente las normas de protección al consumidor dentro la mecánica de la regulación de los servicios financieros, donde las normas prudenciales juegan un rol esencial; como desde el lado de la autoridad que tendrá a cargo esta protección, ya que se requiere que ésta sea una autoridad técnica, con competencias claramente definidas y que cuente con la experiencia necesaria y un real conocimiento de la industria. Lograr ese equilibrio, con mecanismos claros de ponderación en caso de conflicto entre normas, es a lo que se debería apuntar.

En ese sentido, y en base a la revisión de experiencias internacionales, el presente trabajo tiene por finalidad analizar el modelo de regulación y supervisión financiera adoptado en el Perú, pero centrando el análisis desde la perspectiva de protección al consumidor financiero, para determinar finalmente si bajo la estructura actual, con dos autoridades que protegen de manera directa e indirecta al consumidor financiero se logra una efectiva protección; o si por el contrario esta estructura debería ser replanteada para evitar que puedan presentarse ciertos conflictos o riesgos asociados justamente a esta

duplicidad de autoridades como: desconocimiento de la autoridad general de consumo en materia de servicios financieros, falta de objetivos claros, duplicidad en la regulación, sobrecostos asociados a una doble regulación, falta de predictibilidad, entre otros.

2. Protección al consumidor financiero en el Perú – antecedentes y marco legal

El primer antecedente sobre una normativa que esté orientada a la protección de los consumidores en el Perú la encontramos en la década de los años ochenta con el Decreto Supremo N° 036-83-JUS; esta norma, bajo el contexto político y social en que fue emitida, tuvo una nula aplicación en esa época. Según Ordinola, bajo esta norma se establecía una postura intervencionista del Estado, prohibiendo de manera absoluta los monopolios y estableciendo que el Estado pueda ejercer un control de precios sobre los bienes ofrecidos en el mercado. Asimismo, el Perú en esa época, atravesaba un contexto político complejo, salía de una dictadura militar que tenía un gran injerencia en la economía, lo cual dejó un Estado fragmentado y con altos índices de violencia producto del terrorismo (2011, p. 96).

Sin embargo, a inicios de la década de los años noventa, el Estado impulsó una serie de medidas y normas que sentarían las bases de una economía social de mercado que luego estaría consagrada en la Constitución de 1993. Es así que dentro de las normas emitidas en esos años, el 09 de noviembre del año 1991 se promulgó el Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor, que derogó el Decreto Supremo N° 036-83-JUS. Esta nueva norma, que estableció los derechos de los consumidores y obligaciones por parte de los proveedores, mantuvo su vigencia, a pesar de las diversas modificaciones que sufrió, durante muchos años (hasta el año 2010, año en que se aprobó la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor – en adelante Código).

De acuerdo al Documento de Trabajo N° 001-2000 elaborado por el área de Estudios Económicos del INDECOPI:

Antes de 1991, el consumidor tenía tremendamente limitado su derecho a elegir, pues su elección estaba supeditada muchas veces a la decisión del Estado, que determinaba qué era bueno para todos. En diferentes dependencias gubernamentales, funcionarios del Estado determinaban precios, calidad de productos, subsidios, condiciones de contratación, etc. Se enfrentaba escasez, poca variedad de productos, especulación, acaparamiento, ausencia de calidad y no existía – ni en las empresas ni en los consumidores – una cultura de servicio al consumidor, pues las empresas no se consideraban obligadas a darlo y los consumidores no nos considerábamos en situación de exigirlo. El consumidor no tenía conciencia de sus derechos ni su capacidad de influir con sus decisiones en la conducta de las empresas. No había, salvo algunos esfuerzos heroicos de organizaciones de defensa de los consumidores, instancias donde recurrir a plantear quejas o reclamos. Si bien siempre ha existido el Poder Judicial, acceder a la tutela de este resultaba demasiado costos para un reclamo de uno cuantos soles. Por otro lado, se estaba expuesto a una publicidad poco regulada y engañosa. No había programas de radio y televisión que se preocuparan de los derechos de los consumidores, como los hay hoy de

manera diaria, ni líneas telefónicas “800” para llamar en caso se tenga algún problema con el producto, ni fechas de vencimiento en el rotulado y envases. Es decir, no contábamos aún con una cultura generalizada de servicio al consumidor (citado en Ordinola, 2011, pp. 96 – 97).

Inicialmente, el Decreto Legislativo N° 716 concedía a la Dirección General de Defensa del Consumidor (adscrita al entonces denominado Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negocios Comerciales Internacionales) la facultad sancionar las posibles infracciones a esta reciente normativa.

Sin embargo, pronto el propio Estado verificaría que una verdadera revolución en la economía requería el establecimiento de una entidad que se encargara de vigilar el mercado y que, asimismo, debía sancionar directamente las infracciones que los proveedores podían cometer en el normal desarrollo de sus actividades, en el sistema económico y en las instituciones públicas (Ordinola, 2011, p.98).

Es así que en el año 1992 se creó el INDECOPI mediante Decreto Ley N° 25868, adscrito inicialmente al Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negocios Comerciales Internacionales, sin embargo con el transcurrir de los años el INDECOPI pasó a depender de otras instituciones, estando actualmente adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) (Ordinola, 2011, pp. 98 – 99).

Sobre la base de lo antes indicado, y luego de la promulgación del Decreto Legislativo N° 716, en el año 1993 se emitió la actual Constitución Política del Perú, en donde se establecen los principios del régimen económico del país, bajo el modelo de una economía social de mercado. Es así que en el título III del referido cuerpo normativo se consagran principios como: la libertad de iniciativa privada, libertad de contratar, libre competencia, intervención subsidiaria por parte del Estado para realizar actividad empresarial y la protección de los intereses de los consumidores.

De esta manera el artículo 65° de la Constitución (Const, 1993) establece lo siguiente:

“Protección al consumidor

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.”

Como se desprende de lo antes mencionado, la protección al consumidor consagrada a ese nivel exige al Estado enfocar sus esfuerzos en establecer las políticas necesarias orientadas a lograr este objetivo regulatorio. Es así que en el Perú se han diseñado e implementado ciertos mecanismos legales que aspiran, en mayor o menor medida, a la

consolidación de un sistema de protección al consumidor coherente con el principio de protección de los derechos de los consumidores consagrado en la Constitución Política.

En esa línea, y como se ha adelantado, es propósito del presente trabajo efectuar un análisis en torno a si los mecanismos legales de protección al consumidor que actualmente existen en el Perú y que soportan el sistema de protección al consumidor, son suficientes y adecuados para procurar una apropiada tutela de los consumidores, considerando que, tratándose particularmente del consumidor de servicios financieros, existen dos instituciones que, desde diferentes líneas de acción, se encargan de regularlo y protegerlo, estas son el INDECOPI y la SBS).

2.1 Análisis de las competencias y estructura del INDECOPI y SBS en materia de protección al consumidor financiero

Como hemos adelantado, en esta sección nos centraremos en analizar la organización, funciones y competencias del INDECOPI y de la SBS, teniendo en cuenta que la primera de ellas representa la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor en el país; y la segunda constituye el organismo regulador y supervisor del sistema financiero peruano. Ambas instituciones, en línea con su ámbito de competencia, ejercen una protección del consumidor financiero, que es el eje central del presente trabajo.

2.1.1 INDECOPI – orígenes, organización y competencias en materia de protección al consumidor financiero

El 24 de noviembre del año 1992, se publicó el Decreto Ley N° 25868 mediante el cual se creó el INDECOPI. En sus inicios el INDECOPI estuvo adscrito al Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, teniendo como principales funciones proteger al mercado de prácticas monopólicas, prácticas que generen competencia desleal, proteger los derechos de propiedad intelectual, calidad de los productos y finalmente proteger al mercado de aquellas prácticas que afecten a sus agentes y a los consumidores.

Actualmente, el Decreto Ley N° 25868 se encuentra derogado por el Decreto Legislativo N° 1033, publicado el 25 de junio del 2008, en donde se estableció que el INDECOPI es una institución con autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, adscrita a la PCM con las siguientes funciones:

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

2.1 El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de:

a) Vigilar la libre iniciativa privada y la libertad de empresa mediante el control posterior y eliminación de las barreras burocráticas ilegales e irracionales que afectan a los ciudadanos y empresas, así como velar por el cumplimiento de las normas y principios de simplificación administrativa;

- b) Defender la libre y leal competencia, sancionando las conductas anticompetitivas y desleales y procurando que en los mercados exista una competencia efectiva;
- c) Corregir las distorsiones en el mercado provocadas por el daño derivado de prácticas de dumping y subsidios;
- d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;
- e) Vigilar el proceso de facilitación del comercio exterior mediante la eliminación de barreras comerciales no arancelarias conforme a la legislación de la materia;
- f) Proteger el crédito mediante la conducción de un sistema concursal que reduzca costos de transacción y promueva la asignación eficiente de los recursos;
- g) *derogado*
- h) Administrar el sistema de otorgamiento y protección de los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, en sede administrativa, conforme a lo previsto en la presente Ley; y,
- i) Garantizar otros derechos y principios rectores cuya vigilancia se le asigne, de conformidad con la legislación vigente (Decreto Legislativo N° 1033, 2008)

Como se puede observar el INDECOPI es en gran medida una agencia de competencia que tiene dentro de sus funciones la protección a los consumidores en general. Sobre esto último a continuación haremos referencia a su organización y estructura.

El tratamiento constitucional en materia de protección al consumidor inicialmente referido, tiene, principalmente, un desarrollo legal en el actual Código. Esta norma, fue publicada en setiembre del 2010, y su alcance es general, ya que resulta aplicable a todos los sectores económicos en los cuales INDECOPI tiene competencia. Su propósito es regular los derechos de los consumidores, así como las obligaciones a cargo de los proveedores de bienes y servicios; estableciendo a su vez disposiciones específicas aplicables a ciertos sectores de la economía, tales como: servicios públicos, educativos, inmobiliarios y financieros. Además, contiene disposiciones que regulan el procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor; esto último, en atención a que el procedimiento administrativo por infracción a las normas del Código tiene la naturaleza sancionadora; teniendo INDECOPI, por consiguiente, facultades para imponer sanciones (ejemplo, multas) o medidas correctivas.

Como parte de su organización, el INDECOPI cuenta con las siguientes instancias, distribuidas en 26 Oficinas Regionales en provincias y 5 oficinas en Lima (Indecopi, 2016):

- El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC): tiene como objetivos brindar asesorías a los consumidores y atender sus reclamos. Respecto de la segunda función, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación y conciliación), se busca que los consumidores y proveedores lleguen a acuerdos satisfactorios y definitivos frente a eventuales controversias.
- Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS): instancias que fueron creadas a través de la publicación del Código, cuya finalidad es resolver reclamos en un plazo menor (30 días hábiles) y referidos principalmente a controversias que no superen las 3 UIT¹ Unidades Impositivas Tributarias. En la sede principal del INDECOPI funcionan 3 OPS con las siguientes competencias:

Competencia de cada OPS de la Sede Central			
	Desde el 01 de diciembre de 2010	Desde el 01 de marzo de 2013	Desde el 01 de julio de 2014
OPS N° 1	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de medidas correctivas - Incumplimiento de acuerdos conciliatorios - Liquidación de costas y costos - Incumplimiento de liquidación de costas y costos 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de medidas correctivas - Incumplimiento de acuerdos conciliatorios - Liquidación de costas y costos - Incumplimiento de liquidación de costas y costos - Servicios de transporte - Servicios de turismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de medidas correctivas - Incumplimiento de acuerdos conciliatorios - Liquidación de costas y costos - Incumplimiento de liquidación de costas y costos - Servicios de transporte - Servicios de turismo - Telecomunicaciones - Seguros
OPS N° 2	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Bancarios y Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Bancarios y Financieros - Planes de Salud - Sistema de Pensiones - Mercado de Valores - Seguros 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Bancarios y Financieros - Planes de Salud - Sistema de Pensiones - Mercado de Valores
OPS N° 3	Resto de sectores	Resto de sectores	Resto de sectores

Fuente: Indecopi

- Comisiones de Protección al Consumidor (CPC): son órganos administrativos competentes para conocer las denuncias por presuntas infracciones al Código y cuya cuantía superen las 3 UIT. Las CPC también constituyen segunda instancia para aquellos casos, tramitados inicialmente en una OPS, que son apelados. Las CPC están distribuidas a nivel nacional en las distintas Oficinas Regionales del INDECOPI (ORI) y tienen la siguiente división temática:

¹ Unidad Impositiva Tributaria: unidad referencial de cálculo que en el año 2017 tiene el valor de S/. 4050.00

**DIVISION TEMATICA DE LAS COMISIONES DE PROTECCION AL
CONSUMIDOR N° 1, N° 2 Y N° 3 DE LA SEDE CENTRAL DEL INDECOPI**

CC1	CC2	CC3
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios bancarios y financieros. • Mercados de valores, en tanto se refiera a inversiones que califican como consumidores. • Sistema de pensiones. • Planes de salud. • Servicios de salud humana. • Seguros incluidos el Seguro Obligatorio por Accidentes de Tránsito (SOAT) y Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT). 	<p>Los demás segmentos económicos que no sean de competencia de la CC1.</p>	<p>Todos los segmentos económicos iniciados por iniciativa de la propia autoridad.</p>

Fuente: Indecopi

- Sala Especializada en Protección al Consumidor: instancia encargada de resolver las apelaciones presentadas contra las resoluciones emitidas por las CPC.

Habiendo revisado la estructura y funciones del INDECOPI podemos arribar a una primera conclusión, el INDECOPI es en gran medida una agencia de competencia con importantes funciones que se pueden agrupar en dos frentes: por un lado, se dedica a la promoción del mercado, fomentando la libre competencia, eliminando barreras burocráticas, llevando procesos adecuados de salida del mercado de las empresas, protegiendo derechos de propiedad intelectual, entre otras funciones; y por otro lado se enfoca a la protección de los consumidores. Sobre este último punto vale la pena precisar que, esta protección está dirigida a consumidores de diversos sectores económicos tales como: servicios de transporte, educativos, inmobiliarios, restaurantes, entre otros; incluyendo al consumidor de servicios financieros. Es decir, el INDECOPI de acuerdo a su mandato es una autoridad de consumo general cuyo alcance es transversal a diversas industrias, lo que nos permite advertir que en materia de protección al consumidor financiero el INDECOPI, si bien ha destinado ciertas comisiones y órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos a atender denuncias de este sector, no cuenta con el expertise necesario para brindar una protección efectiva al consumidor financiero, que por su especial naturaleza y la industria en la que se desenvuelve, requiere de una protección acorde con la regulación prudencial a la que se encuentra sujeto.

2.1.2 SBS – orígenes, estructura y rol en materia de protección al consumidor financiero

A partir de la crisis financiera de la década de los años treinta, el Perú sufrió una depreciación considerable del valor de su moneda, es así que el entonces Presidente del Banco de Reserva, Manuel Augusto Olaechea, propuso en noviembre del año 1930, la venida del economista estadounidense Edwin Walter Kemmerer para que realizara diversos estudios que permitan establecer una reforma monetaria y bancaria en el país, estableciéndose así la famosa “Misión Kemmerer” (Banco Central de Reserva del Perú, 2006, pp. 15-16).

ADRO		SITUACIÓN ECONÓMICA DEL PERÚ 1931	
		EXPORTACIONES	IMPORTACIONES
LA ECONOMÍA EN 1931 Tras la caída del presidente Augusto B. Leguía, se agravó la crisis financiera que aquejaba al país.		Representaron en ese año 73 millones de soles. En la época, los dos principales productos de exportación del Perú eran el algodón y el azúcar. Otros insumos importantes fueron los minerales, como el cobre, petróleo y sus derivados. En ambos casos, la venta tuvo una gran caída.	En 1931 se registraron importaciones por 97.925.362 soles. Sin embargo, las importaciones por aduanas disminuyeron en un 18%. Los principales insumos importados fueron trigo y harina de trigo. En total, las importaciones disminuyeron en un 31% comparadas con las del año anterior.
ALANCE COMERCIAL	SITUACIÓN BANCARIA	LA MONEDA	LA REFORMA MONETARIA
La comparación del volumen de importaciones y exportaciones de 1931 resultó negativa para el país en más de 20 millones de soles, a pesar de lo cual fue un mejor resultado que en años anteriores. Este se debió a la disminución del volumen de importaciones.	Los bancos nacionales mostraban un panorama sólido. Sin embargo, la crisis económica nacional y mundial se hizo sentir con la disminución de las utilidades, la baja de dividendos en las acciones y la disminución en el monto de las obligaciones.	Para 1931, el sol de oro, moneda creada por Leguía, se encontraba a la baja en su cotización, debido a la disminución de las importaciones, a la merma de los productos de exportación y a la desconfianza política generalizada.	El 13 de enero de 1931, incitada por el Banco Central de Reserva, llegó al país una misión estadounidense dirigida por el profesor Edwin Kemmerer, con la finalidad de preparar un informe que ayudara a salir de la crisis económica. Una de sus medidas más importantes fue la referida a la estabilización monetaria.

Fuente: BCRP – Revista Moneda N° 132

Concluida la “Misión Kemmerer”, y como parte de sus propuestas para la reforma bancaria y monetaria en el Perú, el 23 de mayo de 1931 se creó la Superintendencia de Bancos (denominación inicial de la SBS) con la finalidad de controlar y supervisar a dichas instituciones; trayendo como consecuencia que el Perú tuviera por primera vez una legislación bancaria que estableció qué tipo de operaciones podían efectuar las entidades bancarias, así como la obligación de publicitar la mayor cantidad de información de dichas entidades para saber su verdadero estado y solidez financiera (Banco Central de Reserva del Perú, 2006, pp. 18-19).

Con el transcurrir de los años y luego de diversos cambios políticos y económicos en el Perú, en diciembre de 1996 fue publicada la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante Ley General), norma vigente a la fecha que recoge diversos aspectos de regulación prudencial que surgieron a partir de recomendaciones propuestas por el Acuerdo de Basilea (SBS, 2017).

Lo antes mencionado cuenta con una base constitucional ya que nuestra Carta Magna de 1993 en su artículo 87° designa a la SBS como la entidad, con autonomía funcional, de ejercer control sobre las empresas bancarias, de seguros y de administración de fondos de pensiones, bajo el siguiente enunciado (Const., 1993, art. 87):

Artículo 87.- El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley.

La ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

El Poder Ejecutivo designa al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por el plazo correspondiente a su período constitucional. El Congreso lo ratifica.

Se le reconoce constitucionalmente, por tanto, a la SBS el rol de organismo regulador en materia de servicios financieros, y supervisor de las empresas del sistema financiero; delegando en la ley sus facultades y competencias orientadas a velar por la estabilidad y solvencia del sistema financiero, con la finalidad de garantizar el objetivo constitucional de protección del ahorro del público, en este caso, de los consumidores del sistema financiero.

Para ello resulta relevante la regulación prudencial, entendiéndola como aquella que tiene por finalidad evitar la inestabilidad del sistema y eventuales crisis, haciendo que las empresas reduzcan y controlen el excesivo crecimiento al que se encuentran expuestas en la realización de sus operaciones y servicios financieros. Como ejemplos de la regulación prudencial antes referida encontramos aquellas disposiciones referidas a requerimientos de capital mínimo, clasificación de cartera de acuerdo al riesgo y el establecimiento de provisiones para la cobertura de riesgos esperados (Ayiber y Gutiérrez, 2009, p. 62).

Si bien los objetivos de la SBS apuntan principalmente a la estabilidad y solvencia del sistema financiero, ideando para ello una serie de medidas prudenciales destinadas a dicha finalidad; existe a su vez el compromiso por parte de la SBS, desarrollado en normativa de rango legal y reglamentario, de tutelar la Conducta de Mercado.

La Conducta de Mercado, como concepto, ha sido introducido recientemente en la Resolución SBS N° 3274-2017 – Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero publicada el 21 de agosto de 2017², en donde se define Conducta de Mercado como aquellas “prácticas de las empresas en su relación con los usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos” (Resolución SBS N° 3274-2017, 2017, art. 2). Con la entrada en vigencia del reglamento antes indicado se deroga el actual Reglamento de

² La Resolución SBS N° 3274-2017 entrará en vigencia el 01 de noviembre de 2017

Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.

Desde la perspectiva del regulador, “la protección al consumidor y las normas que regulan la conducta de mercado son temas que se han incorporado completamente en las funciones y estructura orgánica de la SBS, puesto que forman parte de la evaluación general de los riesgos de las instituciones financieras” (Priolé, 2010, p.4). El gestionar adecuadamente las normas de conducta de mercado al interior de las empresas supervisadas permitirá recudir las brechas existentes entre usuarios y empresas del sistema financiero, lo que conllevará a proteger de modo indirecto a los consumidores del sistema financiero.

Tener un mercado financiero informado, eficiente, y que gestione reclamos adecuadamente, reduce significativamente los riesgos asociados a la actividad bancaria (riesgo de crédito, operacional, entre otros), lo cual contribuye a un mercado financiero estable y competente, porque todos los actores competirán bajo las mismas reglas, brindando información homogénea y clara a los consumidores. Esto ayuda a la solidez y estabilidad del mercado que es un objetivo legal de actuación de la SBS, como se ha mencionado anteriormente.

De este modo, si bien la transparencia de información y las normas de conducta de mercado, tienen como propósito principal garantizar la estabilidad del sistema financiero; como objetivo indirecto se encuentra la protección al consumidor a través de una adecuada y oportuna difusión de información a los usuarios, en todas las fases de contratación (oferta, consumo, modificaciones al contrato), así como en la gestión de reclamos.

Por su parte, y en línea con el objetivo en materia de protección del consumidor financiero antes mencionado, es oportuno hacer referencia a la organización interna que la SBS cuenta a nivel de atención al usuario.

Conforme la Resolución SBS N° 4464-2016 - Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, la actuación de la SBS se circunscribe a dos aspectos: i) servicios que se brindan al ciudadano, y ii) tramitación de denuncias contra las empresas supervisadas, ambas a cargo de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), Oficinas Descentralizadas (OD) o Módulos Regionales (MR), estas unidades orgánicas dependen de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (Resolución SBS N° 4464-2016, 2016, art. 1).

En relación a los servicios que la SBS brinda al ciudadano se contemplan los siguientes:

- Atención de consultas.
- Servicio de emisión de reportes de la central de riesgos de la SBS.
- Emisión de constancias relacionadas al Sistema Privado de Pensiones (SPP).
- Información relacionada a personas fallecidas (emisión de constancias de depósitos u otros pasivos y emisión de certificados de pólizas de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental).

Respecto a la tramitación de denuncias contra empresas supervisadas, función que tiene especial relevancia, la SBS cuenta con facultad para tramitarlas cuando los ciudadanos comuniquen algún hecho que constituya una presunta vulneración a las normas emitidas por el regulador. Sobre este extremo es importante mencionar, que la atención de denuncias no se dirige a resolver controversias particulares o discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y los ciudadanos, aquí el denunciante no es parte del procedimiento, sino que cumple una función meramente de “informante”, con excepción de los reclamos presentados contra empresas del SPP, en donde la SBS sí cuenta con facultades de resolver controversias de carácter particular (Resolución SBS N° 4464-2016, 2016, art. 15).

Al no poder resolver controversias de carácter particular, el procedimiento seguido ante la PAU de la SBS no tiene la naturaleza de un procedimiento trilateral; por el contrario, las denuncias que se presenten pueden dar origen al inicio de un procedimiento sancionador de oficio contra la empresa supervisada en caso la SBS lo estime conveniente, siendo ésta la principal diferencia con el procedimiento seguido ante el INDECOPI en donde sí se resuelven controversias individuales.

El siguiente cuadro, elaborado por la especialista en temas financieros Ljubica Vodanovic resume de manera adecuada lo antes indicado (Vodanovic, 2013, p.158).

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	
INDECOPI	Inicia procedimientos de oficio o a pedido de parte por incumplimientos de las normas de protección al consumidor financiero (actuación posterior a la contratación individual)
	Resuelve controversias
	Protección directa
SBS	Aprueba cláusulas generales de contratación de los productos y servicios de las empresas del sistema financiero y sanciona incumplimientos a las normas de transparencia de información (actuación previa y posterior a la contratación individual)
	No resuelve controversias
	Protección indirecta

Como se puede advertir de lo antes mencionado, la SBS tiene un mandato constitucional claro asociado a preservar la solvencia y estabilidad de las empresas del sistema financiero nacional con la finalidad de proteger el ahorro del público; de esta manera, y a través de una regulación bastante exhaustiva en materia de conducta de mercado, se protege “indirectamente” al consumidor financiero. Esto nos lleva al siguiente punto de análisis, en donde se revisará justamente la protección al consumidor financiero como punto de convergencia entre la SBS y el INDECOPI.

2.3 Estructura dual: SBS – INDECOPI y sus principales implicancias

Como se desprende de los puntos anteriores, en el Perú existen dos instituciones, el INDECOPI y la SBS, que de manera directa e indirecta; respectivamente, se ocupan de la protección al consumidor financiero. Ello pone de manifiesto ciertos riesgos que se

pueden generar al tener dos autoridades que asumen este rol como por ejemplo: “duplicidad en la regulación, el desconocimiento de la autoridad general de consumo en lo que respecta a la industria de servicios financieros, o la confusión generada en los consumidores respecto de las competencias y responsabilidades de cada entidad” (Vodanovic, 2013, p.158).

A propósito de la existencia de duplicidad en la regulación es importante mencionar que:

- El Código regula normas generales aplicables a todas las industrias, pero a su vez tiene disposiciones específicas aplicables a diversos mercados, entre ellos el de servicios financieros.
- El Código ha recogido prácticamente gran parte de la regulación especial emitida por la SBS en materia de transparencia de información, duplicándola.

Esto genera costos de regulación innecesarios e incertidumbre por parte del administrado ya que una misma regulación se repite en dos normas, siendo su incumplimiento pasible de sanción por una entidad como por otra.

En esta misma línea, otro riesgo que se genera de cara a los administrados (en este caso, proveedores de servicios financieros) es la falta de predictibilidad, principio reconocido en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General como un principio que inspira la actuación administrativa:

“1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá (Ley N° 29444, 2001, art. IV, 1.15).

Y esto debido a que por un lado tenemos al regulador (SBS) que dicta ciertas normas de cumplimiento obligatorio para las entidades supervisadas; y por el otro lado, tenemos a la autoridad de consumo que emite resoluciones que muchas veces desconocen los mandatos del primero, generando situaciones de incertidumbre tanto para los consumidores como para los administrados.

Lo anterior, se verifica en diversas resoluciones emitidas por el INDECOPI. A manera de ejemplo podemos mencionar los casos en los cuales el INDECOPI ha sancionado a más de una entidad bancaria por ejercer su derecho de compensación frente a acreencias de sus deudores, pese a que la facultad de ejercer este derecho se encontraba pactado contractualmente y amparado en el artículo 132° de la Ley General. Asimismo, podemos mencionar el caso en el cual el INDECOPI sanciona por trato discriminatorio a una entidad bancaria que, basándose en normas sobre prevención del delito de lavado de activos, dispuso el cierre de la cuenta corriente vinculada a la tarjeta de crédito de un consumidor, en aplicación de medidas de gestión del riesgo asociadas al referido delito.

Lo antes mencionado, son algunos de los varios ejemplos que podemos encontrar a nivel de jurisprudencia del INDECOPI, en la cual dicho ente interpreta la normativa especial emitida por la SBS, en varias oportunidades, de modo contrario a la posición institucional del propio ente regulador; generando, como hemos mencionado, falta de predictibilidad en el administrado.

Para evitar este tipo de inconsistencias, el Código establece que el INDECOPI debe solicitar a la SBS un informe técnico que permita interpretar correctamente los alcances de la Ley General y demás normas reglamentarias (Ley N° 29571, 2010, art. 89). Así el artículo 89° del Código establece lo siguiente:

Artículo 89.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

En los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o las normas dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Indecopi **debe solicitar** a esta un informe técnico. (Resaltado y subrayado añadido)

De la lectura de artículo 89° del Código se deduce que la solicitud del informe técnico a la SBS no es una facultad discrecional del INDECOPI, sino que este pedido debiera hacerse cuando sea necesario interpretar los alcances de la Ley General u otra normativa emitida por la SBS; es decir cuando el INDECOPI deba pronunciarse ante la interposición de alguna denuncia en materia de servicios financieros; sin embargo nos atreveríamos a afirmar que nunca o casi nunca se ha efectuado este pedido.

Adicionalmente al mecanismo de coordinación establecido en el artículo 89° del Código, en el mes de junio del presente año, el INDECOPI y la SBS han suscrito un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional que, además de actualizar el convenio suscrito en el año 2012, establece una serie de mecanismos de cooperación e intercambio de información entre ambas entidades como por ejemplo:

- Mantener habilitado un canal de consultas que permita a los órganos resolutivos del INDECOPI efectuar preguntas para la resolución de controversias en materia de servicios financieros y de seguros.
- Conformar grupos de trabajo que permita la coordinación entre ambas entidades para absolver consultas, reclamos y denuncias que se presenten a ambas instituciones.
- Cada institución se compromete a poner a disposición especialistas para brindar capacitaciones en temas de su competencia.
- Remitir a la SBS precedentes administrativos en materia de servicios financieros y seguros.
- Remitir al INDECOPI documentos técnicos de carácter no reservado que permita la especialización y comprensión de los temas a cargo de la SBS, entre otros.

Si bien este último convenio es un esfuerzo adicional por mantener coordinación estrecha entre ambas entidades, habría que esperar resultados tangibles de su puesta en práctica.

Sin perjuicio de los mecanismos antes mencionados, consideramos que un factor relevante que impide una coordinación cercana entre ambas instituciones (la cual se verifica en la interpretación, muchas veces inexacta, que realiza el INDECOPI de la normativa sectorial de la SBS) podría ser consecuencia de la carga procesal que tiene el INDECOPI en relación a los reclamos y denuncias que recibe en materia de servicios financieros.

Dicha carga procesal, sumada a los plazos que sus funcionarios deben cumplir para resolver las controversias, puede dar lugar a un análisis superficial, así como a pronunciamientos en los cuales se verifica un grado de desconocimiento de la normativa especial aplicable al sector financiero.

Esto último, sin perjuicio de la falta de especialización en temas financieros que por lo general caracteriza a autoridades de consumo que se enfocan en diversos mercados, desconociendo muchas veces los objetivos de carácter prudencial que en materia de gestión de riesgos sustentan la regulación financiera, los cuales merecen ser considerados e interpretados coherentemente con las normas en materia de protección al consumidor financiero.

Como se puede observar del siguiente gráfico la cantidad de reclamos o denuncias que atiende INDECOPI en materia de servicios financieros es un número bastante considerable y viene a ser actualmente el sector más reclamado en esta instancia.

		2014		2015		2016	
SA	Total SAC	41,177		48,482		56,103	
C	Sistema Financiero	17,728	43.05%	19,991	41.23%	25,050	44.65%
OP	Total OPS	11,213		13,232		14,745	
S	Sistema Financiero	4,952	44.16%	5,736	43.35%	6,609	44.82%
CP	Total CPC	7,876		8,065		6,928	
C	Sistema Financiero	1,665	21.14%	2,065	25.60%	2,237	32.29%

Elaboración propia

Fuente: INDECOPI – Estadísticas 2014, 2015 y 2016.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayiber, D. y Gutiérrez, J. (2009). Supervisión y regulación del sistema financiero: modelos, implicancias y alcances. *Perfil de coyuntura económica* N° 13 (pp. 53-75). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n13/n13a3.pdf>
- BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ (2006). *Revista Moneda*, 132. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-132/Revista-Moneda-132-02.pdf>
- INDECOPI (2016). Anuario de Estadísticas Institucionales 2016. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1651242/Anuario+Estad%C3%ADstico+2016.pdf/75bdd036-7a57-04a9-b989-054d8eb3e487>
- El País (2008). EEUU acude al rescate de AIG para evitar una nueva quiebra. Recuperado de: https://elpais.com/diario/2008/09/17/economia/1221602401_850215.html
- García, N. (2011). La defensa del consumidor de productos financieros. En Mecanismos de prevención y gestión de futuras crisis bancarias. Papeles de la Fundación, 42 (pp. 137-149). Recuperado de <https://www.fef.es/publicaciones/papeles-de-la-fundacion/item/158-42-mecanismos-de-prevenci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-de-futuras-crisis-bancarias.html>
- González E. y Márques, J. (2010). Dodd – Frank Wall Street Reform: Un cambio profundo en el sistema financiero de Estados Unidos. *Estabilidad Financiera*, 19. Recuperado de <https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/10/Nov/Fic/ref0519.pdf>
- Kodres, L. (2013). ¿Qué es la banca en la sombra?. *Finanzas & Desarrollo*. (pp. 42-43) Recuperado de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2013/06/pdf/basics.pdf>
- Ordinola, C. (2011). La historia del Indecopi en la protección del consumidor peruano: Los primeros dieciocho años. En Súmar, O. (Ed.), *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú*. (pp. 93-123), Lima: Universidad del Pacífico.
- Prialé, G. (2010). La protección al consumidor en el Perú y la banca sin sucursales. Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/rebper_2010_vol_vi/Parte4_Giovanna.pdf
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. (2017). Recuperado de www.sbs.gob.pe

Vives, X. (2010). La crisis financiera y la regulación. Recuperado de <http://blog.iese.edu/xvives/files/2011/09/La-crisis-financiera-y-la-regulacion.pdf>

Vodanovic, L. (2012). Una visión global de la regulación financiera y una propuesta interesante: el caso de Inglaterra. *Ius et Veritas*, 44.

Vodanovic, L. (2013). La dinámica entre la regulación prudencial del sistema financiero y la protección del consumidor. En Escobar, F y O'Neill, C (Ed.), *Ensayos de derecho contractual financiero*. (pp 149 – 169), Lima: Universidad del Pacífico.

BASE LEGAL

Congreso de la República. (11, abril, 2001). Ley del Procedimiento Administrativo General. [27444]. Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe>

Congreso de la República. (25, junio, 2008). Decreto legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. [1033]. Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe>

Congreso de la República. (02, setiembre, 2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor [29571]. Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe>

Constitución Política del Perú [Const.] (1993). Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. (20, agosto, 2017). Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas [4464-2016]. Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. (21, agosto, 2017). Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero [3274-2017]. Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx