

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al
Consumidor

**Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre
atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta
entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar
una respuesta integral y especializada?**

Trabajo académico para optar el título de Segunda Especialidad en
Derecho de Protección al Consumidor

Autor:

Fátima Alessandra Palomino Julián

Asesor:

Wendy Rocio Ledesma Orbegozo

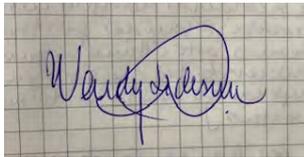
Lima, 2022

Declaración jurada de autenticidad

Yo, LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCIO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del trabajo académico titulado, “Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar una respuesta integral y especializada?” de la autora PALOMINO JULIAN, FATIMA ALESSANDRA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 34%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 04/12/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 01 de marzo de 2023

<u>Ledesma Orbegozo, Wendy Rocio</u>	
DNI: 10803344	Firma
ORCID https://orcid.org/0000-0002-5290-8868	

RESUMEN

La presente investigación académica se diferencia de otros enfoques académicos porque se realiza un análisis global e integral de la protección al consumidor financiero en la actualidad y con instrumentos internacionales, sobre la importancia del trabajo en conjunto de Indecopi y SBS, para garantizar la transparencia en la actividad en el sistema de intermediación financiera peruana de la mano con la protección a las normas de consumidor.

En esa misma línea, se tienen diversos proyectos para optimizar los canales de atención con los consumidores, tales como: implementación de la ventanilla única de reclamos, lanzamiento del nuevo convenio de cooperación institucional 2022, publicación oficial de la Circular SBS respecto a la atención de reclamos y requerimientos conformación de grupos de trabajo, no obstante, es relevante que en nuestro ordenamiento jurídico se brinde una protección especializada ante los cambios acelerados con las tecnologías que manejan las institucionales del sistema financiero, es decir, dotar de funciones y mecanismos a las instituciones responsables de la protección a los usuarios financieros, ya que, desde su óptica pueden aportar mucho en la gestión de la revisión de procedimientos administrativos por el conocimiento en este sector que es considerado complejo por las operaciones que se realizan en él, y de ese modo pueda lograr el equilibrio de funciones tanto velar por la solidez, solvencia de las entidades financieras y una adecuada protección indirecta a los derechos de los consumidores.

Palabras clave

Consumidor financiero

Grupos de trabajo

Indecopi

SBS

Convenio Interinstitucional

ABSTRACT

This academic research differs from other academic approaches because a global and comprehensive analysis of financial consumer protection is carried out today and with international instruments, on the importance of the joint work of Indecopi and SBS, to guarantee transparency in the activity in the Peruvian financial intermediation system hand in hand with the protection of consumer standards.

Along the same lines, there are various projects to optimize customer service channels, such as: implementation of the single window for complaints, launch of the new institutional cooperation agreement for 2022, official publication of the SBS Circular regarding customer service. claims and requirements for the formation of working groups, however, it is relevant that in our legal system specialized protection is provided in the face of accelerated changes with the technologies that institutions of the financial system manage, that is, to provide functions and mechanisms to the institutions responsible for the protection of financial users, since, from their point of view, they can contribute a lot in the management of the review of administrative procedures for knowledge in this sector, which is considered complex by those carried out in it, and in this way achieve the balance of functions so much that it can ensure the solidity, solvency of the entities and adequate indirect protection of consumer rights.

Keywords

Financial consumer

Work groups

Indecopi

SBS

Interinstitutional Agreement

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	0
CAPÍTULO I: Mecanismos de Protección al Consumidor financiero en el Perú	2
Subcapítulo I: ¿Qué son los métodos alternativos de solución de conflictos?	2
a) Autotutela:	2
b) Autocomposición:	2
c) Heterocomposición:	2
Subcapítulo II: Clasificación	4
a) Negociación:	4
b) Mediación:	5
c) Conciliación:	6
d) Arbitraje:	7
Subcapítulo III: Métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor.....	8
a) Conciliación:	9
b) Arbitraje de Consumo:	10
CAPÍTULO II: Sistema de Protección al Consumidor financiero en el Perú	12
Subcapítulo I: Instituciones a cargo de la Protección al consumidor financiero	12
Indecopi (SBC, arbitraje de consumo y denuncia administrativa).....	12
SBS (denuncia administrativa).....	17
ASBANC (Defensoría del Cliente Financiero y Aló Banco)	19
Subcapítulo II: Interacción entre Indecopi y SBS	22
Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre Indecopi y SBS (2017) ..	22
Instrumentos de cooperación para el desarrollo de denuncias administrativas ante Indecopi y SBS	23
Subcapítulo III: Aplicación del Convenio Interinstitucional	26
CAPÍTULO III: Propuestas de mejora para resolver controversias en materia de protección al consumidor financiero	30
Subcapítulo I: Sistema único de reclamos y denuncias en materia de protección al consumidor financiero	30
Ventanilla única de ingreso de reclamos.....	30
Sistema único de reclamos 2022	31
Fortalecimiento de grupos de trabajo.....	31
Subcapítulo II: Instrumentos nacionales e internacionales con oportunidades de mejora en la protección al consumidor financiero.....	34
Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2022) ...	34

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020).....	35
Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (2020).....	36
Subcapítulo III: Posición y recomendaciones	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	40



INTRODUCCIÓN

En nuestro ordenamiento jurídico, tenemos un sistema de protección al consumidor nacional diverso, donde diferentes instituciones tales como: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), entre otros; buscan salvaguardar los derechos de los consumidores en base a las competencias asignadas; sin embargo, en algunas ocasiones puede llevar a confusión a los usuarios entre las diferentes competencias entre Indecopi y SBS al momento de solicitar el amparo de sus derechos ante alguna infracción cometida por el proveedor, para evitar ello, en el presente trabajo de investigación se analizará el impacto positivo que se llevaría a cabo si ambas instituciones entrelazan esfuerzos para brindar un pronunciamiento especializado, ello por la complejidad de las actividades y normativa del sector financiero.

A modo de introducción, se describirá los métodos alternativos de solución de conflictos (MARC'S) que sirven de apoyo para resolver las controversias surgidas entre las partes, entre los principales tenemos: negociación, mediación, conciliación y arbitraje. De este modo, las vías más utilizadas por los consumidores financieros son: conciliación, reclamos y denuncia administrativa ante las entidades de Indecopi y SBS.

Luego se procederá a detallar, los roles de la autoridad administrativa de la SBS que tiene como función la fiscalización y supervisión financiera del Perú a fin de velar por el correcto funcionamiento en el mercado; y, por otro lado, el INDECOPI que participa en la protección al consumidor por excelencia, siendo una autoridad nacional de protección al consumidor, además, vela por la propiedad intelectual agencia de competencia del Perú. A la fecha, ambas instituciones se encargan de velar por la protección a los derechos de los consumidores; aunque Indecopi cuenta con competencia primaria y directa para ello, no obstante, SBS también se encarga de una protección indirecta porque supervisa la conducta del mercado en el sector financiero.

Cabe precisar que, uno de los principales motivos para desarrollar la investigación se encuentra porque el sector financiero es líder en las denuncias y reclamos de los consumidores, ello se puede reflejar en la estadística

presentada por Indecopi ha publicado que entre enero del 2020 y febrero del 2021 se multó con un total de S/ 5.7 millones en multas a 69 entidades del sistema financiero por contravenir los derechos de sus clientes¹.

Por lo expuesto de manera introductoria, se revisará de manera integral los procedimientos de atención de reclamos y la forma de interactuar entre las entidades competentes a fin de brindar algunas oportunidades de mejora en la implementación de nuevos mecanismos que complementen su función y pueda actuar en el marco de ellas, y así, salvaguardar los intereses de los consumidores financieros.



¹ Indecopi: ¿Cuáles fueron los bancos más multados en el último año? Disponible en: <https://rpp.pe/economia/economia/indecopi-estas-fueron-las-entidades-financieras-mas-sancionadas-durante-el-2020-bancos-noticia-1326734>

CAPÍTULO I: Mecanismos de Protección al Consumidor financiero en el Perú

Subcapítulo I: ¿Qué son los métodos alternativos de solución de conflictos?

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son conocidos como su nombre mismo lo indica “alternativos” a una instancia judicial, ello porque va a prevalecer la autonomía de la voluntad de las partes para buscar la justicia y la paz; en ese sentido, con el nacimiento de estos métodos faculta a las partes a participar de manera directa en la solución de conflictos evitando acciones legales, uso de la fuerza, costos onerosos en procesos.

Dentro de los diversos métodos de solución de conflictos se tienen 3 tipos:

- a) Autotutela: Cuando la misma parte resuelve la controversia de manera unilateral frente a la contraparte afectada, un claro ejemplo es el uso de la legítima defensa de vía penal.
- b) Autocomposición: Cuando ambas partes buscan unificar criterios para abordar un acuerdo a fin de solucionar la controversia. A modo de ejemplo se tiene: la transacción con la entidad financiera, conciliación y mediación en la etapa de reclamo y/o denuncia ante Indecopi.
- c) Heterocomposición: Los sujetos involucrados deciden que un tercero resuelva el conflicto, por ejemplo: proceso judicial o un arbitraje de consumo.

En primer lugar, se procederá a brindar los conceptos generales de los MARC'S a fin de comprender la importancia de solucionar las controversias sin acudir a una instancia judicial; y en segundo lugar, se realiza un análisis a los MARC'S aplicables al sistema de protección al consumidor financiero con la finalidad de que puedan ser incluidos en los procedimientos llevados a cabo ante la SBS, teniendo en cuenta la propuesta de que sea el órgano de competencia primaria por la especialización y conocimientos en el sector financiero con el que cuenta.

En ese sentido, a medida que los agentes económicos desarrollan sus actividades económicas surgen diversas transacciones en el mercado; por un lado, se pueden desarrollar de manera exitosa sin inconvenientes; pero, por otro lado, también puede nacer algún tipo de controversia por diferentes motivos; es

decir, de forma natural suelen aparecer situaciones de conflicto entre las partes cuando no se cumplen las expectativas pactadas o entendidas previamente.

MONTES DE OCA (2018) señala lo siguiente:

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, más conocidos como MARC'S, tienen como objetivo prescindir de la actividad jurisdiccional, es decir, sustituyen la decisión del juez al momento de dar una solución a un conflicto el cual propicia, aunque a través del diálogo se llegue a una decisión consensual entre las partes (p. 115).

Es por ello que, a fin de poder solucionar dichos conflictos, en su mayoría las personas optaban por la vía judicial como la idónea y más confiable; por un lado, en materia de protección al consumidor la vía ordinaria es ante Indecopi; debido a que se encuentra reconocida con competencia primaria tipificada en el artículo 105 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde se establece que INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el mencionado Código; cabe precisar que, en materia de protección al consumidor en la vía ordinaria son los MARC'S más utilizados son: mediación, conciliación, arbitraje de consumo.

Por otro lado, también es posible decidir resolver la controversia por la vía alternativa donde prima la autonomía de la voluntad de las partes y se encuentran los mecanismos alternativos de solución de conflictos (también conocidos como "MARC'S"), a través del diálogo, negociación, propuesta de alternativas, entre otras; donde los involucrados ceden en algunos aspectos para poder llegar a una solución equilibrada y beneficiosa para ambas partes fuera de un procedimiento administrativo o proceso judicial.

En la misma línea, los métodos alternativos de solución de conflictos son considerados como formas extrajudiciales con efectos legales en base al acuerdo arribado entre las partes donde se prioriza el diálogo, técnicas de manejo de conflicto, búsqueda de las alternativas para la solución entre las partes, el aspecto positivo de estos mecanismos de resolución de conflicto es que las partes pueden participar de manera frontal y directa en la búsqueda de

la solución de sus propias controversias, evitando costos altos y dilatación en el tiempo.

Estos métodos voluntarios surgen para fortalecer el acceso a la justicia de los ciudadanos cuando surjan problemas en las relaciones sociales, y que no sean limitados en la demora de los procesos judiciales por la carga laboral que se tiene hasta la fecha; es por ello que, en esta nueva forma de resolver conflictos tienen como propósito salvaguardar la tutela efectiva de sus derechos por medio de acuerdos donde las partes sean agentes activos y responsables de las propuestas de , soluciones a aplicar, postura, entre otros, porque confían que es una vía legítima amparada para solucionar los inconvenientes en la sociedad.

Subcapítulo II: Clasificación

a) Negociación:

El presente medio de solución conocido como la negociación, se caracteriza porque se encuentra la voluntad de los sujetos por solucionar el conflicto; dado que, sólo intervienen las partes, precisando las alternativas viables para el acuerdo para maximizar sus intereses y necesidades.

Al respecto, MONTES DE OCA (2018) precisa que “la negociación es una forma de resolver un conflicto por la que las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo y situaciones conflictivas” (p. 94). En ese sentido, se puede interpretar que los sujetos intentarán arribar un acuerdo equitativo.

A modo de ejemplo, se puede entender que el consumidor “X” interpone su reclamo ante la empresa “Y” que ha prestado el servicio financiero porque se le ha realizado el cobro de membresía en su tarjeta de crédito (precisar que se adquirió el producto y cliente brindó consentimiento para el cobro de membresía antes de la modificación Resolución N° 1870-2020-SBS respecto a gestión de conducta de mercado); si bien es cierto, la empresa puede declarar el reclamo infundado porque se encuentra establecido en los documentos contractuales que el cobro por el concepto de membresía es anual; sin embargo, el proveedor se percata que es un cliente puntual, tiene buen record crediticio, tiene diversos productos con la entidad y realiza consumos todos los meses, entonces por una

política de fidelización de cliente, decide exonerar la membresía; solo si, continúa realizando consumos mensuales como lo viene realizando, en ese sentido, se entiende que las partes han negociado y llegado a un acuerdo de obligatorio cumplimiento.

Por lo expuesto, se aprecia que en la negociación privada se puede modificar alguna situación entre los sujetos a fin de generar beneficios para una o ambas partes; a través de la cooperación y flexibilidad que estén dispuestas a otorgar.

b) Mediación:

Es un método de solución de conflicto basado en la autocomposición porque las partes buscan llegar a un acuerdo para resolver la controversia, sin perjuicio de ello, se tendrá la intervención de un tercero neutral e imparcial que será un canal accesible dinámico para la comunicación entre los sujetos, sólo será el mediador más no solucionará la controversia, porque su función se basa en ser un facilitador de la comunicación entre las partes para aproximar a las mismas a resolver sus conflictos.

En ese sentido, de acuerdo a lo señalado por MORALES (2013):

La mediación permite retomar el protagonismo en la gestión de sus propios conflictos, porque nadie mejor que ellas conocen la forma de solventar la contraposición de sus intereses y será más fácil cumplir el acuerdo voluntariamente, en sus justos términos.

Un claro ejemplo se puede visualizar ante el Servicio de atención al Ciudadano (SAC- Reclama virtual) cuando recibe la comunicación del consumidor manifestando la disconformidad por el servicio brindado por parte de la inmobiliaria por los desperfectos encontrados en el inmueble entregado; en ese momento el mediador (SAC-Indecopi) traslada el reclamo del consumidor al proveedor a la espera de sus descargos; luego, la empresa reconoce el desperfecto en el inmueble, procede a repararlo e informa al mediador que el desperfecto ha sido enmendado; por lo que, el SAC procede a enviar la respuesta del proveedor al consumidor; y este manifiesta su conformidad con la acción; finalmente, el mediador procede a concluir el reclamo en calidad de mediación.

A modo de conclusión, en la mediación el tercero neutral carece de facultad para brindar o influir en las alternativas de solución; dado que, el mediador debe generar las condiciones/espacios para que las partes puedan dar a conocer su posición facilitando la comunicación entre ellas; más no solucionará el conflicto con su decisión sino con la propia voluntad de las partes.

c) Conciliación:

Este método se encuentra regulado por Ley de Conciliación (Ley N° 31165 donde se presentan modificaciones a la Ley N° 26872), se interpreta en dicha normativa que la voluntad de conciliar se manifiesta en el acuerdo entre los sujetos y también con el simple hecho de apersonarse a la audiencia de conciliación con la finalidad de poder solucionar la controversia.

Se considera a la conciliación como aquel mecanismo heterocompositivo donde las partes en autonomía de su voluntad someten su controversia al análisis del conciliador, el cual en base a su experiencia y conocimientos, pueda ofrecer opciones para resolver el conflicto presentado; cabe precisar que, dicha conciliación puede ser: extrajudicial, donde acuden las partes voluntariamente cuando no se ha iniciado aún el proceso judicial; y, por otro lado, judicial: como su nombre indica se desarrolla dentro de un proceso judicial, antes de que se el juez emita un fallo resolviendo el conflicto.

Para profundizar el concepto, ESTAVILLO (2015) menciona que:

La conciliación es un método alternativo mediante el cual uno o varios conciliadores intervienen facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto, proponiendo recomendaciones o sugerencias que ayuden a lograr un convenio que ponga fin al conflicto total o parcialmente (p.390).

Por ejemplo, en temas de familia se puede realizar una conciliación por el régimen de visitas de los hijos, donde el conciliador deberá ponderar el Principio del Interés Superior del Niño para efectuar la división de días del niño con los padres; en ese sentido, brindará alternativas de régimen de visitas a fin de que las partes puedan optar por una de las opciones brindadas por el conciliador y se proceda con la firma del acta de conciliación extrajudicial.

Es preciso agregar que, que en la conciliación interviene un tercer miembro imparcial para buscar un acuerdo entre las partes, donde propone e indica posibles alternativas de solución al problema suscitado a fin de que se convierta en una herramienta útil para resolver el conflicto.

d) Arbitraje:

Es aquel mecanismo donde los sujetos optan porque la controversia sea resuelta por un tercero ajeno a las partes; es decir, el árbitro resolverá el conflicto a través de un laudo arbitral, que será de cumplimiento obligatorio a los sujetos intervinientes; dado que, se han sometido de forma voluntaria.

Cuenta con sustento constitucional en el art. 139 de la Constitución política donde reconoce este mecanismo como una jurisdicción alternativa y excepcional de impartir justicia a los ciudadanos.

Precisa SANTOS (2018) que:

Los árbitros son particulares designados por las partes de manera conjunta o delegada en un tercero o al centro de arbitraje, para que resuelva el conflicto. A diferencia de la conciliación, en el arbitraje el árbitro decide el conflicto precisamente porque así se lo solicitan las partes a través del pacto arbitral (p.304).

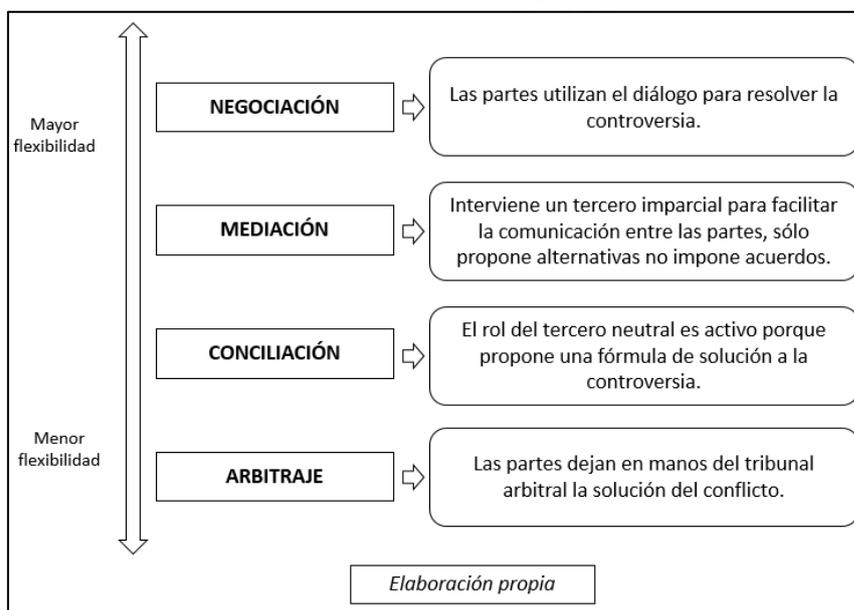
La diferencia que podemos encontrar con la conciliación; en primer lugar, es que en el este método arbitral es considerado como una figura heterocompositiva y la conciliación es auto compositiva; en segundo lugar, el conciliador negocia con las partes las alternativas de solución; pero el árbitro resuelve el conflicto en base a lo analizado por las partes y medios de prueba anexado por los sujetos.

A modo de ejemplo, en el arbitraje de consumo, se puede presentar el caso donde el consumidor presente su solicitud de inicio de arbitraje por disconformidad con las operaciones no reconocidas en su tarjeta de crédito; y, el proveedor manifieste su aceptación de manera voluntaria para adherirse al arbitraje, en base a ello, el árbitro resuelve la controversia en esa vía emitiendo

un laudo arbitral, el cual es vinculante para las partes y concluye de manera definitiva el proceso.

Cabe precisar que, este método alternativo de conflicto no cuenta con segunda instancia por la practicidad y rapidez de este procedimiento, donde las partes voluntariamente aceptan el resultado a través del laudo arbitral, porque se le ha otorgado la facultad de vincular a las partes con una resolución definitiva con carácter de cosa juzgada.

-Resumen de los conceptos:



En ese sentido, estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos se caracterizan por ser vías paralelas que tienen por finalidad resolver determinados conflictos jurídicos, sin acudir a la vía judicial (Poder Judicial), por ello se denominan métodos extrajudiciales, en ese sentido, a continuación, se detallará los métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor más utilizados para dirimir controversias.

Subcapítulo III: Métodos alternativos de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor

En materia de protección al consumidor, los métodos antes mencionados se aplican a diario en las controversias que se plantean entre consumidores y proveedores tales como:

a) Conciliación:

Se puede encontrar este mecanismo alternativo de solución de conflictos cuando un consumidor ingresa un reclamo ante Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi (SAC), donde existe una fase del procedimiento en que se cita a las partes a una audiencia de conciliación para que puedan exponer sus propuestas conciliatorias y así poder llegar a un acuerdo; caso contrario, se concluye el reclamo por falta de acuerdo entre las partes, quedando expedito el consumidor de interponer su denuncia administrativa ante Indecopi, SBS, u otro órgano que se encuentre competente.

Es decir, la conciliación es una etapa obligatoria dentro del procedimiento ante el SAC, de mucha importancia si el caso es elevado por denuncia administrativa por el consumidor; dado que, la inasistencia a dicha audiencia es considerada como una agravante al momento de imponer alguna sanción pecuniaria en un procedimiento administrativo, ello se encuentra establecido en el artículo 147-A del Código de Consumo:

Artículo 147-A. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación

(...)147-A.3 La inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 112 del Código.

(...)147-A.5 En el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asista por segunda vez a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo (...).

Por otro lado, durante en la denuncia administrativa ante los órganos resolutivos de protección al consumidor, se encuentra inserta la facultad de las partes de solicitar una audiencia de conciliación, o la autoridad administrativa de oficio puede determinar fecha y hora de dicho método alternativo de solución de

conflicto. Aunque a la fecha, en los trámites ante un procedimiento administrativo, una vez que inicia la etapa de audiencia de conciliación, el ejecutivo a cargo en representación de Indecopi no presenta propuestas conciliatorias, sino que más bien funge de mediador porque brindará las herramientas necesarias para fomentar el diálogo entre las partes a fin de llegar a un acuerdo.

Un beneficio dentro del procedimiento administrativo iniciado de parte, es que, si se produce una conciliación entre las partes antes de que se emita la resolución final, se considera como una forma de conclusión anticipada al procedimiento:

Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte

(...) 2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma. (...)

De lo expuesto, se identifican las ventajas de la figura de la conciliación aplicada a los procedimientos administrativos o reclamos ante Indecopi, con la finalidad de generar incentivos en las partes y así puedan llegar a un acuerdo para concluir la controversia antes de que sea resuelta por la autoridad administrativa.

b) Arbitraje de Consumo:

Es considerada como una innovación en nuestro país y un mecanismo célere para resolver las controversias entre consumidores y proveedores, también es atractivo para los consumidores porque pueden obtener una indemnización ante la infracción cometida por el proveedor; por otro lado, el proveedor se beneficia de la confidencialidad del proceso donde no se interpone una sanción pecuniaria, en caso haya sido responsable por alguna vulneración a los derechos de los consumidores.

Cabe precisar que, en encuentra amparado en los arts. 65 y 139 de la Constitución Política del Perú 1993, pero este mecanismo en específico nace en el 2010 dentro del Código de Protección y Defensa del consumidor (Ley 29571):

* Título Preliminar VI - inc. 6: debido a que, como política pública el Estado tiene la obligación de garantizar mecanismos idóneos y céleres para resolver disputas, con la finalidad de solucionar los conflictos entre proveedores y consumidores, de hecho, trae a colación los mecanismos alternativos como: mediación, conciliación, arbitraje de consumo voluntario.

* Capítulo II: Justicia de consumo (desde el art. 137 hasta el art. 144) desarrollar los principales alcances del arbitraje de consumo, informando de las características principales: sencillo, gratuito, rápido y vinculante.

Además, resalta este mecanismo por el breve tiempo de atención en la resolución del caso; dado que, el árbitro emite el laudo en un plazo máximo de 45 días hábiles, el cual es vinculante, de obligatorio cumplimiento y genera cosa juzgada, en nuestra legislación actual, este mecanismo se rige mediante Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

En ese sentido, PASTOR Y GUADALUPE (2015) precisan que al arbitraje de consumo como un medio alternativo heterocompositivo en el cual los intervinientes inmersos en un conflicto aceptan la participación de un árbitro especializado en temas de consumo con la finalidad de poner fin al problema (p.204).

A modo de complementar la figura del arbitraje de consumo, que cuenta con interesantes beneficios para las partes en diversas materias, se están generando alianzas con los gobiernos regionales para descentralizar este mecanismo, ello con la finalidad de que pueda ser de fácil acceso a los ciudadanos y puedan conocer acerca de este método de manera sencilla en sus propias localidades, tal como se detalla en la nota de prensa de Indecopi (2021):

Con el objetivo de que la ciudadanía cuente con mecanismos efectivos, rápidos y cercanos para la defensa de sus derechos como consumidores,

el Indecopi llevó a cabo la primera mesa de trabajo con Gobiernos Locales para promover la implementación de Juntas de Arbitrales de Consumo en sus localidades.

Por lo expuesto, se puede precisar que, los métodos alternativos de solución de conflictos buscan solucionar de manera célere, gratuita, de carácter vinculante, la controversia surgida entre las partes, teniendo en consideración que se necesita que la solución de controversias sea lo más dinámica y especializada por el tipo de sector financiero, el cual es considerado como complejo respecto a las operaciones y servicios que brinda.

En el siguiente capítulo se procederá a analizar las entidades que interactúan en la protección al consumidor financiero, teniendo en cuenta el Convenio de Cooperación Interinstitucional del 2017 entre Indecopi y SBS; también se brindarán alcances de los instrumentos internacionales como Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020), Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (2020), respecto a la competencia primaria en materia de protección al consumidor financiero la cual debería ser aplicada con una participación activa de la SBS como ente especializado en temas de consumidor financiero.

Es importante precisar que, en el presente trabajo se considera que Indecopi debe mantener la competencia primaria, pero con un trabajo conjunto activo de la SBS en las actividades de investigación, fiscalización, análisis en procedimientos administrativos, capacitaciones, entre otras en el sector financiero.

CAPÍTULO II: Sistema de Protección al Consumidor financiero en el Perú

Subcapítulo I: Instituciones a cargo de la Protección al consumidor financiero

Indecopi (SBC, arbitraje de consumo y denuncia administrativa)

- Etapas del procedimiento de reclamo, denuncia y arbitraje de consumo

En este apartado se brindará una explicación referida a los procedimientos del Indecopi que se encargan de materializar la tutela de los derechos de los consumidores, específicamente en el sector financiero, a través del servicio de atención al ciudadano, arbitraje de consumo y procedimiento administrativo sancionador.

Como primer punto se brindarán alcances sobre:

- Subdirección de Atención al ciudadano (SBC):

Indecopi se encuentra realizando esfuerzos y actualizaciones para que la SBC sea más accesible y cercano a los consumidores, es por ello que, tal como se detalla en el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020):

Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SBC (por teléfono, personalmente, por carta, vía internet, aplicación móvil). En este caso, el SBC promoverá la celebración de un acuerdo conciliatorio, entre el proveedor y el consumidor. Las conciliaciones se efectúan en un corto periodo (en 2020, el número promedio de días hábiles de la tramitación de reclamos fue de 19.9 días).

De lo antes mencionado, se puede precisar que los aspectos más importantes son: (i) equidad en la búsqueda de tutela para todos los ciudadanos porque es gratuito, (ii) conciliación como pilar en los reclamos presentados a fin de que las partes propongan un punto medio en la resolución del problema; y, finalmente, (iii) los diversos canales de atención que se adhieren con facilidad a los diferentes tipos de usuarios, en especial a los consumidores financieros, los cuales requieren un soporte especializado para la defensa de sus intereses.

Este mecanismo a la fecha ha cumplido con el rol defensor de los derechos de los consumidores, por lo que, cada año los ciudadanos confían en el análisis y criterio de Indecopi para la resolución de sus

controversias, lo cual se ve reflejado en la data estadística que en todos los sectores se encuentra en ascenso.

- Arbitraje de consumo:

Cuando nos referimos a arbitraje de consumo en el sector financiero, ocurre que una paradoja interesante porque siendo este sector el que cuenta con mayor cantidad de denuncias y reclamos, no se tiene a ningún proveedor de dicho rubro inscrito en la lista de proveedores adheridos, de acuerdo a la página oficial de Indecopi, pese a que se han implementado beneficios tanto para consumidores como a proveedores, lo cual puede ser materia de una investigación adicional; sin perjuicio de ello, se encuentra de manera específica las principales ventajas para el consumidor, según el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020):

El arbitraje de consumo es un mecanismo alternativo para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, el cual se caracteriza por ser voluntario y ser de carácter vinculante para ambos. El arbitraje de consumo es gratuito y se desarrolla en el plazo máximo de 45 días hábiles desde que se admite la solicitud de arbitraje. Este mecanismo contempla el otorgamiento de indemnizaciones a favor del consumidor siempre que se acredite que el proveedor le ha generado un daño en el marco de una relación de consumo.

(...) ✓ 9,432 personas capacitadas con relación a arbitraje de consumo entre 2017 y 2020.

✓ 1,285 consultas atendidas entre 2017 y 2020.

✓ 1,745 solicitudes de arbitraje presentadas entre 2017 y 2020.

✓ 62 laudos arbitrales emitidos entre 2017 y 2020.

✓ 64 proveedores adheridos al cierre de 2020.

Además, en el arbitraje de consumo permite que cada proveedor pueda reflejar su disposición al adherirse a programas de resolución de conflictos para dar a conocer su valoración al cliente, lo cual se verá reforzado con el logotipo que Indecopi proporciona a las empresas para que puedan resaltar en el mercado.

- Denuncia administrativa

Teniendo en consideración la posición de Indecopi como autoridad primaria protectora de los derechos de los consumidores, cuenta con la facultad para ejercer su potestad sancionadora frente al incumplimiento del Código de Consumo y normativa conexas donde se reconozcan derechos de los consumidores, siendo el análisis de la presente investigación cuando se encuentre frente a controversias del sector financiero, las cuales han incrementado a causa de la pandemia por la falta de trabajo o poca solvencia, referidos a las reprogramaciones de pagos de créditos y/o tarjetas de créditos.

A manera complementaria, se explica dicho procedimiento en el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020):

Denuncia administrativa ante los órganos resolutivos del Indecopi, que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (con una amonestación o multa) y estar sujeto a cumplir medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer las tasas y los honorarios de abogados en los que pudiera haber incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento, de ser el caso.

Este procedimiento sancionador cobrará vigencia, por lo general, cuando ya se agotaron las vías previas como los reclamos ante la misma entidad o ante Indecopi, siendo que el consumidor espera una

medida correctiva y la sanción correspondiente para que no se vuelva a presentar la infracción detectada.

- Estadística y comentarios sobre reclamos y denuncias ingresadas referentes a los servicios financieros ingresadas en el 2021

A modo de graficar las elevadas cifras de reclamos y denuncias de los consumidores ante Indecopi, se puede visualizar en este apartado que en el periodo 2021 el ámbito financiero ha sido el más reclamado y denunciado. Es por ello que, se analiza de manera transversal la problemática ante el incremento de reclamos y denuncias ante Indecopi.

I.2. SAC-PERÚ: RECLAMOS PRESENTADOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, ENERO – MARZO 2021

N°	Actividad económica	Concluidos				Total presentados
		Concluidos ^{1/}	No concluidos	Otros ^{2/}	Total	
1	Sistema financiero ^{3/}	4 027	416	7 552	11 995	12 289
2	Tiendas por departamento, bazares y conexos	692	34	1 619	2 345	2 252
3	Telecomunicaciones	669	9	1 037	1 715	1 859
4	Educación	506	36	856	1 398	1 661
5	Transporte por vía aérea	397	21	744	1 162	1 470
6	Comercio minorista de otros productos	464	39	668	1 171	1 348
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	365	11	688	1 054	1 252
8	Comercio mayorista de otros productos	417	20	606	1 043	1 135
9	Act. artísticas, entretenimiento y esparcimiento	142	2	570	714	910
10	Seguros	240	25	495	760	792
11	Agencias viaje y otros servicios de transporte	124	74	511	709	773
12	Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	271	18	409	698	757
13	Servicios varios	174	12	324	510	560
14	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	171	17	339	527	545
15	Construcción e inmobiliario	108	11	250	369	408
16	Comercio minorista de artículos de ferretería y afines	119	5	257	391	358
17	Comercio minorista de línea blanca, mamón y otras	125	17	166	308	329
18	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	92	15	182	289	307
19	Otras actividades manufactureras	97	1	110	208	231
20	Otras actividades económicas ^{4/}	512	17	731	1 260	1 396
Total		9 712	600	18 124	28 636	30 662

Notas:

- La información corresponde a datos administrativos registrados en la Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi. Se trata del número de reclamos absolutos registrados y no se muestran en términos relativos, respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada sector.
- Asimismo, la clasificación presentada en este cuadro corresponde a las 19 actividades económicas que registran la mayor cantidad de reclamos en la base de datos de la Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC). En caso haya igualdad de reclamos, se ordena según el número total de reclamos concluidos.

1/ Incluye reclamos concluidos por mediación.
2/ Corresponde a reclamos derivados, desistimientos del reclamante, abandono, inasistencias del reclamante, inasistencias del reclamado e inasistencias de ambas partes.
3/ Incluye actividades económicas, tales como sistema financiero bancario, sistema financiero no bancario, y otras actividades financieras.
4/ Contiene otras actividades económicas, tales como comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, restaurantes, bares y cantinas, impresión y edición de libros, periódicos y relacionados, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines y entre otros.

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC.
Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

En dicha gráfica, se puede observar la cantidad de reclamos del sector financiero representa el 40% de todos los sectores reclamados, lo cual reafirma la importancia del análisis de la presente investigación en

fortalecer las actividades entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo.

- Procedimiento administrativo sancionador - OPS:

1. OPS - PERÚ: DENUNCIAS INGRESADAS CONTRA EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO, 2020 - 2021 (hasta septiembre 2021)		
Actividad económica	2020	2021
Sistema financiero	5,376	5,370
Total	5,376	5,370
Fuente: Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi. Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.		
2. CPC - PERÚ: DENUNCIAS INGRESADAS CONTRA EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO, 2020 - 2021 (hasta septiembre 2021)		
Actividad económica	2020	2021
Sistema financiero	2,343	3,177
Total	2,343	3,177
Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi. Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.		

Respecto a las denuncias administrativas, se puede validar que entre 2020 y 2021 se tuvo un total de 16,266 denuncias en primera y segunda instancia, siendo este el sector más denunciado corresponde un mayor compromiso del Estado, que sea vigilante con el cumplimiento de las competencias asignadas para actuar en el marco del desarrollo y eficiencia del mercado.

SBS (denuncia administrativa)

- Etapas del procedimiento de denuncia

El organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones en el Perú tiene una competencia específica tutelando los bienes jurídicos de manera colectiva contra las empresas supervisadas y no los intereses particulares, tal como se encuentra establecido en RESOLUCION SBS N° 4464-2016 (2016):

Artículo 15.- Tramitación de denuncias

15.3 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, lo que corresponde ser resuelto por las autoridades competentes; con excepción de las facultades otorgadas en el marco de lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Final del Código de Protección y Defensa del Consumidor para el caso del SPP, conforme al procedimiento de solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP.

En dicha resolución de la SBS, también se puede encontrar en el art. 18 el procedimiento a seguir, precisando que la unidad orgánica competente realizará las investigaciones previas, y si luego de ello, se verifica una posible que la entidad supervisada ha incurrido en infracción a la normativa vigente, se procede a iniciar las acciones de supervisión; caso contrario, si no se valida alguna infracción o si los hechos denunciados no son de competencia de la SBS se procederá con el archivo de la denuncia.

- Estadística y comentarios sobre denuncias ingresadas referentes a servicios financieros correspondiente al segundo trimestre 2022:

Se visualiza en la página web de SBS que producto de las investigaciones realizadas se han detectado la vulneración a las principales normas sectoriales tales como: Reglamento de Tarjetas de Crédito (Resolución SBS N° 6523-2013) y Débito, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 3274-2017) y Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702), en ese sentido, para mayor detalle se encuentran el resumen de las infracciones del segundo trimestre 2022 a continuación:

RESOLUCIONES CONSENTIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2022					
#	Entidad Supervisada	Sector	Nivel de la Infacción	Sanción	Descripción de la Infacción
1	Banco de la Nación	Financiero	Grave	25 UIT	Realizar el cargo automático del pago mínimo de la Tarjeta de crédito antes del vencimiento
			Muy Grave	40 UIT	Cobro indebido de comisiones: i) Reposición de tarjeta de crédito y débito y ii) Cobro indebido de gastos por protesto y por seguro de desgravamen
2	Scotiabank	Financiero	Grave	100 UIT	Comercializar un seguro optativo como condición para contratar
			Grave	35 UIT	Aplicar incorrectamente pagos anticipados parciales en tarjeta de crédito
			Muy Grave	200 UIT	Cobro indebido de comisiones: i) Reposición de tarjeta de débito, ii) Devolución de transferencia vía CCE rechazadas y iii) Descuento automático por adelanto de sueldo

De acuerdo a lo verificado en la data, se tiene como infracciones principales: cobros indebidos en tarjeta de crédito en comisiones, descuentos automáticos, gastos por seguro de desgravamen, aplicación incorrecta de pagos anticipados, entre otros. Dichos aspectos, deben ser tomados en consideración ante una eventual reincidencia a fin de que sean sancionados con agravantes, y así cumplir con disuadir la conducta infractora en el mercado.

ASBANC (Defensoría del Cliente Financiero y Aló Banco)

- Etapas del procedimiento de la entidad privada:

Para empezar con la explicación de los mecanismos de autorregulación, es indispensable precisar la función de estos instrumentos en la solución de controversias, en ese sentido, BUITRAGO (2012) detalla lo siguiente:

En términos generales se puede entender por autorregulación, la posibilidad de que los agentes de determinados sectores económicos, profesiones o gremios dicten normas de conducta o actuación que deben ser acatadas por estos y a las cuales se les atribuye una consecuencia en caso de incumplimiento.

Respecto al gremio representativo del sector financiero, corresponde a ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) fortalecer el sistema financiero con transparencia y generando confianza en los consumidores, además, de la mano con un conocimiento especializado y aplicación de normas en materias de gobierno corporativo se podrá reforzar la ética empresarial, transparencia e información con los intervinientes en el mercado.

En ese sentido, a modo de autorregulación, ASBANC ofrece 2 mecanismos de solución de conflictos a los consumidores e instituciones financieras, de acuerdo a lo precisado por Indecopi (2020), las siguientes vías:

- ❖ Alóbanco. Mecanismo que permite al usuario comunicarse con su proveedor y solucionar sus problemas en un plazo máximo de 07 días hábiles, salvo que éste sea complejo, por lo cual el plazo podría extenderse hasta 30 días calendario (...)
- ❖ Defensoría del Cliente Financiero (...) el reclamo presentado previamente a la entidad financiera en caso no esté satisfecho con el resultado o si, habiendo transcurrido 30 días calendarios, no fue atendido por el proveedor (...)

En cuanto al impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos, en 2020, los 06 disponibles (como son Alóbanco, Aló Seguros, Aló Auto, Defensoría del Cliente Financiero, Defensoría del Asegurado y La Defensoría del Consumidor Automotor) tramitaron un total de 5,130 reclamos; mientras que, entre 2017 y 2020, se totalizó 34,550 reclamos.

De lo expuesto, se verifica que cuentan con plazos breves, de fácil acceso a los ciudadanos, con una visión de consolidarse como instancia justa e imparcial al servicio de los clientes de las entidades financieras con pronunciamiento basados en la buena fe y confianza recíproca, pero ello no sería suficiente, toda vez que los consumidores optan en su mayoría por acudir a la autoridad nacional de consumo.

- Comentarios sobre la eficiencia del procedimiento

Si bien se puede observar en la página web de la DCF, que cuentan con convenios tanto con Indecopi referidos a la promoción de instancias gremiales de atención de reclamos; y, con SBS relacionado a la determinación de instrumentos que promuevan condiciones adecuadas para la educación financiera; sin embargo, no cuentan con facultad sancionatoria o resolutoria, toda vez que dicha instancia no emite un pronunciamiento final

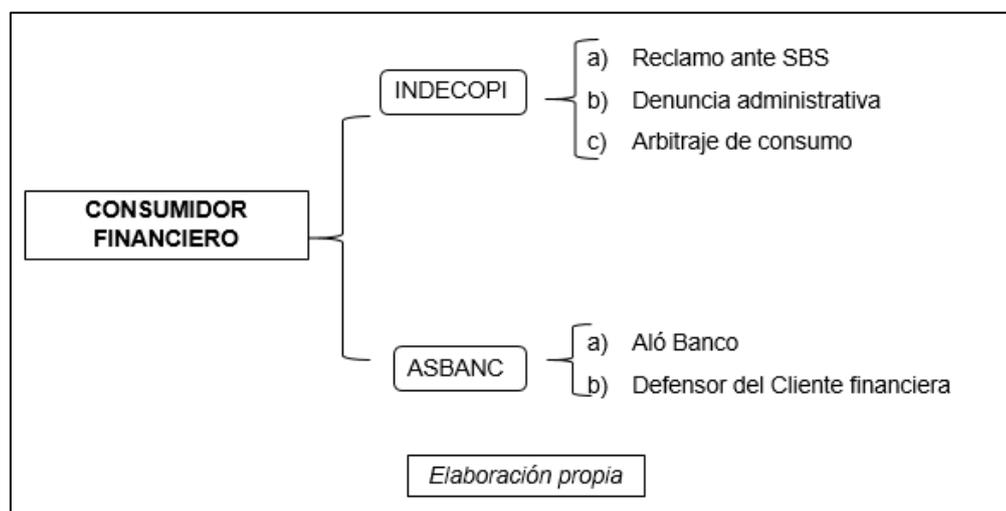
Debido a la poca de confianza de los consumidores a utilizar los mecanismos que brinda la ASBANC, los resultados de la resolución de reclamos por dicha vía no han tenido los resultados esperados, siendo que la cantidad de reclamos ingresados ante todas las defensorías del consumidor representan solo el 17% de los reclamos ingresados ante Indecopi en 2021, es por ello que, una de las razones serían los efectos en sus pronunciamientos: (i) DCF: previamente se tiene que acudir a la misma institución financiera, y esta defensoría actúa como suerte de segunda instancia la cual brinda recomendaciones o confirmar pronunciamiento previo puede continuar su reclamo ante Indecopi; y, (ii) Aló Banco: se puede presentar directamente el reclamo, sin necesidad de una instancia previa, pero de no ser satisfactoria al consumidor puede elevar su controversia ante Indecopi.

No obstante, DCF ha efectuado mejoras en el año 2019, donde acentuó la publicación que regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, de acuerdo al D.S. N° 185-2019-PCM.

En ese caso, teniendo en consideración el dinamismo de las operaciones financieras, se requiere que la controversia sea conocida y analizada por la autoridad de nacional de consumo en un plazo célere, considero que ante la data presentada, se tienen que implementar oportunidades de

mejora en este mecanismo alternativo de solución de conflictos sin vulnerar la normativa existente.

- Resumen de conceptos:



Subcapítulo II: Interacción entre Indecopi y SBS

Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre Indecopi y SBS (2017)

En el año 2017, Indecopi y SBS decidieron suscribir un convenio para efectuar acciones conjuntas con el objetivo de fortalecer la coordinación entre ambas que mejore el desarrollo de sus funciones sin perder su autonomía en base a sus competencias establecidas.

En dicho documento se busca determinar un compromiso dual donde se obtengan beneficios mutuos a través de mecanismos para asegurar la continuidad y optimizar recursos, promoviendo innovadoras estrategias viables que puedan ser aplicadas en el sector financiero, de acuerdo a ello, menciona lo siguiente SBS (2017):

En cuanto a los compromisos institucionales, los principales son: la SBS contará con una Ventanilla de Atención en la sede central del Indecopi para orientar a usuarios del sector financiero; se mantendrá habilitado el canal de consultas entre las entidades para absolver preguntas necesarias para resolver controversias; conformar grupos de trabajo para apoyarse mutuamente en la

oportuna y adecuada absolución de consultas, reclamos y denuncias vinculadas con el sector financiero; coordinar acciones de difusión conjunta; compartir información estadística de reclamos y coordinar temas a fiscalizar; realizar capacitaciones mutuas en sus materias a sus equipos; entre otros.

Lo mencionado se encuentra relacionado al Art. 87 de la Ley de Procedimiento Administrativo General – N° 27444 (LPAG) donde señala que existe un deber de colaboración entre entidades sin declinar competencia, pero se fijará una conexión entre equipos a través de convenios de colaboración institucional autorizado por el representante de cada entidad, tal como se encuentra detallado en el art. 88.2 y 88.3, los aspectos precisados se han aplicado de manera concordante y en favor de los consumidores con el favorecimiento de coordinación entre SBS e Indecopi, inclusive se espera la renovación o nuevo convenio entre las entidades señaladas a fin de extender la vigencia o potenciar dicho convenio acorde a la actualidad.

Instrumentos de cooperación para el desarrollo de denuncias administrativas ante Indecopi y SBS

Los instrumentos que se detallarán en el presente apartado tiene como objetivo relacionar a ambas autoridades, es así que, desde su competencia y autonomía se pueden complementar una de la otra para obtener resultados más eficientes y céleres para los consumidores, especialmente del sector financiero.

Informe técnico

Se ubica en el art. 89 del Código de Consumidor, con la finalidad de que SBS e Indecopi puedan interactuar a través de un informe técnico, en la cual el órgano resolutorio de Indecopi se encuentra frente a una controversia de carácter compleja y especializada, y requiera una interpretación de la SBS respecto a sus normas sectoriales, dado que,

cuenta con la experiencia y conocimiento del mercado financiero; es por ello, que se requiere un pronunciamiento de una normativa en específico, si bien, dicho informe será tomado en consideración por Indecopi, no tiene carácter vinculante u obligatorio para ser aplicado en el caso en concreto.

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 núm. 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.

Si bien es un mecanismo poco utilizado, al revisar resoluciones emitidas por Indecopi, se verifica que no se utiliza con frecuencia dicho instrumento que puede conllevar a una reducción de ingresos de reclamos o denuncias con un pronunciamiento sólido de la SBS ante los principales problemas en el sector financiero.

Aplicación de normativa brindada por SBS (Ley N°26702)

Indecopi reconoce el Principio de especialidad normativa y protección mínima, es por ello que, en Código de Consumidor se precisa que las infracciones relacionadas al sector financiero se aplicarán las normas del mismo código y las normas sectoriales emitidas por SBS, tales como: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y otras en concordancia, lo señalado se encuentra específicamente en el Capítulo V: Productos o servicios financieros:

Artículo 81.- Marco legal

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 núm. 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.

Cabe precisar que, a nivel de protección al consumidor el organismo competente es Indecopi y a nivel normativo sobre el funcionamiento del mercado es SBS; por lo que, se trata de algún tipo de duplicidad sino de tutela de bienes jurídicos distintos.

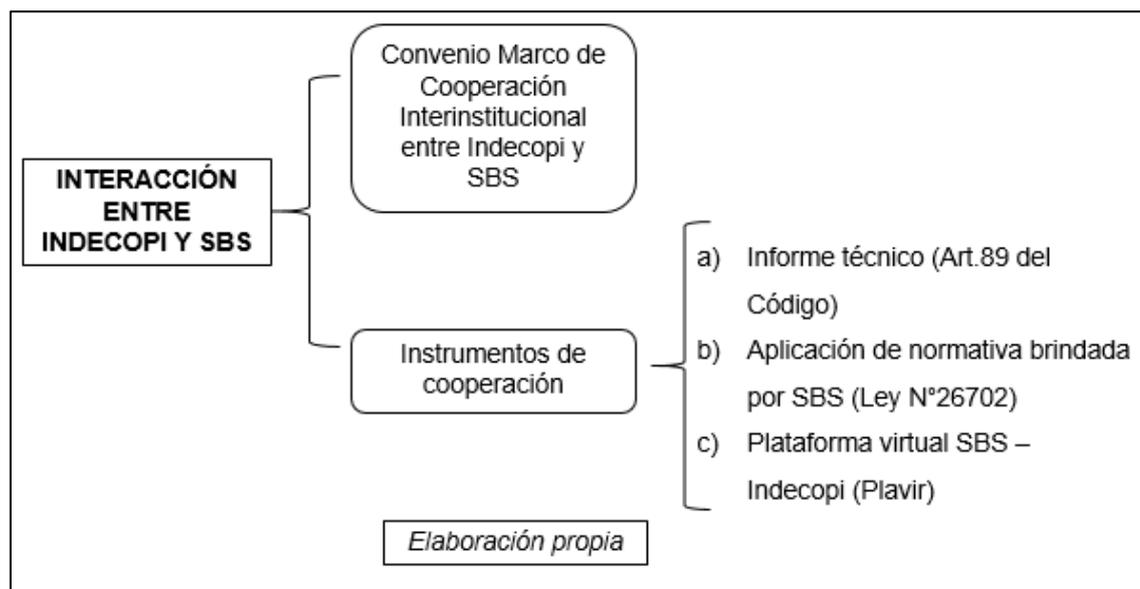
Plataforma virtual SBS – Indecopi (Plavir)

La presente herramienta tiene como función que ambas entidades puedan presentar consultas y recibir atención de manera recíproca en un tiempo celer e oportuno.

Además, se encuentra establecido en el Convenio interinstitucional 2017 como uno de los compromisos institucionales al mantener habilitado un canal de consultas sobre procedimientos administrativos, estadísticas, u otro apoyo relacionado a la protección del consumidor.

Con la finalidad de conocer más detalle y eficiencia de la plataforma descrita, en el siguiente subcapítulo, se abordarán las respuestas de Indecopi a las consultas planteadas sobre dicho mecanismo.

Resumen de conceptos:



Subcapítulo III: Aplicación del Convenio Interinstitucional

Es necesario incidir que, para profundizar el tema principal del trabajo se elevaron consultas a Indecopi referente al Convenio Interinstitucional 2017 celebrado con SBS, siendo los puntos cuestionados: nivel de coordinación entre Indecopi y SBS, eficiencia de PLAVIR, respecto a los reclamos de consumidores financieros ingresados ante SBS, conformación de grupos de trabajo y acciones adicionales descritas en el citado convenio.

Por ello, mediante Carta N° 000046-2022 de fecha 05 de octubre de 2022, la Oficina de Cooperación Técnica y Relaciones del Indecopi, puntualizó:

Nivel de coordinación entre Indecopi y SBS

Referente al convenio citado, Indecopi señala que ha sido beneficios para absolver consultas en materia de interpretación normativa en materia de regulación financiera y de seguros, se refiere al informe técnico establecido en el Código de consumidor.

Por otro lado, detalla que otro de los beneficios ha sido obtener la data actualizada sobre el reporte de las deudas de los consumidores; y así, brindar tutela a los consumidores en los procedimientos administrativos sancionadores.

Hay que destacar, que sí se está cumpliendo con la finalidad en los pronunciamientos ante una infracción a los derechos del consumidor, generando ahorro de recursos económicos y esfuerzo, para la recabar la información de las fuentes administradas por la SBS.

Eficiencia de PLAVIR

En otro orden de ideas, en el documento brindado por Indecopi, se confirma que la cantidad de interacciones en la plataforma PLAVIR, Indecopi ha formulado ciento veintiún (121) consultas atendidas por la SBS. Por otro lado, SBS ha formulado sesenta y tres (63) consultas, atendidas oportunamente por Indecopi, desde la entrada en vigencia de la plataforma descrita.

Además, mediante Carta N° 000042-2022 de fecha 13 de septiembre de 2022, la Oficina de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales detalló los siguientes aspectos:

Respecto a los reclamos de consumidores financieros ingresados ante SBS pero de competencia del Indecopi y/o viceversa:

Tal como ha sido explicado al inicio de la investigación, Indecopi cuenta con competencia primaria para otorgar protección a los consumidores, es por ello que, SBS remite los casos de los usuarios a través de la plataforma PLAVIR, luego, la oficina de Indecopi informa al usuario las vías con las que cuenta: Reclamos ante la SBC, denuncias administrativas, arbitraje de consumo, entre otros.

Caso contrario, si las denuncias son ingresadas ante Indecopi, pero de competencia de la SBS, se declara improcedente en la resolución final; y, se remite el caso a la SBS. Lo cual hace necesario la implementación a la brevedad de la ventanilla única de reclamos que a la fecha se encuentra en proyecto con Indecopi.

Conformación de grupos de trabajo

Un aspecto importante en el Convenio, está referido como un compromiso institucional a conformar grupos de trabajo que favorezcan la coordinación de las consultas entre ambas entidades, o respecto a procedimientos iniciados de oficio, y temas relacionados a las normas sectoriales.

Cabe precisar que, cada institución cuenta con independencia y gestiona sus propios recursos para cumplir con los plazos legales de atención para los temas de su competencia; sin perjuicio de ello, se solicitó detalle de los grupos de trabajo llevados a cabo en la vigencia del convenio, a lo cual Indecopi informó que estos no se han conformado, es decir, no se han tenido reuniones específicas para coordinar el apoyo interinstitucional para la oportuna y adecuada absolución de reclamos y denuncias.

No obstante, existe el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC), en la cual se facilita a todos sus miembros, como lo es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a participar en la protección de los derechos del consumidor, fortalecer actividades que se realizan a favor de las y los consumidores, pero de manera concreta como la implementación de planes de acción ante la elevada cantidad de reclamos y denuncias del sector financiero, tal como fue señalado en el convenio, no se ha llevado a cabo; por lo que, es una importante oportunidad de mejora que reforzará compromiso institucional y con la ciudadanía.

Acciones adicionales:

Asimismo, se precisaron aspectos relevantes que vienen ejecutando ambas entidades y que permiten una protección más compacta en nuestro sistema, tales como:

- Indecopi remite de manera mensual a la SBS una base de datos y estadísticas de las denuncias, a través de la Oficina de Estudios Económicos, efectuadas contra las empresas supervisadas del sistema financiero y de seguros.
- Plataforma Virtual (Plavir) de la SBS-Indecopi, en la cual se formulan y responden consultas recíprocamente dentro de las competencias de cada institución, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Se ha efectuado el análisis de las instituciones a cargo de la protección al consumidor financiero, también de los principales instrumentos que relacionan a Indecopi y SBS, teniendo como punto central la iniciativa de ambas entidades para comprometer al cumplimiento del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre Indecopi y SBS (2017), sin perder su autonomía, pero en aras de otorgar una efectiva tutela al sector con mayor cantidad de denuncias y reclamos propio del dinamismo del mercado financiero.

En el siguiente capítulo se procederá a analizar las entidades que interactúan en la protección al consumidor financiero, teniendo en cuenta el Convenio de Cooperación Interinstitucional del 2017 entre Indecopi y SBS; también se brindarán alcances de los instrumentos internacionales como Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015), Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020) y Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (2020), respecto a la competencia primaria en materia de protección al consumidor financiero la cual debería ser aplicada con una participación

activa de la SBS como ente especializado en temas de consumidor financiero.

CAPÍTULO III: Propuestas de mejora para resolver controversias en materia de protección al consumidor financiero

Subcapítulo I: Sistema único de reclamos y denuncias en materia de protección al consumidor financiero

Ventanilla única de ingreso de reclamos

Con la finalidad de evitar confusiones o dilatación en el procedimiento de solución de conflictos de consumo se busca unificar en una plataforma todas las materias referidas a reclamos de los consumidores, luego, se procederá con la derivación al órgano competente, dicha propuesta debe incluirse como lineamiento en la política nacional de protección del consumidor para que los consumidores tengan garantizada la transparencia al ingresar sus reclamos de manera online. En ese sentido, Indecopi (2020) señala lo siguiente:

Esta ventanilla única busca fortalecer los canales de información establecidos para recibir y atender reclamos de los usuarios y brindar orientación a la ciudadanía. Dicha propuesta, explicó, está contemplada en el Eje III del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020. Se dio tras el análisis de la problemática encontrada, debido a la complejidad del sistema y existencia de múltiples entidades y mecanismos de solución de conflictos frente a la creciente necesidad de los ciudadanos, lo que hace necesario unificar la atención, recepción y solución a través de una 'ventanilla única'.

Entonces la consecuencia directa sería empoderar al consumidor que por naturaleza desconoce las competencias de los órganos competentes que cuentan con competencias y etapas específicos, a través de la simplificación del procedimiento para que la carga de las entidades

involucradas también disminuiría porque ya no se emitirían pronunciamientos improcedentes; dado que, cuando no sean de su competencia porque la plataforma en automático derivaría el reclamo al órgano competente. Mientras tanto se debe continuar con la guía y publicidad correspondiente a los consumidores sobre los canales correctos para solicitar tutela sus derechos dependientes el sector reclamado, a modo de ejemplo se cuenta con el mapa de consumo para un mayor detalle.

Sistema único de reclamos 2022

Otra alternativa que se encuentra en proyecto, pero se cuenta con avance en la gestión, es el sistema único de reclamos donde tanto SBS e Indecopi unirán esfuerzos para brindar a los consumidores un procedimiento más cercano y sencillo, lo cual también fortalecerá las labores de supervisión de conducta de mercado de la SBS. Tal como precisar, HEYSEN (2021):

El desarrollo de la interconexión entre la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) para contar con un solo sistema de reclamos debería comenzar el próximo año, en beneficio de los consumidores financieros.

En suma, este sistema optimizaría el comportamiento de las instituciones financieras o bancarias frente a sus clientes fortaleciendo la confianza y reduciendo la atención en los reclamos presentados.

Fortalecimiento de grupos de trabajo

Tal como ha sido precisado en el capítulo anterior, los grupos de trabajo cumplen un rol fundamental en el intercambio y la obtención de nuevas ideas, creación de mecanismos e implementación de procesos, con la finalidad de generar un gran impacto en la solución de los conflictos que

aparecen por el dinamismo propio del servicio financiero, a fin de que las relaciones de consumo puedan ser eficientes en beneficio de la población y con el compromiso de mejora en la inclusión financiera y calidad en los servicios propios del mercado.

Es por ello que, el Banco Mundial (2017) observa lo siguiente:

La autoridad de la competencia y el regulador deberían evaluar el impacto de las políticas sobre la competencia en el bienestar de los consumidores, especialmente con respecto a cualquier limitación a la elección del cliente y la colusión con respecto a intereses y otros cargos y comisiones.

En concordancia con el Banco Mundial, tanto Indecopi como SSB deben trabajar de manera conjunta reforzando los puntos acordados en el convenio interinstitucional, además por las competencias asignadas por mandato legal; y, por el servicio a la ciudadanía.

A manera de brindar un alcance internacional, se presentará las reflexiones del Grupo consultivo de ayuda a la población pobre (GGAP), lo cuales se enfocan en brindar un apoyo a través de conocimientos especializados complementado con experiencias internacionales para replicarlas en países donde amerite implementar oportunidades de mejora, tienen como objetivo potenciar la inclusión financiera y potenciar los servicios financieros a todas las personas sin considerar el nivel económico.

En ese sentido, Brix y Newbury (2022) señalan lo siguiente:

Financial service providers (FSPs) and journalists may also participate. Advisory panels provide insights to regulators on a wide range of consumer protection, financial inclusion, and customer experience issues, including those of vulnerable consumers.

(...) Authorities noted that engaging with the advisory panel is one of multiple inputs (along with research, complaints data, and market monitoring for example) to their FCP work. For this reason, the

relationship between panel activities and improved financial sector oversight is not always obvious.

Respecto a los paneles de asesores, en concordancia con lo antes expuesto, se considera que, una de las medidas que deberían ser implementadas en nuestro país para tener un contacto directo con los consumidores vulnerables y detectar con mayor facilidad la problemática de los servicios financieros, es justamente con la convocatoria de paneles o mesas de trabajo, ya que, usualmente participan expertos de la materia, entidades públicas, proveedores del sector y consumidores, para debatir deficiencias en los servicios, riesgos potenciales, políticas de mejor en los procedimientos, entre otros.

Además, también se pueden plantear grupos de trabajo para efectuar una defensa legislativa en favor de los consumidores, un claro ejemplo es lo sucedido en Brasil, donde su órgano regulador se encarga de gestionar activamente la problemática de sus consumidores en mesas de trabajo; y, luego impulsa los proyectos a través de reuniones con el gobierno para implementar medidas conversadas con la población, tal como lo describe Brix y Newbury (2022):

Legislative advocacy is one of the most effective tools that our members employ. In Brazil, the Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) has developed key relationships with lawmakers and is invited to parliamentary hearings, where it provides technical context and materials to hearings on consumer issues. IDEC is currently working on a bill that mandates financial institutions to provide fair restructuring of loans to vulnerable consumers who are over-indebted.

Cabe precisar que, los órganos competentes de la protección de consumidor y correcto funcionamiento del mercado financiero, como lo es en este caso SBS e Indecopi, a través de estas mesas de trabajo se solicitan comentarios, absuelven dudas y se brinda asesoramiento respecto a los temas controversiales, ello con la finalidad de que dichas propuestas sean complementadas y/o ampliadas con la retroalimentación que brinden los consumidores financieros en dicha sesión, de acuerdo a lo explicado por Griffin y Dufflos (2021):

Regulators can invite consumer representatives to participate in consumer advisory panels and solicit feedback on proposed regulations. The

regulators we have spoken with see value in obtaining more data on the consumer perspective and in hearing directly and formally from consumers, although they expressed uncertainty about the best ways to do so.

Teniendo en consideración la experiencia internacional, como en Nigeria, Canadá, Australia, EEUU, entre otros, se debe enfatizar en el compromiso de las autoridades para iniciar el dialogo cercano y directo con la población, para ello será necesario una (i) base legal: porque la fuerza imperativa de la norma generará credibilidad y compromiso de la autoridad respecto a la creación de paneles de consumidores; (ii) temas prioritarios: empezar a debatir sobre problemáticas que afecten a gran parte del sector, elaborando reportes e informes objetivos sobre los daños y consecuencias para definir la prioridad de la controversia;(iii) Periodicidad participativa: alienta a los consumidores, organizaciones y entidades a proponer mejoras dentro de un cronograma establecido; y, (iv) Transparencia: los miembros de dicho panel organizados debe detallar la forma en que se utilizan los recursos para dar confianza en la gestión realizada.

Subcapítulo II: Instrumentos nacionales e internacionales con oportunidades de mejora en la protección al consumidor financiero

Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2022)

Para empezar, en el documento analizado el organismo de Naciones Unidad reitera la importancia de tener un sistema jurídico sólido para garantizar el acceso de la tutela de los derechos al usuario, equilibrando la regulación activa a las empresas del sistema financiero. De acuerdo a UNCTAD (2022), se manifiesta la siguiente:

- (...) b) Establecer organismos de aplicación de la normativa y de supervisión dotados de la autoridad y los recursos necesarios para llevar a cabo su misión;
- c) Mejorar y garantizar las buenas prácticas comerciales, haciendo hincapié en el trato justo y equitativo; el comportamiento ético; la

divulgación de información y la transparencia; la educación y la creación de conciencia; la protección de la privacidad de los consumidores; y la existencia de mecanismos de resolución de controversias.

Las oportunidades de mejora que se pueden identificar se encuentran anexadas con la inclusión financiera y digitalización en la prestación de los servicios donde se pretende una mayor injerencia y participación de las entidades públicas para garantizar las competencias asignadas, y también trabajar en la misma línea con el compromiso de los proveedores para asegurar el correcto funcionamiento del mercado.

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú (2020)

INDECOPI presentó un análisis de las principales acciones llevadas a cabo durante el año 2020, si bien, estuvo enfocado en el sector salud, también se tuvo un alcance al sector financiero donde se resaltó la labor de autorregulación que se pretende con los proveedores. Ello porque, INDECOPI (2020) detalló lo siguiente:

En cuanto al impulso de la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención del cliente incluyendo la solución de los reclamos, destacó la realización de 04 ediciones del premio “Primero, los clientes”, actividad que buscó promover las buenas prácticas implementadas por empresas públicas y privadas, en beneficio de los consumidores a nivel nacional.

Se destaca que, Indecopi brinda incentivos para que las empresas puedan de manera voluntaria optimizar sus productos o servicios, es decir, cumplen con la normativa vigente, pero añaden ese plus que los consumidores requieren y destacan, lo cual sirve como una estrategia de marketing de manera positiva en las empresas; ya que, tener un

reconocimiento de la autoridad de consumo genera que los consumidores tengan confianza en los productos o servicios que brindan.

Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (2020)

Respecto al presente examen analizado, se efectúa una visión macro de la problemática de los consumidores a lo largo de los años en el Perú, es por ello que, se brindan recomendaciones para empoderar al consumidor de manera colectiva a los sectores más vulnerables. En esa misma línea, la UNCTAD (2020), indicó lo siguiente:

Fortalecer las asociaciones de Consumidores: Convocar el Congreso Nacional del Consumo como foro que reúna a todo el tejido asociativo, junto con proveedores y sector público, a fin de identificar asuntos emergentes y nuevas líneas de trabajo conjunto. (...) Reforzar la cooperación interagencia en la protección del consumidor en los servicios financieros: asegurar la asistencia mutua en el desempeño de las competencias del INDECOPÍ y de la SBS, bajo los principios de atribución de competencias y lealtad institucional.

Dicho esto, se tienen como principales sugerencias hacer un llamado a un foro especializado donde participe la ciudadanía, empresas y entidades públicas para generar propuestas de mejora, dialogar problemáticas reiteradas y retos digitales a largo plazo; además, reforzar el compromiso de SBS e Indecopi para cooperar entre ellas sin dejar de lado las competencias conferidas por ley, todo ello en beneficio de los consumidores.

Subcapítulo III: Posición y recomendaciones

En el presente acápite, se tiene como posición que debe realizarse un especial énfasis en la creación de grupos o paneles de trabajo entre Indecopi y SBS para debatir la problemática actual y transversal de los consumidores financieros;

pese a que, se encuentra en el Convenio interinstitucional 2017 hasta la fecha no ha llegado a implementarse, de acuerdo a lo informado por Indecopi.

La ventaja que puede proporcionarnos la implementación de estos paneles o foros de consumidores es porque pueden brindar una proyección equilibrada entre los problemas y necesidades de los usuarios, siguiendo la línea de las nuevas políticas y las tendencias del mercado. A modo de complementar ello, Brix y Newbury (2022) detallan:

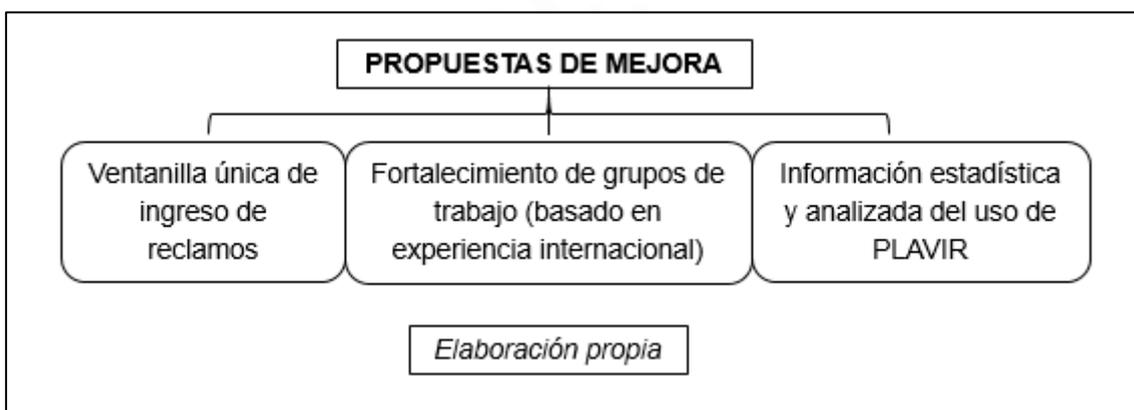
The most important takeaway from the research was that success is less about how the panel is structured and its component parts. There are different ways to approach this and country context is important. The true benefit will come from building strong relationships between regulators and consumer advocates and having better quality and more timely information about consumer risks to inform FCP work.

Es por ello que, la principal ventaja de este mecanismo es la construcción de vínculos sólidos entre el estado y los consumidores, porque estos se sentirán respaldados ante algún riesgo que se pueda presentar, ya que oportunamente el estado tomará las cartas sobre el asunto, en consecuencia, los servicios financieros serán óptimos y mejor información porque se encuentran comprometidos con los usuarios.

Por otro lado, otra sugerencia que se brinda en el presente trabajo, es el enfoque en los canales de ingreso de reclamos o denuncias sobre protección al consumidor, donde las entidades a cargo deben acelerar el desarrollo del proyecto de Ventanilla única de reclamos, a fin de evitar confusiones en los consumidores, optimizar esfuerzos de ambas instituciones, generando que la resolución del problema en un plazo menor, y tener un consumidor satisfecho con la orientación brindada de su controversia.

Adicional a ello, se tiene como recomendación que, por un tema de transparencia a los ciudadanos e información oportuna, Indecopi debería brindar reporte de la información compartida y sobre la absolución de consultas e interacciones como consecuencia del convenio interinstitucional con SBS, para que la ciudadanía pueda tener mayor alcance del trabajo en conjunto que realizan ambas instituciones.

A modo de conclusión, se tienen muchos retos a nivel global, nacional y digital por impulsar para reforzar el empoderamiento del consumidor garantizando tutela a sus derechos reconocidos en la normativa vigente, con la finalidad distribuir eficientemente los recursos de cada institución, atender la alta demanda de casos del sector financiero por la complejidad propia del rubro, dicha especialización debe ser garantizada a los usuarios con un órgano con conocimiento sólidos para fortalecer la voz colectiva de los consumidores con la inclusión financiera, la regulación normativa del comercio electrónico y complementar con la educación financiera a nivel nacional.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante precisar que, en el presente trabajo se considera que Indecopi debe mantener la competencia primaria, pero con un trabajo conjunto activo de la SBS en las actividades de investigación, fiscalización, análisis en procedimientos administrativos, capacitaciones, entre otras en el sector financiero, tal como ha sido expresado por diversos instrumentos internacionales.

Actualmente nos encontramos en un entorno cada vez más digital donde interactúan los consumidores con productos y servicios financieros, teniendo como uno de sus pilares dinamizar una mayor inclusión financiera con eficiencia. Es por ello que, se requiere que las políticas y los enfoques desarrollados y adoptados por las autoridades de protección al consumidor financiero deben evolucionar y adaptarse de acuerdo con nuestra realidad

Por consiguiente, a nivel internacional, se tiene un Grupo de Trabajo sobre Protección del Consumidor Financiero del G20/OCDE el cual gestiona políticas a través de los organismos de supervisión fomentando que los consumidores financieros ingresen al mundo de la digitalización con un respaldo de la protección al consumidor financiero y desarrollo de oportunidades regulatorias provenientes de la innovación financiera.

A modo comparativo, en Italia y Alemania se cuenta con una autoridad responsable de tutelar los intereses de los consumidores, los cuales se encargan de dilucidar controversias sobre el manejo de quejas transfronterizas contra un intermediario extranjero que esté sujeto a un plan de arreglo extrajudicial extranjero, con esquemas cooperativos de fácil acceso a los procedimientos de denuncia extrajudicial a los usuarios.

En ese sentido, será determinante que se puedan plantear temáticas actuales donde se requiera una intervención inmediata para gestionar grupos de trabajo entre los usuarios, proveedores y estado, con puntos centrales tales como: Protección de los activos del consumidor contra el fraude en medios electrónicos (Phishing, Vishing, Smishing, entre otros), Conducta empresarial responsable (Buen gobierno corporativo), Garantía en los productos financieros innovadores, etc.

Finalmente, se han podido identificar oportunidades de mejora en el marco jurídico vigente como la necesaria inclusión de los grupos de trabajo especializado (paneles de asesoramiento de consumidores), información de los beneficios del Convenio marco entre Indecopi y SBS, para poder contribuir con una vigilante protección de los derechos de los consumidores, conexas a mayor eficiencia y eficacia de Indecopi y SBS, lo cual tiene como consecuencia, una protección integral del interés económico general y tutela de sus derechos de los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

BANCO MUNDIAL (2017). Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero. Recuperado de:

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf> (p.48)

BRIX Y NEWBURY (2022). Consumer Advisory Panels: A tool to elevate the collective consumer voice in financial sector regulation and supervisión. Recuperado del sitio web de CGAP: <https://www.cgap.org/blog/consumer-advisory-panels-tool-bridge-regulator-consumer-gap>

BUITRAGO LEÓN, Juan (2012) La autorregulación en el mercado de valores colombiano. Revista Advocatus. N° 19. 118-132. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5621401>

ESTAVILLO CASTRO, Fernando (2015). Mecanismos Alternativos de Solución de controversias. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. p.380-401. Recuperado de: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/11305/10352>

GRIFFIN y DUFFLOS (2021). Elevating the Collective Voice of Poor Consumers in Financial Policy. Recuperado del sitio web de CGAP: <https://www.cgap.org/blog/elevating-collective-voice-poor-consumers-financial-policy>

HEYSEN, Socorro (2021). SBS: sistema único de reclamos iniciaría el 2022 en beneficio de usuarios. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-sbs-sistema-unico-reclamos-iniciaria-2022-beneficio-usuarios-864062.aspx>

LEURENT, HELENA (2020). 3 Opportunities to Strengthen the Consumer Voice in Financial Services. Recuperado del sitio web de CGAP: <https://www.cgap.org/blog/3-opportunities-strengthen-consumer-voice-financial-services>

INDECOPÍ (2020). El Indecopi presenta el proyecto “Ventanilla única de atención para la solución de conflictos de consumo” que permitirá estandarizar la atención de quejas y reclamos. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/el->

[indecopi-presenta-el-proyecto-ventanilla-unica-de-atencion-para-la-solucion-de-conflictos-de-consumo-que-permitira-estandarizar-la-atencion-de-quej](#)

INDECOPI (2020). Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2020. Recuperado del sitio web del Indecopi: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe Anual Consumidor 2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumidor_2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694)

INDECOPI (2020). Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú. Recuperado del sitio web del Indecopi: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe Anual Consumidor 2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumidor_2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694)

INDECOPI (2021). Indecopi impulsa Juntas Arbitrales de Consumo en las municipalidades. Recuperado de: <https://www.gob.pe/hu/institucion/indecopi/noticias/543775-el-indecopi-se-reune-con-municipalidades-para-impulsar-la-constitucion-de-juntas-arbitrales-de-consumo-en-sus-localidades>

INDECOPI (2022). Consultas materia de investigación respecto al Convenio Interinstitucional con SBS - Carta N° 000042-2022 y Carta N° 000046-2022.

INDECOPI (2022). Reporte estadísticas institucionales 2021. Recuperado del sitio web del Indecopi: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3387871/I+trim+21.pdf/4c873978-3a26-d3be-86cb-828574b94560>

MONTES DE OCA, Alipio (2018). *Mecanismo alternativos de solución de conflictos*. LUMEN Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. N° 9. 111-115.

MORALES FERNÁNDEZ, María Gracia (2013). *Los Sistemas Alternativos de Solución de Conflictos: La mediación. Sistemas complementarios al proceso*. Nuevo enfoque constitucional del derecho a la tutela judicial efectiva. Sevilla: Editorial Hispalex. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=64780>

PASTOR y GUADALUPE (2015). El conflicto y su resolución a través del arbitraje de consumo en España. *Mediaciones Sociales*. N° 13. p. 185-209. Recuperado de: https://doi.org/10.5209/rev_MESO.2014.n13.49437

SANTOS ILLERA, María (2018). *Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de Justicia en Colombia*. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad de Castilla La-Mancha. Recuperado de: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/17860/TESIS%20Illera%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SBS (2022). Sanciones de conducta de mercado. Recuperado del sitio web de la SBS: <https://www.sbs.gob.pe/sanciones-de-conducta-de-mercado>

SBS (2017). SBS e Indecopi suscriben convenio de cooperación interinstitucional. Recuperado de: <https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/1272?title=SBS%20e%20Indecopi%20suscriben%20convenio%20de%20cooperaci%C3%B3n%20interinstitucional>

UNCTAD (2020). Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú. Recuperado de: <https://unctad.org/es/webflyer/examen-voluntario-entre-homologos-del-derecho-y-la-politica-de-proteccion-del-consumidor>

UNCTAD (2022). Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor: Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras. Recuperado de: https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd29_es.pdf

Normativa:

Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, Diario el Peruano, (2010).

Decreto Supremo N° 103-2019-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (2019).

Aprueban Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas y modifican otras disposiciones legales, RESOLUCION SBS N° 4464-2016, Diario el Peruano, (2016).

Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS - y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -Indecopi (2017)

