

## LEY Nº 28587

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República  
ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:

Ha dado la Ley siguiente:

### LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

#### **Artículo 1º.- Objeto de la Ley**

La presente Ley complementa las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

#### **Artículo 2º.- Transparencia en la información**

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios toda la información que éstos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los servicios que brindan. Dicha obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de los formularios contractuales en sus locales, así como en la página web que tengan habilitada al efecto, debiendo designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.

#### **Artículo 3º.- Presentación de la información**

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a presentar sus formularios contractuales en caracteres que sean adecuadamente legibles para los usuarios, los cuales no deben ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados debe asimismo facilitar su comprensión por los clientes.

#### **Artículo 4º.- Cláusulas generales de contratación**

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones identificará en el universo de los contratos que las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley celebran con los usuarios, aquellas estipulaciones que deban ser necesariamente sometidas a aprobación administrativa previa y obligatoria.

La aprobación administrativa tendrá por finalidad establecer el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los usuarios, garantizar la operatividad del servicio financiero y el respeto de los derechos de los usuarios.

#### **Artículo 5º.- Modificación de estipulaciones contractuales**

Los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley y los usuarios podrán sufrir en el transcurso del tiempo modificaciones en sus términos y condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos.

No obstante lo anterior, cuando la modificación contractual sea originada en decisiones unilaterales de las empresas, dicha variación no será oponible a los usuarios de manera inmediata. En estos casos, la nueva estipulación solo vinculará a los usuarios luego de transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde el anuncio de la modificación. Las modificaciones a que se refiere el presente párrafo deberán ser adecuadamente comunicados al usuario.

En aquellos casos en los que se establezcan condiciones promocionales que incentiven la contratación, las empresas quedan obligadas a garantizar el respeto de dichas condiciones durante el período ofrecido y de no mediar éste, por un plazo no inferior a seis (6) meses del aviso público en el cual se comunique a los usuarios su discontinuación.

La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetarán a lo dispuesto en el artículo siguiente.

La comunicación de la existencia de una modificación en las condiciones contractuales debe asegurar que el usuario tome conocimiento de la misma de manera fehaciente. Las empresas deberán emplear para tal efecto la forma de comunicación prevista en los contratos, pudiendo consistir ésta en avisos escritos al domicilio de los clientes, o comunicados en televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus locales y páginas web. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entrará a regir.

#### **Artículo 6º.- Cobro de intereses, comisiones y gastos**

Los intereses, comisiones y gastos que las empresas cobran a los usuarios son determinados libremente de acuerdo al ordenamiento vigente.

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

Las tasas de interés que las empresas cobran a los usuarios con carácter compensatorio y moratorio deben especificarse claramente en los contratos que se celebren. Asimismo, cuando la tasa de interés sea efectiva, los contratos deberán indicar si la capitalización de intereses es diaria, semanal, mensual, anual u otra que derive del contrato.

Las comisiones y las tasas que las empresas cobren a los usuarios por la realización de las operaciones financieras deberán indicarse claramente en los contratos, así como, indicarse la periodicidad de los mismos.

En todo contrato de crédito que implique el pago de cuotas, las empresas están obligadas a presentar a los usuarios un cronograma detallado de los pagos que deban efectuarse, incluyendo comisiones y gastos. Asimismo, en estos contratos se presentará un resumen del monto del crédito, el monto de los intereses, el monto de las comisiones y el monto de los gastos que deberán ser asumidos por los usuarios. En aquellos casos en que existan modificaciones por parte de las empresas a estos conceptos, deberá rehacerse el cronograma y comunicarse el mismo al usuario.

Cuando se efectúen pagos mínimos previstos en sistemas de tarjetas de crédito deberá informarse al usuario sobre la aplicación de dicho pago a intereses y/o capital y/o comisiones, según corresponda.

En los contratos de crédito y depósitos a plazo, en los que se prevea la posibilidad de variar las tasas de interés, comisiones y gastos, las modificaciones a estos conceptos entrarán en vigencia a los quince (15) días de comunicadas al usuario mediante cualesquiera de las formas previstas en el último párrafo del artículo anterior, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso podrán hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo.

Estas disposiciones no se aplican a los contratos donde se haya convenido ajustar periódicamente las tasas de interés con un factor variable.

#### **Artículo 7º.- Liquidación de intereses**

La fórmula utilizada para el cálculo de intereses en las operaciones financieras será supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En este proceso, la intervención de la entidad administrativa garantizará que el proceso de cálculo sea transparente, uniforme y de fácil difusión a los usuarios.

El programa de liquidación de intereses con la fórmula correspondiente, será puesto a disposición de los usuarios por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en su página web, a los efectos de que éstos puedan verificar el cálculo efectuado por las empresas.

#### **Artículo 8º.- Difusión de las tasas de interés, comisiones y gastos**

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a difundir constantemente las tasas de interés, comisiones y gastos que cobren a los usuarios en las operaciones financieras que ofrezcan en el mercado. La difusión deberá garantizar el acceso de los usuarios a dicha información pudiendo emplearse para ello diversos medios, sean éstos a través de comunicaciones directas, avisos a través de comunicados en televisión, radio y periódicos, en sus locales y páginas web. La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones supervisará las condiciones en que se efectúe la difusión que la Ley dispone, garantizando que la misma facilite su comparación por el usuario.

#### **Artículo 9º.- Difusión de información por entidades públicas**

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual están facultados a difundir toda la información que consideren pertinente a los efectos de contribuir a la transparencia del mercado de servicios financieros.

#### **Artículo 10º.- Infracción a la presente Ley**

Cualquier omisión a las disposiciones contenidas en la presente Ley será sancionada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual o la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones conforme corresponda a su respectivo campo de responsabilidad.

