



Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

DICTAMEN

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **6024/2023-CR**, presentado por el grupo parlamentario Acción Popular, a iniciativa del Congresista de la República Wilson Soto Palacios, por el que se propone el proyecto de ley que modifica el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, estableciendo el plazo de entrega de la constancia de cancelación de créditos.

En la Décima Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 4 de diciembre de 2023, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR fue aprobado por mayoría con 11 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Waldemar José Cerrón Rojas, José Alberto Arriola Tueros, Lady Mercedes Camones Soriano (con reserva), Sigrid Tesoro Bazán Narro, Susel Paredes Piqué, Paul Silvio Gutiérrez Ticona, Milagros Jauregui Martínez de Aguayo, José León Luna Gálvez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay y Diana Carolina Gonzáles Delgado quien votó en su calidad de miembro accesitario de la congresista Adriana Josefina Tudela Gutiérrez. Se emitieron 3 votos en contra de los congresistas Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari y Auristela Ana Obando Morgan. No hubo abstenciones.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1 Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **6024/2023-CR**, fue presentado ante el Área de Trámite Documentario del Congreso de la República con fecha 28 de setiembre de 2023, siendo decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el 03 de octubre de 2023, para su estudio y dictamen, como única comisión dictaminadora.

1.2 Antecedentes parlamentarios

Se ha realizado una búsqueda en la web del Congreso de la República, no habiéndose encontrando antecedente relacionado con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

2.1. Contenido de la propuesta legislativa

Mediante el **Proyecto de Ley 6024/2023-CR**, se propone modificar el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor e incorpora y establece el plazo para la entrega de la Constancia de cancelación de créditos. El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley contiene 1 artículo y 1 disposición complementaria.

La iniciativa legislativa, tiene por objeto modificar el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, e incorpora y establece el plazo para la entrega de la Constancia de cancelación de créditos.

La propuesta de modificar el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, es en el siguiente sentido:

PROYECTO DE LEY 6024/2023-CR
LEY QUE MODIFICA EL ARTICULO 43 DE LA LEY 29571, CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, ESTABLECIENDO EL PLAZO PARA LA ENTREGA DE LA CONSTANCIA DE CANCELACIÓN DE LOS CRÉDITOS Artículo Único. Modificación del artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Se modifica el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que queda redactada de la siguiente manera: “Artículo 43. – Constancia de cancelación de créditos <i>Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener su constancia de cancelación, por lo que la entidad tiene la obligación de entregar dicha constancia en forma física o virtual en el plazo máximo de 72 horas de haberse efectuado la cancelación total.</i> <i>El incumplimiento de lo señalado precedentemente da lugar a la imposición de la respectiva sanción conforme a lo establecido en las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).</i>

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

ÚNICA. – Adecuación de norma complementaria

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) adecúa sus normas sectoriales a la presente ley en el plazo de 30 días contados a partir de su publicación en el diario oficial El Peruano.

2.2. Fundamento de la propuesta legislativa

El proyecto de Ley 6024/2023-CR, se fundamenta bajo los antecedentes del precepto constitucional contenido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política del Perú, que establece que:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Según la iniciativa legislativa, lo señalado en el artículo 43 del Código de Defensa del Consumidor:

“Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad”

Pese a que el Código ya ha establecido esta obligación no reguló que sea automático ni estableció el plazo de entrega de la constancia de cancelación.

La iniciativa señala que, establecer un plazo permitirá eliminar la distorsión injusta respecto a que sólo a solicitud del consumidor sea obligatorio la entrega de dicha constancia, lo cual beneficiará a los usuarios ya que luego del cumplimiento de cancelación de sus deudas obtendrán inmediatamente y sin requerimiento la constancia de cancelación de préstamo, lo que les permitirá contar con un documento que acredite el pago de sus obligaciones crediticias no solo ante la entidad con la que se contrató sino también demostrar su calidad de buen cliente ante otras entidades del sistema financiero para viabilizar la obtención de nuevos créditos.

En ese sentido, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, si bien legisló a favor de la existencia de la constancia de cancelación, la modificación propuesta propone que dentro de las 72 horas de cancelada la deuda la entidad financiera emitirá la constancia de cancelación y el incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

III. MARCO NORMATIVO

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros
- Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Resolución SBS 3247-2017 y sus modificatorias, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Decreto Legislativo 295, Código Civil

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis técnico

En el presente dictamen se discute el plazo en que debe entregarse la constancia de cancelación de créditos. Debe distinguirse la certificación de la cancelación del crédito de la constancia de la cancelación del crédito.

La Real Academia Española (RAE) define el certificado como aquel documento en que se asegura la verdad de un hecho, a diferencia de una constancia que es el escrito en el que se ha hecho constar algún acto o hecho.

Por ello, tal como la propia Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS ha señalado:

(...) cualquier documento emitido por una empresa supervisada en la que se certifique o deje constancia de que una persona no tiene adeudos frente a ella y en donde conste la liberación de la garantía, de corresponder, constituirá la certificación a que alude la norma, independientemente de la denominación que la entidad supervisada le atribuya.

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, promulgada el 1 de setiembre del año 2010 establece como finalidad, la siguiente:

“... tiene como finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses...”.

El proyecto de ley materia del presente dictamen tiene por objeto modificar el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo el plazo de la entrega de la constancia de cancelación de créditos.

Para mejor apreciación presentamos el siguiente cuadro comparativo:

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

LEY 29571	PROYECTO DE LEY 6024/2023-CR
Artículo 43. - Constancia de cancelación de créditos Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad.	Artículo 43. - Constancia de cancelación de créditos Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener su constancia de cancelación por lo que la entidad tiene la obligación de entregar dicha constancia en forma física o virtual en el plazo máximo de 72 horas de haberse efectuado la cancelación total. El incumplimiento de lo señalado precedentemente da lugar a la imposición de la respectiva sanción conforme a lo establecido en las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Tal como se ha mencionado en el párrafo precedente, esta propuesta legislativa, tiene por objeto modificar el artículo 43 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el sentido que una vez cancelada la deuda total, la entidad está obligada en un plazo prudencial de 72 horas, entregar la constancia de cancelación de créditos. El incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

4.2. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

4.2.1. Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley 6024/2023-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de la propuesta legislativa, ii) los efectos de la vigencia

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, iii) así como el análisis costo beneficio.

4.2.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa y con el Acuerdo Nacional

La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de Ley allí contenidos tiene prioridad, tanto en las Comisiones como en el Pleno del Congreso.

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2023-2024, en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante el citado periodo.

La Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2023-2024, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Tercer Objetivo la competitividad en el país, y es bajo las Políticas de Estado en el numeral 17. - Afirmación de la economía social de mercado. Así también, en el numeral 18. - Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica; y, en el numeral 28. - Plena vigencia de la Constitución y de los derechos humanos y acceso a la justicia e independencia judicial, que la Agenda Legislativa 2023-2024 ha establecido que deben priorizarse los Proyectos de Ley que contenga medidas referidas a los consumidores y los usuarios de servicios públicos (Tema 77), El Proyecto de Ley 6024/2023-CR tiene como objetivo medidas a favor de los usuarios.

4.2.3. Vinculación con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional

De conformidad con el Acuerdo Nacional, se asumió un conjunto de grandes objetivos, plasmados en políticas de Estado, con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática. El proyecto de ley materia de dictamen guarda vinculación, entre otras, con las siguientes políticas de Estado:

- Política de Estado Décimo Séptima: "Afirmación de la economía social de mercado".
- Política de Estado Décimo Octava: "Búsqueda de la Competitividad, Productividad y Formalización de la actividad Económica",
- Política de Estado Vigésimo Octava: "Plena vigencia de la Constitución y de los derechos y acceso a la justicia e independencia judicial.

4.2.4. Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.

La Constitución Política del Perú, establece:

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Artículo 58. *La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.*

Artículo 59. *El Estado garantiza la libertad de empresa, comercio e industria, y que el ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la salud.*

Artículo 65. *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.*

Por su parte el artículo 43 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece:

“Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad”.

De lo establecido por el artículo en mención, se tiene que el usuario luego de la cancelación de la deuda tiene que realizar una solicitud a la entidad financiera para que esta emita una constancia de cancelación, documento que es importante para el usuario, porque le permitirá una mejor calificación en su estado crediticio y además demostraría la cancelación de la deuda ante todo y todas las entidades del sistema financiero, retomando una viabilidad de crédito si así lo quisiera.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, si bien ya legisla sobre la constancia de cancelación, la modificación propuesta por el proyecto de ley bajo análisis establece que dentro de las 72 horas de cancelada la deuda la entidad financiera emitirá la constancia y el incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Por su parte, el Tribunal Constitucional, en sentencia recaída en el expediente 018-2003-AI/T de 26 de abril de 2004 señala que:

El Estado cumple plurales funciones, entre ellas, “(...) defiende el interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro-consumidor, generando así que, en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...).”

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

En virtud de que el proyecto de ley materia de estudio, tiene como finalidad modificar el artículo 43 de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de optimizar la normativa con incidencia directa con la legislación bancaria y financiera, contenido que no lesiona ni trasgrede los artículos constitucionales señalados, por el contrario, desarrolla y profundiza en normatividad sectorial por lo que existe compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.

4.2.5. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece como Sexta Política Pública la siguiente:

El Artículo VI. Políticas públicas.

(...)

8. *El Estado procura y promueve una cultura de protección al consumidor y comportamiento acorde con la buena fe de los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores, sus representantes, y la función protectora de los poderes públicos, para asegurar el respeto y pleno ejercicio de los derechos reconocidos en el presente Código, privilegiando el acceso a la educación, la divulgación de los derechos del consumidor y las medidas en defensa del consumidor.*

En esa línea, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece:

Artículo 1 Derechos de los consumidores.

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

(...)

- b. *Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.*

(...)

En ese mismo contexto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, si bien legisló a favor de la existencia de la constancia de cancelación en el artículo 43, que establece:

Artículo 43. Constancia de cancelación de créditos

Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener, a

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

su solicitud, una constancia de cancelación en forma gratuita otorgada por dicha entidad.

4.2.6. La Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros

La Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, sobre los certificados de no adeudo y levantamiento de hipoteca, señala:

*“Una vez cancelado el crédito la empresa del sistema financiero entregará en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y de manera automática los certificados de no adeudo, de liberación de prenda vehicular y de garantía hipotecaria según sea el caso, bajo responsabilidad funcional.
(...)”*

4.2.7. Resolución SBS 3247-2017 y sus modificatorias, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero

El artículo 41-A del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 3247-2017 y su modificatoria que incorporó el Artículo Tercero de la Resolución SBS 03748-2021, publicada el 15 diciembre 2021, establece en sus disposiciones complementarias finales, lo siguiente:

“Artículo 41-A. Documento de no adeudo y levantamiento de garantía.

*Una vez canceladas todas las obligaciones de cargo del cliente, las empresas del sistema financiero entregan o ponen a su disposición, de manera automática y en un plazo no mayor a **siete (7) días hábiles**, el documento que acredite dicha cancelación, sin ningún costo.*

*Adicionalmente, las empresas deben emitir, **a solicitud del usuario**, el documento en el que conste la cancelación individual de un crédito, sin perjuicio que existan otras obligaciones impagas. Para tal efecto, las empresas pueden implementar el mismo tratamiento señalado en el párrafo previo o un procedimiento interno que sea informado al usuario al momento de recibir su solicitud.*

***En el caso que haya constituido una garantía mobiliaria vehicular o hipotecaria, se debe incluir adicionalmente el documento que contenga la declaración unilateral de liberación de la garantía.** Este último debe permitir su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos.*

(Las negritas son nuestras)

(*) Artículo incorporado por el Artículo Tercero de la Resolución SBS N° 03748-2021, publicada el 15 diciembre 2021.

4.3. Problemática que se pretende solucionar

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Existe legislación sectorial emitida por la SBS respecto de la entrega del certificado o constancia de no adeudo, tal como se acredita en el punto anterior del presente dictamen, sin embargo, en la práctica se presentarían las siguientes situaciones:

- a) Entidades de crédito reclaman a sus consumidores el pago de obligaciones ya satisfechas, porque en sus sistemas informáticos no se registran oportunamente los pagos y cancelaciones totales de los créditos.
- b) La entrega de las constancias de no adeudo solicitadas por los usuarios no se realizan dentro del tiempo que señala el reglamento de la SBS, generando inconvenientes a los consumidores, no solo porque son pasibles de reclamos de pagos de deudas ya canceladas, sino porque además son reportados a las centrales de riesgo públicas y privadas, ocasionando perjuicio en los clientes y usuarios de los servicios.

La modificación propuesta por el proyecto de ley, materia del presente dictamen, establece que dentro de las 72 horas de cancelada la deuda (sin necesidad que el usuario tenga que presentar una solicitud), la entidad financiera emitiría la constancia de cancelación y el incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

4.4. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.4.1. Opiniones solicitadas

Las opiniones solicitadas a las instituciones fueron las siguientes:

DOCUMENTO	INSTITUCION	FECHA
Oficio PO N° 041-2023-2024-CODECO/CR	Ministerio de Economía y Finanzas - MEF	04.10.2023
Oficio PO N° 042-2023-2024-CODECO/CR	Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs - SBS	04.10.2023
Oficio PO N° 043-2023-2024-CODECO/CR	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi	04.10.2023
OFICIO PO N° 044-2023-2024-CODECO/CR	ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ - ASBANC	04.10.2023
OFICIO PO N° 045-2023-2024-CODECO/CR	ASOC. PERUANA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS - ASPEC	04.10.2023

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

4.4.2. Opiniones recibidas

Las opiniones recibidas de las instituciones fueron las siguientes:

- **La Asociación de Bancos del Perú – ASBANC**, mediante documento C0252-2023-GG-ASBANC de fecha 26 de octubre del 2023, suscrita por el señor Fernando Merino Núñez, Gerente de Asuntos Reguladores, emite respuesta al Oficio PO 044-2023-2024-CODECO/CR de fecha 04 de octubre del 2023.
- **La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS**, mediante Oficio 64205-2023-SBS de fecha 10 de noviembre del 2023, suscrita por la Superintendente de Banca, Seguros y AFP señora María del Socorro Heysen Zegarra, quien adjunta el Informe Conjunto 00160-2023-SBS de fecha 09 de noviembre del 2023, suscrita por los señores Jorge Damaso Mogrovejo González, Mariela Rita Zaldívar Chauca y Mila Guillen Rispa, como Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas, Superintendente Adjunto de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica, respectivamente.
- **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI**, mediante Oficio 000423-2023-GEG/INDECOPI de fecha 21 de noviembre del 2023, suscrita por el Gerente General del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual señor Ever Miro García Rodríguez, quien adjunta el Informe 000260-2023-DPC/INDECOPI de fecha 21 de noviembre del 2023, suscritas por las señoras Yvette Stephany Sanguinetti Campos y Mónica María García Díaz como Directora (e) de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, respectivamente.

4.4.3. Análisis de las opiniones recibidas

- a) **La Asociación de Bancos del Perú – ASBANC**, mediante documento C0252-2023-GG-ASBANC de fecha 26 de octubre del 2023, suscrito por el Gerente de Asuntos Reguladores, por el que dirime opinión al proyecto de Ley, indicando lo siguiente:

Sobre el particular, nuestro gremio considera pertinente señalar que si bien resulta razonable y lógico que a la cancelación de un crédito, el cliente obtenga una constancia de la cancelación del mismo, es necesario que sobre esta misma situación se han dictado varias disposiciones en un corto periodo de tiempo; situación que independientemente de la confusión que se genera, requiera cada uno del desarrollo de procedimientos operativos que insumen recursos, y sin que se evidencie un real beneficio al consumidor. Por tal razón, al ser un aspecto operativo que ya hay sido regulado, consideramos que este proyecto resulta innecesario y repetitivo, por lo cual debería ser archivado.

(...)

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Como se podrá observar, como resultado de esta sucesión de disposiciones; ante la cancelación de un crédito corresponde que en 7 días hábiles la entidad financiera entregue una constancia de cancelación de dicho crédito, sin embargo, de aprobarse el proyecto de ley bajo comentario, el deudor tendrá el derecho a pedir dicha constancia y obtenerlo en 72 horas, lo cual genera una confusión, que consideramos debe ser evitada.

1. (...) Ello se agrava aún más si para el cómputo de dicho plazo no se han excluido los días sábados, domingos y feriados en la que las entidades financieras no laboran.

"En todo caso, (...) debería ser para la puesta a disposición del cliente del documento de cancelación, tal como lo ha señalado la SBS, y no el envío al domicilio del cliente, en la medida que ello generaría costos adicionales.

Un elemento no menos relevante de resaltar es que en el proyecto no se distingue cuando debe considerarse cancelada una obligación crediticia. En efecto, no se ha tomado en cuenta el proceso de cancelación por cada producto de crédito, por ejemplo, en el caso de cancelaciones de préstamos hipotecarios o convenios, estas, en muchas ocasiones, se realizan mediante un pago a través de cheque de otra entidad financiera, lo cual conlleva que se deba realizar gestiones internas para efectuar el efectivo pago del cheque.

2. Por otro lado, cabe indicar que la emisión de la constancia de cancelación del crédito en un plazo menor al actualmente establecido, no va a solucionar el problema que se señala en la exposición de motivos de la propuesta, por cuanto, no mejora la calificación del cliente que le corresponde al cliente ni tampoco evita el cobro por conceptos no procesados oportunamente ni supuestos cobros adicionales por fallas en los sistemas. Es pertinente recordar en este punto, que las Centrales de Riesgos no se alimentan de manera inmediata con los sistemas de las empresas del sistema financiero, ya que siempre hay un desfase entre lo reportado y el estado de cancelación del crédito que figura en las entidades financieras.

(...)

En atención a lo descrito por la Asociación de Bancos del Perú – Asbanc, efectivamente el Código ya ha establecido esta obligación, sin embargo, no reguló que la entrega sea automática, ni estableció el plazo de entrega de la constancia de cancelación.

Asbanc señala que resulta innecesario y repetitivo por las consideraciones detalladas líneas arriba, sin embargo consideramos que establecer que la entrega del certificado es una situación que se genera automáticamente luego de producirse la cancelación total, así como aclarar a nivel legal el plazo de entrega de los certificados de cancelación resulta necesario, para que el plazo no pueda ser materia de cambios que respondan al superintendente de turno.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Cabe señalar, que esta obligación se elevaría a rango de Ley porque actualmente está a nivel de reglamento, fijar la entrega automática del certificado eliminará la distorsión injusta respecto a que solo a solicitud del consumidor sea obligatorio la entrega de dicha constancia de cancelación.

La modificación planteada, beneficiará a los usuarios ya que luego del cumplimiento de la cancelación de sus deudas obtendrán inmediatamente el derecho y sin requerimiento a la constancia de cancelación de crédito. Entendiéndose que el incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

- b) **La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS**, mediante Oficio 64205-2023-SBS de fecha 10 de noviembre del 2023, suscrita por la Superintendente de Banca, Seguros y AFP, quien adjunta el Informe Conjunto 00160-2023-SBS de fecha 09 de noviembre del 2023, suscrita por los Superintendentes Adjuntos de: Banca y Microfinanzas, de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y, de Asesoría Jurídica, por el que dirimen opinión al proyecto de ley, dando las siguientes apreciaciones:

Con relación a la entrega de la constancia de cancelación de créditos en un plazo de setenta y dos horas (72) desde la cancelación total

3. *El Proyecto de Ley tiene por objeto modificar el artículo 43 del Código de Consumo, estableciendo que una entidad del sistema financiero debe entregar la constancia de cancelación de créditos en el plazo máximo de 72 horas de haberse efectuado la cancelación total. Ello, con la finalidad que los usuarios puedan contar con un documento que les permita acreditar el pago de sus obligaciones crediticias a fin de poder ser evaluados para el otorgamiento de nuevos créditos.*
4. *Al respecto, debemos señalar que la Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley que protege de la usura dispone que, una vez cancelado un crédito, la empresa del sistema financiero **debe entregar en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y de manera automática los certificados de no adeudo**, bajo responsabilidad funcional.*
5. *Así, considerando una interpretación literal de lo dispuesto en la referida Ley, se tiene que la mencionada obligación resulta exigible cuando el cliente no adeuda suma de dinero a alguna entidad, es decir, cuando cancela la totalidad de las obligaciones contratadas con dicha entidad; disposición que, en cumplimiento de lo señalado en la referida Ley, fue incorporada en el **artículo 41-A al Reglamento de Conducta de Mercado, que establece que las empresas del sistema financiero deben emitir el certificado de no adeudo, una vez canceladas todas las obligaciones de cargo del cliente, de manera automática, en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, sin ningún costo**.*
6. *Es de señalar que dichas constancias deben emitirse sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 43 del Código de Consumo, concordante con el numeral 12 del Anexo N° 3 del Reglamento de Conducta de Mercado, referido a la obligación de las empresas de emitir constancias de cancelación de créditos ante la cancelación parcial de obligaciones.*

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

7. *En ese sentido, considerando que la finalidad de la propuesta legislativa consiste en que los usuarios dispongan de un documento que les permita acreditar la cancelación de la totalidad de sus obligaciones, de modo de poder ser evaluados para ser sujetos de crédito en otras entidades financieras, se considera que una modificación de las disposiciones del Código, que regula la emisión de constancias de cancelación parcial, no cumpliría dicho objetivo, puesto que la evaluación para el otorgamiento de nuevos créditos, no se circunscribe a dicho aspecto, sino que toma en consideración, el nivel de endeudamiento total del usuario, entre otros aspectos.*
8. *En línea con ello, se considera que el derecho de los usuarios de obtener, de manera automática y gratuita, un documento que acredite la cancelación de la totalidad de las deudas ante una entidad del sistema financiero, ya se encuentra prevista en la Ley que protege de la usura, así como en el Reglamento de Conducta de Mercado; no resultando necesaria una modificación al artículo 41 del Código que establece un derecho adicional del usuario.*
9. *Ahora bien, con relación al plazo de siete (7) días hábiles señalado tanto en la Ley que protege de la usura, se considera que este resulta razonable, en tanto, una vez cancelados los créditos, las empresas no solo deben efectuar las gestiones operativas necesarias para la verificación de la cancelación de cada uno de los créditos contratados con la entidad, incluyendo la actualización de información en sus sistemas para emitir de manera automática los certificados de no adeudo, sino también incluir, cuando corresponda, los certificados de liberación de las garantías, sea ésta vehicular y/o hipotecaria, en caso éstas existan como colateral de la deuda cancelada y que no hayan sido constituidas para respaldar otros créditos pendientes de pago a dicho fecha. Ello, en tanto conforme a lo previsto en el artículo 172 de la Ley General, la liberación y extinción de toda garantía real constituida en favor de las empresas del sistema financiero requiere ser expresamente declarada por la empresa acreedora.*
10. *Conforme a lo señalado previamente, las empresas del sistema financiero ya tienen la obligación de entregar el documento que acredite la cancelación de todas las obligaciones de cargo del cliente, de manera automática, en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, plazo que permite a las entidades realizar las validaciones necesarias para la emisión del documento.*

IV. CONCLUSION

Esta Superintendencia opina desfavorable respecto de la modificación del artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en el Proyecto de Ley, teniendo en consideración que de la exposición de motivos se desprende que el objeto de la modificación es que el documento a emitirse de manera automática sirva para acreditar la cancelación de las deudas de titularidad del cliente, disposición que ya se encuentra prevista en la Ley que protege de la usura y en el Reglamento de Conducta de Mercado, que establece que las empresas del sistema financiero deben emitir documentos que acreditan la cancelación de la totalidad de las deudas de los clientes, de manera automática y en un plazo no mayor de siete (7) días; considerándose que el mismo resulta un plazo razonable que permite que las empresas puedan cumplir con las acciones operativas necesarias para la verificación de la cancelación de la deuda y actualización de sus sistemas, así como para la emisión de los certificados de liberación de garantías, cuando correspondan.

(Lo resaltado es nuestro)

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Efectivamente la ley 31143, ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, fijó el plazo de 7 días para la entrega del certificado de cancelación, sin embargo, lo hace exclusivamente para los créditos sujetos a garantía hipotecaria o prendaria. Con ello los créditos personales sin garantía, se encontrarían sin plazo establecido para dicha entrega y lo que es peor aún, sólo se darían a solicitud expresa del consumidor y no de manera automática.

De la revisión de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros y del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, sólo regulan los créditos con prenda en garantías (hipotecas, prendas, entre otros); y, según lo describen la SBS en su numeral 6 del informe conjunto¹, refieren a que la obligación de las empresas de emitir constancias de cancelación de créditos ante la cancelación **parcial** de obligaciones.

En tal sentido, la propuesta legislativa pretende unificar criterios para todos los tipos de crédito, y con ello los préstamos personales sin garantía estarían incluidos, debiendo ser elevado a rango de Ley, estableciendo un plazo que permitirá eliminar la distorsión injusta respecto a **que sólo a solicitud del consumidor** sea obligatorio la entrega de dicha constancia, lo cual beneficiará a los usuarios ya que luego del cumplimiento de cancelación de sus deudas obtendrán inmediatamente y sin requerimiento la constancia de cancelación de préstamo, lo que les permitirá a las entidades financieras actualizar sus sistemas no solo ante la entidad con la que se contrató sino también demostrar su calidad de buen cliente ante otras entidades del sistema financiero para viabilizar la obtención de nuevos créditos.

Sin embargo, se tiene en cuenta que según el segundo párrafo del artículo 81 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala:

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.

La SBS ha establecido que 7 días hábiles es un tiempo prudencial para que los proveedores del sistema financiero puedan certificar fehacientemente la cancelación de las deudas por parte de los consumidores, así también ha previsto lo referente al certificado de liberación de la garantía sea ésta vehicular o hipotecaria, en caso exista garantía como colateral de la deuda cancelada y que no haya sido constituida para respaldar otro crédito pendiente de pago a la fecha de emisión.

- c) **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI**, mediante Oficio N° 000423-2023-GEG/INDECOPI de fecha 21 de noviembre del 2023, suscrita por el Gerente

¹ Informe Conjunto N° 00160-2023-SBS

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

General del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, quien adjunta el Informe N° 000260-2023-DPC/INDECOPI de fecha 21 de noviembre del 2023, suscritas por las Directora (e) de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, por el que dirimen opinión al proyecto de ley, dando las siguientes apreciaciones:

b) **De la competencia del Indecopi para emitir opinión sobre el Proyecto de Ley**

(...)

7. *En ese sentido, respaldamos las medidas que tienen por finalidad proteger a los consumidores, garantizando sus derechos y el adecuado ejercicio de estos, entre ellos, el derecho a la información, el cual resulta fundamental para la toma de decisiones de consumo que se ajusten a sus intereses, así como para efectuar el uso adecuado de los productos o servicios que adquiera, facultad que cuenta con reconocimiento constitucional y tiene su correlato en el Código.*

8. *Así, cabe precisar que el artículo 43 del Código actualmente establece que los consumidores que cancelen íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener una constancia de cancelación previa solicitud.*

(...)

10. *En esa línea, luego de revisar el Proyecto de Ley, advertimos que la propuesta busca incorporar las siguientes modificaciones en el artículo 43 del Código:*

- *Establecer la obligación de las entidades financieras o de crédito de emitir la constancia de cancelación de créditos sin la necesidad de que el consumidor lo solicite (tal y como viene sucediendo con la normativa vigente).*
- *Que la constancia de cancelación sea entregada en un plazo máximo de 72 horas, ya sea de forma física o virtual, lo cual, a priori, beneficiaría a los consumidores.*
- *Establecer de manera expresa que, ante el incumplimiento de lo dispuesto en el Código, corresponde la sanción, conforme a la normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).*

11. *Sobre el particular, consideramos oportuno y necesario que el legislador tenga en cuenta las observaciones:*

c) **Sobre la fórmula normativa**

(...)

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

13. En ese sentido, consideramos que la modificación propuesta en el Proyecto de Ley favorecería el ejercicio del derecho reconocido, en la medida que la emisión de la referida constancia, por parte de la entidad financiera o de crédito, se daría –dentro del plazo propuesto– sin la necesidad de que medie solicitud realizada por el consumidor. (negrita y subrayado es nuestro).
14. Asimismo, tal como se ha señalado previamente, la propuesta de establecer un plazo para que las entidades financieras o crediticias emitan la referida constancia; también resultaría favorable, en tanto, este documento permite a los consumidores demostrar que a la fecha de su emisión no mantienen créditos impagos, lo que les ayudaría, de ser el caso, a acceder a nuevos productos financieros en los que se exija que el consumidor no cuente con deudas previas. (negrita y subrayado es nuestro).
15. No obstante, sugerimos que en la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley se mencione y/o se ahonde más sobre los sustentos cualitativos y cuantitativos que permita demostrar que el plazo propuesto de 72 horas resulta justificado y razonable o si en todo caso **correspondería establecer un plazo en días, ello con la finalidad no solo de favorecer su cumplimiento sino también de evitar posibles demoras que puedan terminar perjudicando al consumidor en el ejercicio de su derecho.**
16. Por otra parte, en lo concerniente a la propuesta de reconocer expresamente que el incumplimiento de lo previsto en la referida disposición normativa da lugar a sanción, debemos manifestar que las políticas públicas de protección del consumidor implementadas por el Poder Legislativo en el Código prescriben que el Estado orienta sus acciones para que la protección del consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos y la sociedad.
- (...)
21. Por ende, cualquier modificación realizada en la normativa de protección al consumidor contenida en el Código, cuya infracción o incumplimiento se concrete o se materialice, será conocida y sancionada por los órganos resolutivos competentes del Indecopi, en la medida que éstas involucrarían una afectación a los derechos de los consumidores, motivo por el cual sugerimos la eliminación del segundo párrafo de la formula normativa propuesta.
22. Es preciso señalar, que lo indicado en el primer párrafo de la propuesta normativa, frente a un supuesto de incumplimiento del proveedor, resulta suficiente para que se constituya una infracción a la normativa de protección al consumidor; y por tanto susceptible de un procedimiento administrativo sancionador, en el cual se podría sancionar al proveedor con una amonestación o con una multa; por tanto, lo señalado en el segundo párrafo resulta contradictorio, además de que podría generar un conflicto de competencia entre el Indecopi y la SBS.
23. En este contexto, **es necesario establecer que tanto el Indecopi como la SBS tienen autonomía técnica y funcional; siendo que la normativa**

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

específica de estas entidades determina con precisión las competencias en las cuales pueden ejercer sus facultades fiscalizadora y sancionadoras; por ello, es importante que el legislador contemple tales aspectos, a fin de no distorsionar las competencias específicas de cada una de estas entidades.

(...)

25. Considerando lo señalado, el Proyecto de Ley debería contar también con la opinión técnica de la SBS, en la medida de que con la propuesta normativa se está aludiendo a que asuma una labor regulatoria y sancionadora.

(...)

III. CONCLUSIÓN

Sobre la base de las consideraciones expuestas se concluye que:

1. El Proyecto de Ley 6024/2023-CR, Ley que establece el plazo para la entrega de la constancia de cancelación de los créditos **resultaría beneficiosa para los consumidores; por lo que, ponemos a consideración del legislador algunas sugerencias sobre este, a efectos de colaborar con la propuesta normativa.**

Conforme a la opinión técnica emitida por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, respecto al Proyecto de Ley 6024/2023-CR, Ley que establece el plazo para la entrega de la constancia de cancelación de los créditos resultaría beneficiosa para los consumidores, respaldando las medidas que tienen por finalidad proteger a los consumidores, garantizando sus derechos, el derecho a acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, concordante con lo descrito en el inciso b) numeral 1.1, artículo 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Indecopi hace observaciones que se toman en consideración, producto de ello se plantea un texto sustitutorio que establece un plazo en días, ello con la finalidad no solo de favorecer su cumplimiento sino también de evitar posibles demoras, así como teniendo en cuenta que tanto el Indecopi como la SBS tienen autonomía técnica y funcional; siendo que la normativa específica de estas entidades determina con precisión las competencias en las cuales pueden ejercer sus facultades fiscalizadora y sancionadora.

Coincidimos con el Indecopi que la modificación propuesta favorecerá el ejercicio del derecho reconocido, sin la necesidad que medie solicitud realizada por el consumidor, en la medida que la emisión de la referida constancia, por parte de la entidad financiera o de crédito se daría de manera automática.

4.5. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

4.5.1. Análisis del marco normativo

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

De aprobarse el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen está acorde a la Constitución Política del Perú y a las políticas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como también armoniza con la Tercera disposición complementaria y final de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, sobre los certificados de no adeudo y levantamiento de hipoteca.

A nivel sectorial el artículo 41-A al Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 3748-2021 de fecha 10 de diciembre del 2021 y sus modificatorias, estableciendo en sus disposiciones complementarias finales ya legisla sobre el Documento de no adeudo, por lo que el presente dictamen aclara y mejora la legislación en favor de los usuarios de servicios financieros.

4.5.2. Efecto de vigencia de la norma

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen, para el ordenamiento jurídico tendrá impacto en la legislación financiera.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen modifica el artículo 43 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, y como consecuencia de ello tendrá impacto en la legislación sectorial emitida por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP - SBS.

En ese sentido, consideramos que la modificación propuesta favorecería el ejercicio del derecho reconocido, en la medida que la emisión de la referida constancia, por parte de la entidad financiera o de crédito se daría dentro del plazo propuesto, sin la necesidad que medie solicitud realizada por el consumidor.

El texto sustitutorio armoniza con la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que guarda relación con las políticas públicas y principios que el Código establece, debiendo modificarse la legislación interna de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP - SBS y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, como entes reguladores y fiscalizadores, quienes se rigen por las disposiciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas sectoriales.

Finalmente, el impacto se evidenciará en los sistemas de las entidades financieras que deberán adaptar sus normas internas a fin de dar cumplimiento a lo que establece el texto sustitutorio propuesto.

4.6. Análisis Costo – Beneficio

La iniciativa no genera gasto al Estado pues regula la relación entre entidades financieras y sus usuarios, no existiendo una participación de fondos o recursos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

públicos, por tal motivo cumple a cabalidad por lo dispuesto en el artículo 79 de la Constitución Política del Perú.

Sin evidenciar costo para el tesoro público, pasamos a realizar un análisis de posibles consecuencias para los actores involucrados, es decir a quienes podrían verse beneficiados o perjudicados por el impacto de la propuesta del texto sustitutorio que contiene el presente dictamen:

PARA EL USUARIO	
COSTO	BENEFICIO
• No genera costos	• Obtener inmediatamente y sin requerimiento la constancia de cancelación del préstamo.
	• Contar con un documento que acredite el pago no solo ante la entidad con la que contrato sino también para demostrar su calidad de buen cliente ante otras entidades del sistema financiero.

PARA LOS PROVEEDORES - EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO	
COSTO	BENEFICIO
Las empresas del sistema financiero o de crédito deben entregar dicha constancia, para lo cual deberán adecuar sus sistemas tecnológicos internos y capacitar a su personal para el respeto estricto del derecho de los usuarios. Existiendo la posibilidad de la entrega del certificado de no adeudo de manera virtual.	Transparencia en las transacciones comerciales en beneficio de las empresas del sistema financiero.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

El incumplimiento de la entrega de la constancia en el tiempo establecido de las 72 horas daría lugar a la imposición de la respectiva sanción conforme a lo establecido en las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).	Mejora en su imagen empresarial y relación con sus clientes.
---	--

PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGURO Y AFPS – SBS Y EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI	
COSTO	BENEFICIO
Elaboración de normativa para la implementación, así como la elaboración de los mecanismos para su fiscalización y sanción respectivamente.	Eliminar la distorsión injusta respecto a que solo a solicitud del consumidor sea obligatorio la entrega de dicha constancia.
No genera otros costos para el Estado porque la obligación recae en el empresario privado.	Optimizar la legislación en materia de protección y defensa del consumidor.

4.7. Posición de la Comisión

A partir de lo señalado en los puntos precedentes, la Comisión concluye en lo siguiente:

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, si bien legisló a favor de la existencia de la constancia de cancelación de créditos, esta en la práctica no se ejecuta en forma idónea, generando inconvenientes a los consumidores, no solo porque son pasibles de reclamos de pagos de deudas ya canceladas, sino porque además son reportados a las centrales de riesgos públicas y privadas, ocasionando perjuicio en los clientes y usuarios de los servicios.

Así también, los usuarios se ven obligados a realizar doble gestión una vez que han cancelado su crédito, al tener que solicitar primero la constancia de adeudo y una vez que se emite dicho documento, recién pueden tramitar el certificado de liberación de la garantía, no encontrando justificación objetiva y válida para que ambos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

documentos se emitan en forma simultánea, sin perjudicar el tiempo que invierten los usuarios en dichos trámites.

En ese contexto, el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen modifica el artículo 43 de la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor estableciendo que los consumidores que cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener una constancia de cancelación en forma gratuita y automática, otorgada por dicha entidad en el plazo máximo de siete días útiles de haberse efectuado la cancelación total. Con ello se respeta el plazo que ha establecido la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs – SBS, elevándose a rango de ley la norma sectorial de menor rango. Sin embargo, este plazo va regir para todo tipo de crédito y no solamente de los créditos que se otorga con garantías.

Así también, el texto sustitutorio que se propone reconoce el derecho de los usuarios de servicios financieros a obtener gratuita y automáticamente en el mismo plazo, cuando corresponda, el certificado de liberación de la garantía sea ésta vehicular o hipotecaria, en caso exista como colateral de la deuda cancelada y que no haya sido constituida para respaldar otro crédito pendiente de pago a la fecha de emisión. Ello también en virtud de reconocer que los usuarios que han otorgado prenda o hipoteca tienen derecho a tener a disposición estos documentos a fin de liberar sus propiedades una vez que han cancelado íntegramente sus créditos, y no se vea ante una barrera que hace que tengan que hacer una nueva gestión con el mismo objetivo cual es liberar sus propiedades de cargas o gravámenes.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **6024/2023-CR**, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA ESTABLECER LA ENTREGA AUTOMÁTICA DE LA CONSTANCIA DE CANCELACIÓN DE CRÉDITOS Y DEL CERTIFICADO DE LIBERACIÓN DE GARANTÍA

Artículo único. Modificación del artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Se modifica el artículo 43 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la siguiente redacción:

“Artículo 43. Constancia de cancelación de créditos

Cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a **obtener** una constancia de cancelación en forma gratuita y **automática**, otorgada por dicha entidad **en el plazo máximo de siete días hábiles después de haberse efectuado la cancelación total**.

Así también, cuando corresponda, el consumidor tiene derecho a obtener en forma gratuita y automática en el plazo de siete hábiles de haberse efectuado la cancelación total de la obligación, el certificado de liberación de la garantía, sea esta vehicular o hipotecaria, en caso de que exista garantía como colateral de la deuda cancelada y que esta no haya sido constituida para respaldar otro crédito pendiente de pago a la fecha de emisión de dicho certificado.”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Fiscalización y sanción

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) fiscaliza y sanciona el incumplimiento de la presente ley, bajo los alcances de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y demás normas sectoriales; tal como lo establece el artículo 81 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y las respectivas comisiones de las oficinas regionales en las que se hubieran desconcentrado sus funciones, sanciona el incumplimiento de la presente ley bajo los alcances de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDA. Adecuación normativa

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) adecuará sus normas sectoriales a la modificación prevista en la presente ley en un plazo máximo de treinta días hábiles contados a partir de su entrada en vigor.



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181740126 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/12/2023 15:57:12-0500

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que mediante texto sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Dese cuenta
Sala de Comisión

Lima, 4 de diciembre de 2023.



Firmado digitalmente por:
GONZALES DELGADO Diana
Carolina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/12/2023 13:28:08-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/12/2023 10:17:35-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542861 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/12/2023 12:47:17-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesoro
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/12/2023 15:58:20-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/12/2023 18:54:32-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/12/2023 16:28:49-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/12/2023 09:50:52-0500

Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY LUIS
GUSTAVO FIR 16300817 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/12/2023 11:42:16-0500



Firmado digitalmente por:
JAUREGUI MARTINEZ DE
AGUAY Maria De Los Milagros
Jackeline FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/12/2023 12:46:30-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/12/2023 16:37:03-0500

MP Dictámenes

De: mesadepartesvirtual@congreso.gob.pe
Enviado el: martes, 12 de diciembre de 2023 16:05
Para: Lily Salazar Rodríguez
Asunto: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes
Datos adjuntos: eabca15826c186059df81faaef89f1bc.pdf

[Solicitante]: lsalazar@congreso.gob.pe

[Asunto]: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes

[Mensaje]: SE REMITE DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 6024/2023-CR, APROBADO EN LA 10° SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DE FECHA 4 DE DICIEMBRE DE 2023, CON LA APROBACIÓN DE LA DISPENSA DE LA LECTURA DEL ACTA PARA EJECUTAR LOS ACUERDOS.

[Fecha]: 2023-12-12 16:04:38

[IP]: 192.168.10.219

Su mensaje ha sido recibido.

Por favor, **NO responda a este mensaje**, es un envío automático de una cuenta no supervisada.