

Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo

*Financial Consumer Protection:
preserving Consumer's Authority's technical
character in legal interpretation*

Recepción: 18.06.17 / Aceptación: 29.11.17



Walter Álvarez Meza*

Resumen: El presente trabajo, pretende analizar la importancia de mantener un criterio técnico en la interpretación legal que emplea la autoridad de protección del consumidor (Indecopi), para la resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios financieros. Asimismo, se precisa el rol que cumple el mecanismo legal previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las condiciones de su aplicación y los límites que presenta. Finalmente, se expone una breve reflexión acerca de la dinámica entre la regulación financiera y la protección del consumidor que actúa en este mercado.

Palabras clave: Regulación Financiera, Protección del Consumidor, Servicios Financieros.

Abstract: *This paper aims to analyze the importance of maintaining a technical criterion in the legal interpretation used by the consumer protection authority (Indecopi), for the resolution of conflicts arising from the provision of financial services. Likewise, the role played by the legal mechanism provided for in the Consumer Protection and Defense Code, the conditions of its application and the limits it presents. Finally, a brief reflection is presented on the dynamics between financial regulation and consumer protection that operates in this market.*

Key words: *Financial Regulation, Consumer Protection, Financial Services*

* Abogado Universidad San Martín de Porres (2011). Estudiante del Máster en Derecho Bancario y de los Mercados e Instituciones Financieras por la Universidad Complutense de Madrid - UCM y el Colegio Universitario de Estudios Financieros – CUNEF (2016-2017). Miembro de la Asociación Latinoamericana e Ibérica de Derecho y Economía - ALACDE. Especialista en temas de competencia, derecho financiero y mercado de valores.

I. Introducción

La protección del consumidor se ha mantenido como uno de los tópicos de mayor sensibilidad en el ámbito académico, no solo por su carácter transversal, capaz de trastocar instituciones de otras ramas del derecho, sino, además, por ser comúnmente el escenario de constantes debates en torno a los límites entre la regulación y la libertad empresarial¹.

A su vez, en esta materia, que hoy es considerada como una disciplina jurídica autónoma (Durand, 2010), se ha debatido en múltiples ocasiones, el criterio técnico que debe aplicar la autoridad administrativa, al momento de resolver un conflicto entre consumidores particulares y proveedores de servicios sujetos a una regulación sectorial. El caso que ha merecido una atención especial en nuestra regulación es el que se refiere a la prestación de servicios financieros.

A pesar de la extensa literatura sobre regulación financiera y protección del consumidor que podemos encontrar a la fecha, es muy poco lo que se ha discutido acerca de la interrelación de ambas disciplinas. No ha sido hasta la última crisis financiera, acontecida hace casi diez años, en que la comunidad académica enfocó sus investigaciones en la sostenibilidad del sistema financiero mediante la regulación de su actividad y no sólo de los instrumentos con los que operan.

Atendiendo a la complejidad con la que evoluciona el mundo de las operaciones y la constante mejora de la calidad de los servicios prestados desde el sector finan-

ciero, resulta necesario que el sistema se dote de los instrumentos jurídicos y operativos, a efectos de facilitar a los clientes, la atención de sus disconformidades de forma ágil y eficiente.

En este trabajo, trataremos de esbozar cómo el actual régimen de protección del consumidor financiero procura ponderar, a mi juicio, de manera muy tenue, los objetivos de la regulación financiera y del sistema de protección del consumidor. Para ello, se vale de la coordinación entre autoridades, ante cuyos límites, sigue siendo necesaria una reforma del sistema financiero, que, entre otros desafíos, unifique el camino hacia un mercado solvente y, a su vez, respetuoso de los derechos de los consumidores que interactúan en él.

II. Protección del consumidor financiero

La protección del consumidor financiero tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores, con el fin ulterior de que sean sus decisiones, libres e informadas, las que orienten el mercado financiero en la mejora de sus servicios, premiando a aquellos proveedores que cumplen con sus expectativas y castigando aquellos que actúan sin respeto hacia sus derechos fundamentales.

No obstante, el mercado financiero presenta un sinnúmero de complejidades, en cuanto a los instrumentos con los que opera y respecto del diseño y la comercialización de los productos que se ofrecen, lo que lo convierte en un escenario absolutamente especializado para un consumidor².

1 A título ilustrativo, conviene revisar el intenso debate ocurrido en torno a la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: BULLARD, Alfredo, GUTIERREZ, Walter, et al. (2010). Mesa Redonda. Protección al Consumidor ¿Por qué tener un Código?. Derecho y Sociedad, 34, 165-183.

2 A ello, hay que sumarle la presencia de importantes costes asociados a la comercialización de servicios financieros, los cuales se encuentran estrechamente relacionados con los riesgos que asumen los proveedores, dentro de los cuáles resaltan el riesgo de solvencia, el riesgo de liquidez, el riesgo de crédito, el riesgo de mercado, entre otros.

Debido a esto, el objetivo de la regulación, en cuanto a protección del consumidor se refiere, es dotar de mayor transparencia al mercado de modo tal, que la información esté disponible para la toma de mejores decisiones, y a su vez, se fomente la competencia entre los proveedores, mejorando así la economía del país y con ello, el bienestar de los consumidores. En este punto, cabe recordar que se parte de la premisa de que el crecimiento de la economía de un país dependerá del desarrollo de su sistema financiero (Levine, 1997).

La regulación financiera, por su parte, procura un objetivo diferente, el cual consiste en fortalecer la solvencia de las entidades financieras, esto es, su capacidad para afrontar los compromisos asumidos por la captación del ahorro público. En este contexto, podríamos decir que la regulación actúa de forma positiva, exigiendo unos determinados ratios patrimoniales que se expresan en el coeficiente de solvencia, y de forma negativa, imponiendo límites en su actividad, con la finalidad de evitar la concentración de las operaciones activas en clientes o grupos de clientes interrelacionados (Vega, 2011).

Asimismo, cada vez resulta más frecuente que la regulación financiera no solo se centre en el mercado y los instrumentos financieros, sino que ahora, también modela el diseño y la comercialización de productos bancarios³.

Si bien existen corrientes de pensamiento que postulan algunas alternativas inte-

3 Como ejemplo, resulta interesante la reforma regulatoria sobre la comercialización de productos financieros a consumidores finales que, a nivel comunitario, han experimentado los mercados financieros europeos. Para mayor información, se recomienda la lectura de: URÍA, Francisco (2014). Los efectos regulatorios en la venta de productos financieros a los particulares: novedades recientes. Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

resantes⁴, el propósito que nos ocupa en el presente trabajo es enfocarnos en el mecanismo legal que sirve actualmente de bisagra entre ambos marcos regulatorios y sobre el cual se ha pronunciado recientemente la autoridad de consumo.

III. Régimen actual de protección del consumidor financiero

Ahora bien, cuando nos referimos al régimen de protección del consumidor financiero, hacemos referencia al conjunto de disposiciones que, de forma directa o indirecta, sirven para tutelar los derechos intrínsecos a aquellas personas naturales o jurídicas que contratan como destinatario final un producto financiero, ya sea en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

En nuestro país, además de los derechos reconocidos a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se reconocen también aquellos dispuestos en las disposiciones en materia de servicios financieros emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Precisamente en este segundo grupo surge una contrariedad, pues se tratan de derechos reconocidos de forma indirecta por normas de carácter sectorial a favor de los consumidores, las cuáles podríamos llamar “extra-Código”; esto implica que su interpretación, a diferencia de las disposiciones establecidas en las normas de protección y

4 Dentro de las corrientes que ha obtenido una mayor presencia, se encuentra sin lugar a duda, la economía del comportamiento, la cual postula una regulación “conductista” que impulse a los consumidores, sin mellar su libre voluntad, a tomar decisiones que redunden en un mejor aprovechamiento de los productos que contrata. Al respecto, ver: SUNSTEIN, Cass & THALER, Richard. (2003). Libertarian Paternalism Is Not an Oxymoron. University of Chicago Public Law & Legal Theory Working Paper, Vol. 43. Disponible en; http://chicagounbound.uchicago.edu/public_law_and_legal_theory

defensa de los consumidores, no depende exclusivamente de la autoridad nacional de protección del consumidor.

Efectivamente, nuestro ordenamiento ha previsto una división de las competencias de las autoridades gubernamentales para la protección del consumidor financiero y, por ende, para la determinación de la responsabilidad administrativa de los proveedores que afecten sus derechos.

En primer término, tenemos a la autoridad reconocida constitucionalmente para regular el sistema financiero⁵, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), que realiza una supervisión general, verificando el cumplimiento de los procedimientos y su ejecución por parte de las entidades financieras. Para tal efecto, cuenta con las potestades otorgadas por la Ley N°26702, referidas principalmente a la regulación y supervisión del

sistema financiero con el objetivo de cauterizar el ahorro del público y mantener la solidez económica y financiera de las entidades financieras.

En segundo lugar, contamos con una autoridad competente para tutelar los derechos e intereses de los consumidores, los cuales también se encuentran reconocidos como parte del régimen económico de nuestra carta magna⁶; no obstante, es la Ley N°29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código) la que designa al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), para ejercer dicha competencia.

Esto significa que, en nuestro ordenamiento jurídico, la protección del consumidor financiero resulta de la combinación de las potestades de ambas autoridades administrativas y cuyas principales características se muestran a continuación:

5 Constitución Política del Perú, 1993

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

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

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

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

6 Constitución Política del Perú, 1993

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.

Esquema N°1

		SBS	INDECOPI
Protección del Consumidor Financiero	Objetivo	Protección del ahorro del público, estabilidad y solvencia del sistema financiero.	Protección del interés de los consumidores y usuarios.
	Mecanismo de protección	Indirecto.	Directo.
	Competencias	- Regulación y supervisión del sistema financiero. - Educación Financiera.	- Supervisión de la observancia de los derechos de los consumidores.
	Materialización	- Aprobación de cláusulas generales de contratación en servicios financieros. - Imposición de sanciones por prácticas que afecten el sistema financiero.	- Inicio y resolución de procedimientos administrativos, de oficio o a pedido de parte, por afectación a derechos de los consumidores. - Imposición de sanciones por afectación particular. - Dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias.
	Normas aplicables	- Ley N°26702, Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros. - Resolución SBS N°8181-2012, Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero. - Otras disposiciones relativas a servicios y productos con consumidores finales.	- Ley N°29571, Código de protección y defensa del consumidor. - Ley N°28587, Ley complementaria a la ley de protección del consumidor en materia de servicios financieros.

Elaboración propia

Esta dicotomía división podría resultar, a simple vista, apropiada, en la medida que tenemos dos autoridades que persiguen la idoneidad de los servicios financieros que contratan los consumidores, procurando, además, el correcto funcionamiento del mercado, sus instituciones y, principalmente, la conducta de los proveedores; sin embargo, también se presentan riesgos

importantes que podrían afectar la dinámica del mercado (Vodanovic, 2013).

Entre los principales riesgos que presenta este modelo de supervisión, podemos precisar los siguientes:

- Confusión sobre la autoridad competente: se presenta cuando los administrados

no tienen absoluta certeza acerca de las competencias específicas de cada autoridad, pudiendo ocasionar sobrecostos para el cumplimiento de la regulación por los proveedores y para la defensa de los derechos de los consumidores.

- Duplicidad en la supervisión: Esto podría conllevar a que ambas autoridades dediquen esfuerzos a supervisar, de forma prudencial o preventiva, un mismo servicio financiero, ocasionando ineficiencias en la atención del cumplimiento normativo.
- Incongruencia: Este es quizás el que reviste mayor importancia debido a sus consecuencias; se presenta cuando la autoridad de consumo y la encargada de regular el sistema financiero mantienen interpretaciones diferentes acerca de los alcances de las normas que rigen este mercado.

Así, a manera de ejemplo, en un caso particular, el Indecopi podría realizar una interpretación diferente a la que mantiene la SBS respecto de los alcances de una norma del sistema financiero y, en consecuencia, terminará imponiendo una sanción a un proveedor por el incumplimiento de alguna obligación, que no sería observada como tal por la autoridad sectorial.

Este escenario ha sido objeto de análisis por el Banco Mundial, que consideró que *“las facultades de la SBS y el INDECOPI relacionadas con la protección del consumidor de instituciones financieras se superponen, y la división de responsabilidades entre los organismos continúa siendo poco clara”*, sosteniendo incluso que *“esta doble supervisión genera riesgos de incongruencia y duplicación”* (Banco Mundial, 2013).

En el mismo informe, se consideró como recomendación que la SBS sea la única autoridad responsable de la supervi-

sión y sanción ante el incumplimiento de las disposiciones de protección financiera del consumidor, indicando que *“sus facultades de inspección y sanción indudablemente deberían ampliarse para abarcar los incumplimientos del Código de Protección del Consumidor, aunque no exista un incumplimiento paralelo de las leyes y reglamentaciones de la SBS”* (Banco Mundial, 2013, pág. 22).

Este diagnóstico, cuyas conclusiones se basaron en un escenario que ha permanecido sin mayores modificaciones regulatorias hasta la fecha, nos lleva a pensar que la protección del consumidor financiero, en cuanto a mecanismos de solución de controversias, podría unirse a los demás aspectos que se encuentran en el ámbito de competencias de la SBS. No obstante, esto conlleva un esfuerzo importante, no sólo en el contexto normativo, referido a las modificaciones necesarias a nivel legislativo, sino también respecto del presupuesto público, siendo necesario dotar de recursos suficientes a la SBS para atender los reclamos y denuncias de los consumidores.

Otra alternativa, que podría mitigar los riesgos antes descritos, sería adoptar una “protección especializada”, esto es, crear una autoridad que se encargue de regular y supervisar específicamente la conducta de los proveedores que actúan en el sistema financiero, separando el objetivo de velar por la solidez y solvencia de las entidades del que corresponde a su actuación propia en el mercado⁷.

Esto requiere un mayor análisis y debate, pues, aunque podría resultar el modelo que mejor se adapte a nuestra realidad, su

7 Este modelo ha sido adoptado en muchos países, dentro de los que destacan, Estados Unidos a través de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés), Reino Unido a través de la Autoridad de Conducta Financiera (FCA, por sus siglas en inglés) e incluso México, mediante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

implementación necesita una reforma total de la regulación financiera en el país y destinar recursos que probablemente el tamaño del mercado no lo justifiquen.

Mientras evoluciona el mercado peruano de servicios financieros y se evalúa cual será la opción que mejor se ajuste, la regulación vigente incorporó un mecanismo para la unificación de los objetivos de ambas autoridades, imponiendo a la autoridad de consumo, solicitar un informe técnico a la autoridad reguladora del sistema financiero cuando se preste a resolver un conflicto originado en la prestación de un servicio financiero, cuyas condiciones y efectos serán analizadas en el presente artículo.

IV. Mecanismo legal contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

4.1. Principales alcances

En efecto, el artículo 89° del Código prevé el mecanismo legal que busca ponderar el interés de los consumidores y la estabilidad y solvencia del sistema financiero. Este mecanismo, consistente en el informe técnico emitido por la SBS, a solicitud del Indecopi, sobre la interpretación de la Ley N°26702 u otras disposiciones sobre el sistema financiero, constituye actualmente la única garantía de que la autoridad de consumo conoce adecuadamente los alcances de las normas que rigen este sector.

No obstante, su observancia y ejecución resulta aún tenue para desvirtuar todos los riesgos que lleva implícito nuestro régimen actual de protección del consumidor financiero pues, como veremos, las condiciones y efectos de su aplicación no generan absoluta certeza de que se mantendrá un criterio uniforme y, esencialmente, técnico de las normas que rigen el sistema financiero.

Así, por primera vez y con ocasión del procedimiento administrativo iniciado por la denuncia de un consumidor respecto del cierre presuntamente injustificado de su cuenta bancaria, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala) dejó explícito su criterio⁸ acerca del alcance del artículo 89° del Código indicando que:

“el Código ha impuesto a los órganos resolutivos del Indecopi la obligación de recurrir a la SBS para solicitar su opinión técnica en aquellos casos en los que la aplicación de las normas sectoriales referidas al sistema financiero puede encontrar más de una interpretación, haciéndose necesario que el regulador esclarezca el sentido de la normativa invocada” (sic). (énfasis propio)

En el referido procedimiento, el análisis se centró en la validez del cierre de la cuenta bancaria bajo la aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS, para lo cual resultó necesario conocer previamente el alcance de éstas, en otras palabras, los supuestos amparados como medidas de prudencia que sirven de soporte para dicha acción por parte de la entidad financiera.

A efectos de una mejor comprensión del caso, cabe precisar que las normas de prudencia que sustentan una eventual modificación o resolución contractual por parte de los proveedores de servicios financieros corresponden a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, así como, por falta de transparencia de los usuarios. Estas normas prudenciales han sido emitidas por la SBS y es menester de la

8 Ver Resolución N°2212-2016/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2016, fundamento 17.

autoridad de consumo, resolver una controversia conociendo plenamente sus alcances.

Considerando que las instancias administrativas anteriores (órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos y comisión de protección al consumidor del Indecopi, en su sede Lima Norte) resolvieron el conflicto desconociendo sus alcances, acertadamente la Sala declaró la nulidad de la resolución impugnada y ordenó la actuación del informe técnico de la SBS para resolver el asunto. Al respecto, precisó:

“(…) esta Sala considera que para determinar si los medios probatorios incorporados durante el procedimiento permitían esclarecer si la conducta del proveedor atendía o no a la comisión de una infracción a la normativa de protección al consumidor, era necesario que, previamente, se precisara el alcance del contenido de la normativa invocada por el proveedor para justificar su actuación con la finalidad de determinar si en virtud a una duda sobre su interpretación, cabía requerir, en aplicación del artículo 89° del Código, un informe técnico a la autoridad sectorial” (sic). (énfasis propio)

En ese sentido, coincidimos con el criterio empleado por la Sala¹⁰ para la aplicación del artículo 89° del Código, pues si bien la misma obedeció a un mandato legal, ha establecido en última instancia administrativa *-cuyo propósito es unificar el criterio de la autoridad con competencia nacional (Morón Urbina, 2011, págs. 626-628)-* los supuestos en lo que será necesario contar con la opinión técnica de

9 Ídem, fundamento 20.

10 Para mayor referencia, ver Resolución N°3617-2016/SPC-INDECOPI del 28 de setiembre de 2016. En este procedimiento se aprecia la aplicación del artículo 89° del Código, en el marco del análisis del deber de información de las entidades financieras, respecto de las comisiones por servicios transversales a los productos financieros que ofrecen.

la SBS, con el objeto de salvaguardar la armonía entre los objetivos de ambas autoridades y evitar, en la medida que ello sea posible, riesgos como los detallados líneas arriba.

4.2. Condiciones de su aplicación

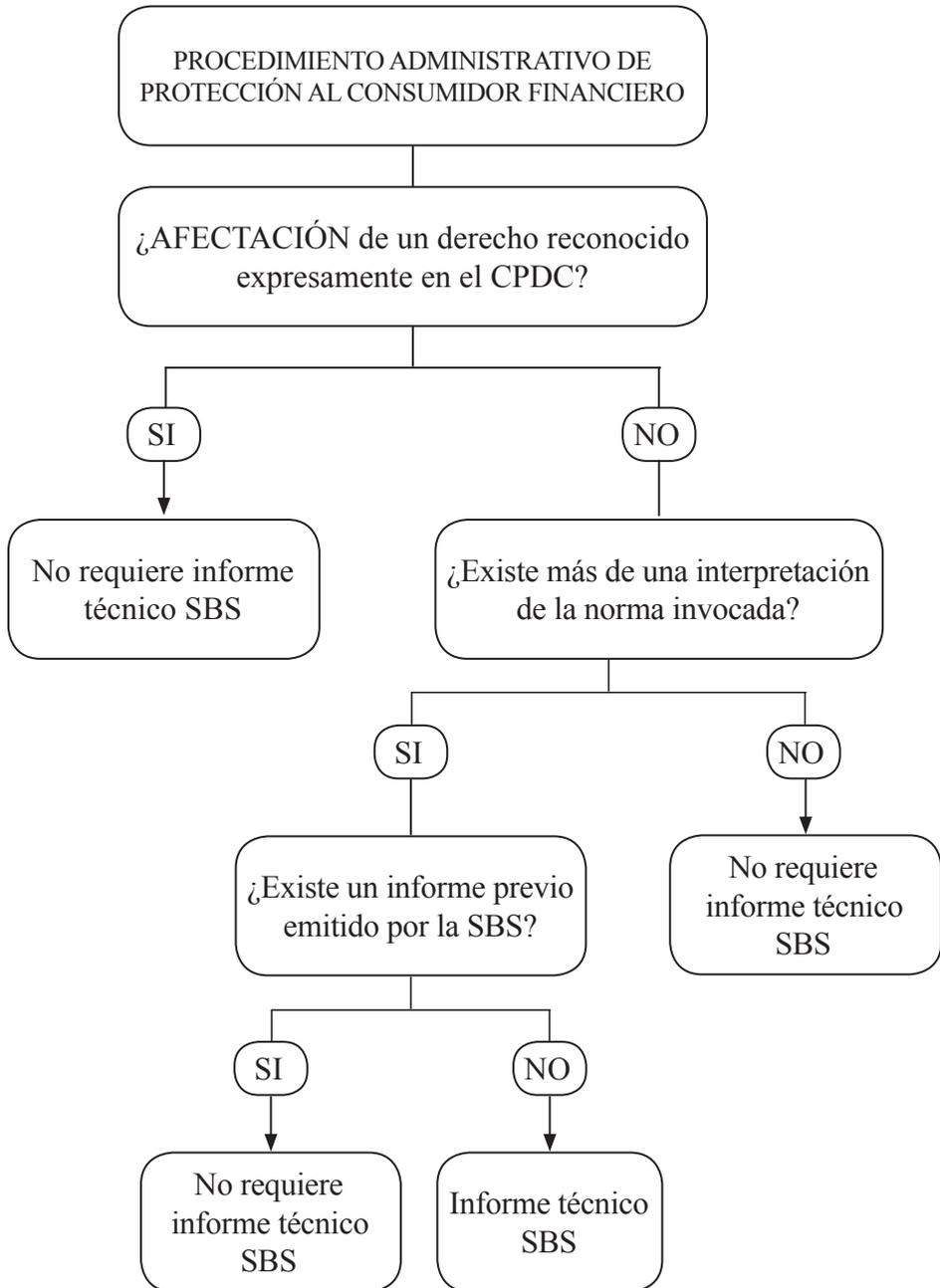
Ahora bien, la redacción del propio artículo 89° del Código señala cuál será el supuesto que deberá activar la solicitud del Indecopi, a fin de obtener la opinión técnica de la SBS. En efecto, la norma en cuestión dispone que “*en los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley núm. 26702, 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.*”

En el precitado pronunciamiento, la Sala refirió que no podrá ser resuelto un conflicto de consumo relacionado a un servicio financiero sin que el órgano resolutorio cuente con el informe de la SBS; ello cuando “*de la norma en cuestión pueda surgir más de una interpretación debido a que su contenido mantiene términos que podrían resultar ambiguos o menos precisos que otros.*”¹¹

De lo establecido por el Código y lo señalado por la Sala, podemos inferir que, luego de que sea invocada una norma del sistema financiero en un conflicto de consumo, existen dos supuestos en los cuales será necesario contar con el referido informe técnico: (i) cuando exista más de una interpretación de la norma invocada; y, además, (ii) cuando no haya sido objeto de pronunciamiento previo por parte de la autoridad sectorial. En esta línea, los órganos resolutivos en materia de protección del consumidor del Indecopi deberán seguir un esquema como el que se expone a título ilustrativo:

11 Fundamento 21 de la precitada Resolución N°2212-2016/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2016.

Esquema N°2



Estas condiciones revelan que, a pesar que no sería lo más apropiado para evitar riesgos como el de incongruencia, el legislador limitó el supuesto en el que resultará imprescindible contar con la aproximación técnica de la autoridad sectorial; ello, quizás, con el propósito de no interferir en las competencias de la autoridad de consumo, pero sin resultar definitivo para despejar todos los riesgos que presenta la dualidad de agencias con competencias en la protección del consumidor financiero.

En este punto, considero que hubiera resultado de mayor utilidad, de cara a proteger el criterio técnico dentro del pronunciamiento de la autoridad de consumo, que el Código contemple la misma obligación para todos aquellos procedimientos originados por la prestación de un servicio financiero. El texto actual deja abierta la posibilidad de resolver un conflicto relacionado al deber de información sobre la tasa de costo efectiva anual (TCEA) sin la necesidad de contar con la opinión técnica de la SBS, por citar un ejemplo.

4.3. Efectos jurídicos

A pesar del encomiable esfuerzo para dejar en claro cuál es el supuesto en el que será de aplicación el artículo 89° del Código, se omitió por completo precisar qué consecuencias tendrá el informe técnico de la SBS. Si bien el texto normativo no da cuenta de los efectos jurídicos que tendrá dicho informe, correspondía a la máxima instancia administrativa emitir un pronunciamiento al respecto y señalar cuál deberá ser el sentido que se le otorgue a esta disposición.

Esta omisión deja en una zona gris el verdadero alcance de dicho mecanismo, pues si bien se cumplirá con el primer objetivo, correspondiente a que la autoridad de consumo cuente con los elementos técnicos suficientes para dilucidar un conflicto, no existe mandato normativo alguno que dote de observancia obligatoria el informe técnico.

Esto debe ser manejado con mucha cautela por parte de todos los órganos encargados de la solución de conflictos de consumo, dado que está en ellos enviar las señales adecuadas al mercado sobre la interpretación de las normas que rigen el sistema financiero y el rol que cumple el consumidor en él.

Si esto no es entendido como un mecanismo más dentro del sistema de supervisión adoptado por nuestro ordenamiento jurídico, los riesgos aquí descritos seguirán latentes y a la espera de una reforma de la regulación financiera que despeje toda duda acerca de los objetivos planteados.

Sin embargo, mientras se mantenga el panorama actual, este criterio resulta trascendental para evitar el riesgo de incongruencia, en procura de preservar el carácter técnico en la interpretación de las normas sectoriales del sistema financiero.

V. Reflexión final

La protección del consumidor financiero ha cobrado un mayor protagonismo a raíz de la crisis financiera del 2008, resaltando la importancia de reglas de juego claras a fin de mantener el equilibrio entre la solvencia de las entidades financieras y el respeto de los derechos de los consumidores.

En la actualidad, con la incursión de nuevos agentes y el empleo de la innovación y los desarrollos tecnológicos para el diseño, oferta y prestación de servicios financieros (industria *fintech*) el mercado financiero se ha convertido en un escenario de alta sofisticación, por lo que es necesario contar con una autoridad que vaya a la par de las características del mercado que supervisa.

El modelo de supervisión financiera adoptado por el Perú genera ciertos riesgos que podrían tornar ineficiente la propia regulación; por ello es necesaria una modificación

legislativa, que permita a la autoridad mantener un conocimiento especializado, asegurando el cumplimiento de las normas de protección del consumidor sin obstruir con la dinámica que cautele la solvencia de las entidades financieras.

El único mecanismo previsto por nuestro ordenamiento para evitar esta posible obstrucción es la obligación de contar con un informe técnico de la autoridad sectorial,

el cual resulta bastante débil dada la redacción de la norma y la independencia de la autoridad de consumo.

Se debe reflexionar acerca de las dimensiones de nuestro mercado y la estructura de supervisión que mejor se adapte, permitiéndonos avanzar en nuestro crecimiento y a la vez mantener una sociedad, en cuyas actividades económicas, se valora y respeta el derecho de los consumidores.