

# El Derecho al Pago Anticipado de créditos en la normativa sobre Protección al Consumidor: alcances conceptuales y criterios jurisprudenciales

Luis Miguel León Luna\*

## SUMILLA

El Derecho al Pago Anticipado es una importante prerrogativa prevista en la normativa en materia de Protección al Consumidor, la cual ha sido objeto de diversas modificaciones legislativas y ha motivado la emisión de abundante jurisprudencia por parte de los órganos funcionales de INDECOPI durante los últimos años. Así, uno de los temas más controvertidos en relación con el mencionado derecho ha sido la viabilidad del cobro de comisiones vinculadas a su ejercicio, lo cual ha generado distintas interpretaciones a lo largo del tiempo, que se desarrollan en el presente artículo.

## I. Introducción

La normativa sobre Protección al Consumidor contempla una amplia gama de garantías que poseen los consumidores en su relación, en el mercado, con los proveedores de bienes y servicios, que desde las prerrogativas más genéricas y omnicomprendidas, como el derecho a la información, a la idoneidad de los bienes y servicios, a la protección de sus intereses económicos o a no ser discriminados, hasta otras muy específicas o aplicables a determinado tipo de relaciones jurídicas, dentro de las cuales podemos encontrar el derecho al pago anticipado total o parcial de créditos.

El dinamismo económico experimentado por nuestro país en los últimos años ha intensificado significativamente el volumen de las operaciones crediticias en el sistema financiero, no solo en el caso de personas jurídicas, sino también en el caso de personas naturales quienes han visto incrementada su capacidad de consumo y de endeudamiento. Así, ello explica la gran variedad de modalidades crediticias que ofrecen hoy en día las empresas bancarias, las cuales permiten a los consumidores tomar un crédito y pagarlo en el número de cuotas periódicas que mejor estimen conveniente, quedando a salvo su derecho de cancelarlo anticipadamente, ya sea de manera

total o parcial, de conformidad con lo previsto en la legislación en materia de protección al consumidor.

Ahora bien, queda claro que la intensificación de las operaciones crediticias trae consigo necesariamente el incremento de las controversias sometidas al conocimiento de los órganos funcionales de INDECOPI y, dentro de ese contexto, no constituyen una excepción los casos relacionados con cancelaciones anticipadas totales o parciales de créditos, lo que puede verificarse a partir de la revisión de los criterios jurisprudenciales emitidos durante los últimos años.

De esta forma, el presente artículo pretende abordar la regulación del derecho al pago anticipado en nuestra legislación en materia de Protección al Consumidor y su aplicación mediante los criterios jurisprudenciales emitidos por los órganos funcionales de INDECOPI en los últimos años. Para tales efectos, recurriremos al análisis de la recientemente vigente Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y de la normativa antecesora contenida en el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, la cual resulta relevante en la medida de que casi la totalidad de los mencionados

\* Abogado por la Universidad de Lima. Asociado de Lazo, De Romaña & Gagliuffi Abogados. Ha sido Profesor en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el Diplomado en Asuntos Regulatorios Farmacéuticos. Expositor y panelista en distintos eventos académicos y autor de diversos artículos sobre temas de su especialidad.

criterios jurisprudenciales han sido emitidos durante la vigencia de tal normativa derogada y, por ello, no cabe duda de que seguirán siendo tomados en consideración por los órganos resolutivos de dicha entidad, para la expedición de sucesivos pronunciamientos; ello sin perjuicio de la existencia de una importante normativa sectorial de protección al consumidor en materia de servicios financieros, la cual también será abordada en el presente artículo.

## II. El Derecho del consumidor al Pago Anticipado en la normativa en materia de Protección al Consumidor

Sobre el particular, es necesario recordar que el texto original del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, el DL716) -publicado el 9 de noviembre de 1991- no contenía una referencia expresa al derecho de los consumidores al pago anticipado de créditos y, en tal sentido, fue recién con la entrada en vigencia de la Ley N° 27251, ley que modifica el Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor (en adelante, la **Ley 27251**) -publicada el 7 de enero de 2000-, que se incorporó el literal g) al Artículo 5° del DL716. En efecto, la referida disposición legal estableció lo siguiente:

### Ley N° 27251

“Artículo 2°.- Adiciona el inciso g) al Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 716.

Adiciónase el inciso g) al Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 716, con el texto siguiente:

Artículo 5°.- (...)

g) Derecho, en toda operación de crédito, a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, incluyéndose así mismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.  
(...)”.

Ahora bien, luego de varias modificaciones legislativas que afectaron al DL716 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el **TUO**), el cual mantuvo el derecho de los consumidores a efectuar pagos anticipados totales o parciales en cualquier operación de crédito. Así, el artículo 5° del citado cuerpo legal contenía la siguiente disposición:

“Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

g) Derecho, en toda operación de crédito, a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago, incluyéndose así mismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes”.

Por su parte, la vigente Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el **Código de Consumo**), también ha previsto una regulación expresa del derecho en cuestión, tal y como se aprecia en el artículo 1° de dicho cuerpo legal, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

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

(...)

k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.  
(...)”.

Como puede apreciarse, el legislador en materia de Protección al Consumidor durante la última década ha considerado el derecho al pago anticipado en operaciones de crédito como una prerrogativa fundamental de los consumidores, en su relación con los proveedores en el mercado. Sin embargo, la regulación legal del derecho en cuestión no se ha mantenido totalmente inalterada en el transcurso del tiempo, toda vez que, si bien es cierto sus rasgos esenciales han permanecido contemplados en la normativa de la materia -incluso con la entrada en vigencia del Código de Consumo-, este último cuerpo legal ha efectuado ciertas precisiones respecto de sus alcances, básicamente a partir de algunas discusiones conceptuales que se han presentado en diversos casos sometidos al conocimiento de los órganos funcionales de INDECOPI y, de esta forma, a continuación nos referiremos a las principales características del derecho conforme al análisis respecto de su evolución normativa hasta la vigencia del Código de Consumo.

### III. Aspectos esenciales del Derecho de los consumidores al Pago Anticipado. Análisis de su regulación normativa y revisión de criterios jurisprudenciales relevantes

A modo de preámbulo, resulta pertinente resaltar que parecería que en virtud de la normativa en materia de Protección al Consumidor, el derecho al pago anticipado constituiría una prerrogativa evidente en el marco de las operaciones crediticias desarrolladas por los consumidores y, en tal sentido, parecería improbable que pudieran existir casos en los que los proveedores intentaran implementar mecanismos de obstaculización o de negativa del ejercicio del mencionado derecho. Sin embargo, aunque resulte curioso, existen ciertos antecedentes jurisprudenciales en los que el Tribunal de INDECOPI conoció hechos de esta naturaleza y, en dicha oportunidad, sancionó al proveedor responsable de estos<sup>1</sup>.

Ahora bien, hecha esta salvedad sobre la existencia de cierta jurisprudencia vinculada al ejercicio mismo del derecho y al pago anticipado de créditos, es preciso señalar que a diferencia de la normativa predecesora, el Código de Consumo precisó ciertos alcances del mencionado derecho de los consumidores, en nuestra opinión, básicamente con la finalidad de permitir a los proveedores conocer claramente su margen de acción en las operaciones de pago anticipado. Así, el referido cuerpo legal, por un lado, precisó que con motivo de tales operaciones deberá procederse a efectuar una liquidación de comisiones y gastos -conceptos claramente diferenciados que parecían no quedar muy claros en algún momento, tal y como podrá apreciarse cuando comentemos los criterios jurisprudenciales emitidos por los órganos funcionales de INDECOPI-; y por otro lado, ha establecido expresamente la prohibición de aplicar penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar a las operaciones de cancelación anticipada total o parcial, situación que también ha sido discutida en diversas ocasiones en el ámbito jurisprudencial.

Sin perjuicio de las novedades traídas por el Código de Consumo, anteriormente expuestas, es necesario señalar que a partir de la revisión de los cuerpos normativos en materia de Protección al Consumidor vigentes durante las últimas dos décadas pueden identificarse los siguientes caracteres esenciales y comunes del derecho en cuestión, a saber: (i) puede ser ejercido en toda operación de crédito, sin distinción alguna; (ii) puede ser total o parcial; (iii) genera en el proveedor la obligación de efectuar la correspondiente liquidación de intereses al día del pago; e, (iv) involucra la respectiva liquidación de los gastos vinculados a la operación de cancelación anticipada, total o parcial, derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre el proveedor y el consumidor.

En cuanto a la primera característica del derecho al pago anticipado; es decir, la posibilidad de que éste sea ejercido en toda operación de crédito, sin distinción alguna, consideramos que tal rasgo del derecho en cuestión se refiere básicamente al hecho que el proveedor se encuentra obligado a admitir su ejercicio por parte de los consumidores sin objeción alguna, independientemente del tipo de operación crediticia materia de pago -en moneda nacional y/o extranjera o sea cual fuera su finalidad, esto es, al margen de si se trata de créditos hipotecarios, vehiculares, personales, etc.; y al margen de si el proveedor se constituye o no como una entidad supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones.

Ahora bien, en relación con la segunda característica del derecho en cuestión, es decir, la posibilidad de que el pago anticipado de créditos que efectúen los consumidores pueda ser total o parcial, ésta se explica por sí sola siendo que no existe condicionamiento legal alguno que obligue a que la correspondiente amortización que se decida realizar se deba producir necesariamente por la totalidad de la suma materia del crédito otorgado, sino que los consumidores pueden optar por el pago parcial de la deuda, con la correspondiente

<sup>1</sup> Ver: **Resolución N° 0664-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 17 de mayo de 2006, en los seguidos por la señora María Hilma Jara Diestra vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. (Exp. N° 048-2004/CPCNOR-LL). En el mismo sentido: **Resolución N° 0740-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 02 de junio de 2006, en los seguidos por el señor Ismael Urbano León Cruz vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. (Exp. N° 049-2004/CPCNOR-LL); **Resolución N° 2068-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 04 de diciembre de 2006, en los seguidos por Empresa de Transportes Jorge Sifuentes Paredes E.I.R.L. vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. (Exp. N° 035-2005/CPCNOR-LL); **Resolución N° 2175-2007/TDC-INDECOPI**, de fecha 31 de octubre de 2007, en los seguidos por la señora Vilma Rosa Huilca Huamán vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. (Exp. N° 015-2005/CPCSUR-CUS); **Resolución N° 1357-2008/TDC-INDECOPI**, de fecha 09 de julio de 2008, en los seguidos De Oficio vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. (Exp. N° 038-2007/CPC-INDECOPI-PUN); y, **Resolución N° 0043-2010/TDC-INDECOPI**, de fecha 12 de enero de 2010, en los seguidos De Oficio vs. Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A. (Exp. N° 192-2008/CPC-INDECOPI-CAJ).

liquidación de intereses al día de la operación de cancelación y la emisión de un nuevo cronograma de pagos que refleje la mencionada amortización. Sobre el particular, es necesario señalar que el Tribunal de INDECOPI se ha pronunciado en su oportunidad sobre las consecuencias de que el proveedor no permita al consumidor identificar claramente si el correspondiente pago anticipado será total o parcial<sup>2</sup>.

Por su parte, con referencia a la tercera característica del derecho al pago anticipado vinculada a la obligación del proveedor de efectuar la correspondiente liquidación de intereses al día del pago, queda claro que ésta se encuentra relacionada con la necesidad de identificar una fecha de corte que permita efectuar el recálculo de los intereses que deberá pagar el consumidor como consecuencia de la amortización total o parcial efectuada, operación que evidentemente produce una disminución del monto que deberá pagarse por dicho concepto. Es útil indicar que el Tribunal de INDECOPI ha emitido en su oportunidad ciertos criterios jurisprudenciales vinculados a esta característica del derecho al pago anticipado, básicamente en relación con el cobro de intereses en un monto distinto de aquel contractualmente pactado<sup>3</sup>.

Ahora bien, existe una cuarta y última característica del derecho al pago anticipado de créditos cuyos alcances han sido delimitados claramente por el Código de Consumo, a diferencia de los cuerpos normativos antecesores y que, precisamente, se originan en múltiples discusiones sostenidas en diversos procedimientos conocidos por los órganos funcionales de INDECOPI. Así, es conveniente señalar que la referida característica del derecho en cuestión consiste en la obligación del proveedor, al momento de realizarse la correspondiente operación de pago anticipado, de proceder a la liquidación de los gastos y comisiones asociados a

la operación de cancelación anticipada, derivados de las cláusulas contractuales pactadas.

Sobre el particular, hay que resaltar que la referida característica del derecho materia de análisis -la cual, por cierto, es la que ha motivado el mayor número de criterios jurisprudenciales por parte de los órganos funcionales de INDECOPI- ha presentado una importante precisión legislativa a partir de la entrada en vigencia del Código de Consumo, en la medida de que mientras el DL716 y el TULO se referían únicamente a la obligación del proveedor de liquidar los **gastos** vinculados a una operación de cancelación anticipada, el Código de Consumo ha distinguido claramente los conceptos de "comisiones" y "gastos" asociados a este tipo de operaciones, lo que aparentemente se explica según la evolución experimentada por la normativa en materia de Protección al Consumidor relacionada con la prestación de servicios financieros, la cual contiene una distinción de los referidos conceptos. Así, a efectos de comprender dicha evolución legislativa, consideramos particularmente útil efectuar una interpretación histórica<sup>4</sup> de las disposiciones legales sobre el particular, contenidas en el DL716, el TULO y el Código de Consumo.

En tal sentido, hay que reiterar que, tal y como se señalara en el punto II del presente trabajo, el literal g) del artículo 5° del TULO fue incorporado a dicho cuerpo legal mediante el artículo 2° de la Ley 27251, estableciendo lo siguiente:

"Artículo 2°.- Adiciona el inciso g) al Artículo 5° del Decreto Legislativo N° 716.

Adiciónase el inciso g) al Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 716, con el texto siguiente:

Artículo 5°.- (...)

g) Derecho, en toda operación de crédito, a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la

<sup>2</sup> Ver: **Resolución N° 0669-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 19 de mayo de 2006, en los seguidos por el señor Vidal Huamán Cruz vs. Financiera Cordillera S.A. (Exp. N° 664-2005/CPC). En el mismo sentido: **Resolución N° 1689-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 30 de octubre de 2006, en los seguidos por la señora Fredeslinda Yolanda La Rosa Sánchez vs. CRAC Promotora de Finanzas S.A.A. (Exp. N° 1590-2005/CPC); y, **Resolución N° 2326-2010/TDC-INDECOPI**, de fecha 18 de octubre de 2010, en los seguidos por la señorita Leeny Karina Schrader Figueroa vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A. (Exp. N° 088-2009/CPC-INDECOPI-LOR).

<sup>3</sup> Ver: **Resolución N° 0734-2007/TDC-INDECOPI**, de fecha 07 de mayo de 2007, en los seguidos por el señor Fredy Roger Angulo Barboza vs. Caja Rural de Ahorro y Crédito Nor Perú (Exp. N° 021-2006/CPC-INDECOPI-LAL).

<sup>4</sup> En relación con la validez de este tipo de interpretación legal, es conveniente citar a **Rubio**, quien señala lo siguiente: "Para el método histórico la interpretación se hace recurriendo a los contenidos que brindan los antecedentes jurídicos directamente vinculados a la norma de que se trate, y se fundamenta en que el legislador siempre tiene una intención determinada al dar la norma jurídica, llamada intención del legislador, que debe contribuir decisivamente a explicarnos su sentido. (...)

En síntesis diremos, entonces, que el método histórico interpreta mediante la determinación de cual fue la intención del legislador al dar la norma, para luego aplicar sus contenidos a la determinación del significado normativo". **RUBIO, Marcial**. "El Sistema Jurídico, Introducción al Derecho". Octava Edición. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2003. pp. 272-273.

consiguiente liquidación de intereses al día del pago, incluyéndose así mismo los **GASTOS** derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.” (Subrayado y resaltado nuestro).

Así, es conveniente advertir que a la fecha de incorporación de la citada disposición legal a la normativa sobre Protección al Consumidor no se encontraban vigentes ni la Ley N° 28587, Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros (en adelante, la **Ley del Consumidor Financiero**), ni la Resolución SBS N° 1765-2005, Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (en adelante, el **Reglamento del Consumidor Financiero**), los cuales en su oportunidad precisaron con mayor claridad los conceptos de “comisión” y “gasto” y, asimismo, identificaron una vinculación intrínseca entre ellos. Así, tan cierto es ello, que ambos conceptos se encuentran regulados conjuntamente en el Reglamento del Consumidor Financiero, tal y como se puede apreciar a continuación:

#### “SUBCAPÍTULO II

##### CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS

Artículo 6°.- Determinación de las comisiones y gastos.

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen sobre sus operaciones activas, pasivas y servicios se determinarán libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley General.

La comisión por una operación o un servicio es una retribución que será cobrada al cliente o usuario por la prestación de un servicio efectivamente provisto por la empresa. Dentro de este concepto se encuentran: comisión por mantenimiento de cuenta, comisión por transferencia de fondos; comisión por portes, comisión por tasación, comisión por inscripción y levantamiento de hipotecas, entre otros.

Los gastos son aquellos costos en que incurre la empresa con terceros por cuenta del cliente para cumplir con requisitos ligados a las operaciones que, de acuerdo con lo pactado, serán de cargo del cliente. Dentro de este concepto se consideran los siguientes: primas por seguros ofrecidos por la empresa asociados a operaciones activas que cubran diversos riesgos, gastos por portes, gastos notariales, gastos registrales, gastos de tasación, gastos

de inscripción y levantamiento de hipotecas, entre otros.

Las tarifas que difundan y apliquen las empresas por los servicios que presten deberán ajustarse a los criterios antes señalados, debiendo ser clasificados como comisión o como gasto, según corresponda.

En ningún caso podrán aplicarse comisiones y gastos o cobrar primas de seguro al cliente o usuario por conceptos no solicitados, no pactados o no autorizados previamente por este”.

Artículo 7°.- Sustento de comisiones y gastos. Las empresas deberán tener el sustento de las comisiones y gastos que cobren. Dicho sustento debe ser desagregado por cliente u operación, según corresponda. En caso de que ello no sea posible, podrá sustentarse de manera global por grupo de clientes, tipo de operación u otro criterio que permita su determinación.

La exigencia de justificación técnica tiene por finalidad sustentar que las comisiones correspondan a servicios efectivamente prestados en tanto que los gastos correspondan a costos reales en los que se ha incurrido con terceros, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior. En el caso de los gastos, el sustento de costos debe justificar el monto que se consigna como tal concepto”.

Como puede apreciarse, para el Reglamento del Consumidor Financiero las comisiones y los gastos constituyen dos caras de una misma moneda, con la diferencia de que en el caso de la comisión los costos generados se encuentran vinculados a un servicio desplegado directamente por la entidad financiera, mientras que en el caso de los gastos, tales costos se desprenden de un servicio realizado por cuenta de terceros. De esta forma, la referida distinción legal explica el hecho de que el Código de Consumo -a diferencia de la normativa antecesora contenida en el DL716 y el TUO- haya identificado de manera expresa que una operación de cancelación anticipada generará la liquidación de los correspondientes gastos y comisiones como conceptos claramente diferenciados.

Durante años, los órganos funcionales de INDECOPI han conocido un significativo número de casos, en los cuales se cuestionaba la facultad del proveedor de aplicar el cobro de penalidades en el ámbito de operaciones de cancelación anticipada de créditos. Así, es preciso recordar

el siguiente criterio emitido por el Tribunal de INDECOPI que, en cierta forma, marcó una tendencia jurisprudencial que se mantendría constante en varios años:

“El literal g) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor, al establecer que los proveedores pueden cobrar los gastos derivados del pago anticipado, busca defender equilibradamente el interés de los consumidores y usuarios -en forma consistente con el mandato del artículo 65° de la Constitución Política del Perú- sin que ello signifique perjudicar a los proveedores, permitiéndoles recuperar, precisamente, los gastos administrativos que surjan del pago anticipado pero, de ninguna manera, los intereses dejados de percibir por el ejercicio del derecho a efectuar pagos anticipados.  
(...)

Asimismo, ha quedado acreditado que el 12 de diciembre de 2002, el Banco cobró al señor García US\$ 822,56 como penalidad por cancelación anticipada.

Al respecto, la disposición contractual que establece que “Tanto la CANCELACION, como el PREPAGO, están sujetas a un cobro por penalidad equivalente al 3% del saldo que arroje la correspondiente preliquidación”, desnaturaliza el derecho de los consumidores a efectuar Pagos Anticipados de sus deudas, pues intenta recuperar parcialmente los intereses dejados de cobrar por la cancelación anticipada del crédito, neutralizando los efectos del referido derecho y, en consecuencia, despojándolo de contenido.

Esta Sala, tal como se señalara líneas arriba, no puede convalidar la desnaturalización del derecho de los consumidores a realizar Pagos Anticipados en forma total o parcial reconocido por el literal g) del artículo 5° de la Ley de Protección al Consumidor, el cual no es de libre disposición y regula las relaciones entre los particulares. En tal sentido, el intento del Banco de revertir los efectos del derecho del señor García a efectuar un pago anticipado de su deuda mediante el cobro de una penalidad por cancelación anticipada, constituye una vulneración del mencionado derecho y, a la vez, una infracción al deber de idoneidad de los proveedores establecido en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, puesto que,

un consumidor no esperaría que un proveedor de servicios bancarios pretendiera revertir los efectos naturales de un derecho legalmente establecido.

En vista de lo anterior, ha quedado acreditado que el Banco no obró de manera idónea al requerir el pago de la penalidad por la cancelación anticipada del préstamo, toda vez que ello constituía una infracción al derecho del señor García a efectuar un pago anticipado, reconocido en el literal g) del artículo 5° de la Ley de Protección al Consumidor. Por tanto, corresponde revocar la Resolución N° 1099-2003-CPC que declaró infundada la denuncia presentada por el señor García en contra del Banco por infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor y, reformándola, declarar fundada dicha denuncia.

Finalmente, la Sala aclara que, la desnaturalización del derecho de los consumidores a efectuar pagos anticipados constituye tanto una infracción al deber de idoneidad como una vulneración del mencionado derecho y, por tanto, en principio, el procedimiento administrativo sancionados puede ser instruido por la infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, tal como ha sucedido en el presente caso. No obstante, en el futuro, las denuncias referidas a hechos similares deberán ser entendidas como denuncias relacionadas con la vulneración del literal g) del artículo 5° de la Ley de Protección al Consumidor, puesto que la infracción se verifica directamente sobre el derecho de los consumidores a efectuar pagos anticipados, infracción que provoca, a su vez, que el servicio brindado no sea idóneo”<sup>5</sup>.

Ahora bien, durante los últimos años los órganos funcionales de INDECOPI no sólo mantuvieron su posición de sancionar el cobro de penalidades aplicadas a los consumidores como consecuencia de operaciones de Pago Anticipado, sino que, asimismo, en diversas oportunidades, estos incluso reprimieron el cobro de comisiones, al haberlas considerado como penalidades encubiertas, significando ello una limitación al ejercicio del derecho al pago anticipado de los consumidores, debido a que tales cobros, en realidad, tenían la finalidad de recuperar los intereses dejados de percibir por el ejercicio del referido derecho. Así, a modo de ejemplo, a continuación reproducimos el siguiente criterio jurisprudencial emitido por el Tribunal de INDECOPI:

<sup>5</sup> Resolución N° 0387-2004/TDC-INDECOPI, de fecha 25 de agosto de 2004, en los seguidos por el señor Domingo García Belaúnde vs. Banco de Crédito del Perú (Exp. N° 769-2003/CPC).

“No resulta posible convalidar la distorsión del derecho de los consumidores a realizar pagos anticipados en forma total o parcial reconocido por el literal g) del artículo 5° de la Ley de Protección al Consumidor, que es de naturaleza imperativa y el mismo que regula las relaciones de consumo. La distorsión a la que se hace referencia podría provenir de una cláusula contractual mediante la cual se intentara recuperar -total o parcialmente- los intereses dejados de cobrar por la cancelación anticipada del crédito, lo cual evidentemente, privaría de contenido al referido derecho.

Si bien la Ley de Protección al Consumidor señala que los proveedores pueden cobrar los gastos derivados del ejercicio del derecho a efectuar pagos anticipados de su deuda, esto último no puede ser entendido como una autorización para limitar los efectos de dicho derecho mediante la recuperación parcial o total de los intereses dejados de cobrar. Lo anterior, tomando en consideración que el ordenamiento no puede estar en contradicción consigo mismo estableciendo, por un lado, el derecho a efectuar pagos anticipados -con la consiguiente liquidación de intereses- y, por otro lado, negar el mismo derecho mediante la posibilidad de recuperar los intereses dejados de cobrar por la vía de las penalidades o

mecanismos de naturaleza semejante, tales como las comisiones.

Cuando el literal g) del artículo 5° de la Ley de Protección al Consumidor establece que los proveedores pueden cobrar los gastos derivados del pago anticipado, busca defender equilibradamente el interés de los consumidores -en forma consistente con el mandato del artículo 65° de la Constitución Política del Perú- sin que ello signifique perjudicar a los proveedores permitiéndoles recuperar los gastos administrativos que surjan del pago anticipado, pero de ninguna manera, los intereses dejados de percibir por el ejercicio del derecho a efectuar pagos anticipados”<sup>6</sup>.

Como puede apreciarse, durante varios años el Tribunal de INDECOPI llegó a concluir mediante diversos criterios jurisprudenciales que no solamente se encontraba proscrito por el Ordenamiento Jurídico el cobro de penalidades vinculadas a operaciones de pago anticipado de créditos, sino que ni siquiera los proveedores se encontraban en aptitud de aplicar el cobro de comisiones derivadas de tales operaciones, lo que, desde nuestro punto de vista, no resultaba concordante con la normativa en materia de Protección al Consumidor aplicable a los servicios financieros, la cual precisamente se había

<sup>6</sup> **Resolución N° 1850-2010/SC2-INDECOPI**, de fecha 19 de agosto de 2010, en los seguidos De Oficio vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (Exp. N° 0121-2009/CPC-INDECOPI-PUN). En el mismo sentido: **Resolución N° 1822-2010/SC2-INDECOPI**, de fecha 18 de agosto de 2010, en los seguidos por el señor Andrés Ccama Mamani vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. (Exp. N° 0150-2009/CPC-INDECOPI-PUN); **Resolución N° 0891-2010/SC2-INDECOPI**, de fecha 30 de abril de 2010, en los seguidos por el señor Carlos Sixto Meneses Malpica vs. Banco Continental (Exp. N° 0162-2009/CPC-INDECOPI-LAL); **Resolución N° 2407-2009/SC2-INDECOPI**, de fecha 17 de diciembre de 2009, en los seguidos por la señora Cecilia Amanda Bocanegra Malpica vs. Banco Continental (Exp. N° 0130-2008/CPC-INDECOPI-LAL); **Resolución N° 2191-2009/SC2-INDECOPI**, de fecha 26 de noviembre de 2009, en los seguidos por el señor Andrés Augusto Darg Barbieri vs. Citibank del Perú S.A.A. (Exp. N° 624-2008/CPC); **Resolución N° 1841-2009/SC2-INDECOPI**, de fecha 21 de octubre de 2009, en los seguidos por el señor Rolando Alberto Cansaya Inofuentes y otra vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (Exp. N° 098-2008/CPC-INDECOPI-PUN); **Resolución N° 1602-2009/SC2-INDECOPI**, de fecha 16 de septiembre de 2009, en los seguidos por el señor Edmundo Sosa Ramírez vs. Banco Continental (Exp. N° 2306-2007/CPC); **Resolución N° 624-2009/SC2-INDECOPI**, de fecha 26 de marzo de 2009, en los seguidos por la señora Rosario Isolina Sandoval Guerra vs. Banco Continental (Exp. N° 178-2007/CPC-INDECOPI-LAL); **Resolución N° 357-2009/SC2-INDECOPI**, de fecha 18 de febrero de 2009, en los seguidos por el señor Marco Antonio Inga Santamaría vs. Banco Continental (Exp. N° 021-2008/CPC-INDECOPI-LAM); **Resolución N° 1443-2008/TDC-INDECOPI**, de fecha 24 de julio de 2008, en los seguidos por la señora Rosa Silvestre Antón Barreto vs. Banco Continental (Exp. N° 099-2007/CPC-INDECOPI-PIU); **Resolución N° 1389-2008/TDC-INDECOPI**, de fecha 16 de julio de 2008, en los seguidos por la señora Carla Cárdenas Amat y León vs. Banco Continental (Exp. N° 003-2006/CPCSUR-TCQ); **Resolución N° 1442-2007/TDC-INDECOPI**, de fecha 15 de agosto de 2007, en los seguidos por la señora Patricia Rossana Soriano Alvarado vs. Banco Continental (Exp. N° 016-2007/CPC); **Resolución N° 1115-2007/TDC-INDECOPI**, de fecha 02 de julio de 2007, en los seguidos por la señora María Soledad Ferreyros Castañeda vs. Banco Continental (Exp. N° 2028-2006/CPC); **Resolución N° 0549-2007/TDC-INDECOPI**, de fecha 12 de abril de 2007, en los seguidos por el señor Ramón Eduardo Castillo Saavedra vs. Banco de Crédito del Perú (Exp. N° 053-2004/CPCNOR-LL); **Resolución N° 0518-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 12 de abril de 2006, en los seguidos por el señor José David Sánchez Hinojosa vs. Banco de Crédito del Perú (Exp. N° 016-2005/CPC); **Resolución N° 0218-2006/TDC-INDECOPI**, de fecha 17 de febrero de 2006, en los seguidos por la señora María Ruth Alzamora Luján y otro vs. Banco Continental (Exp. N° 295-2005/CPC); **Resolución N° 1317-2005/TDC-INDECOPI**, de fecha 02 de diciembre de 2005, en los seguidos por el señor Élmer Oswaldo Barrera Benavides vs. Banco Continental (Exp. N° 030-2005/CPCSUR-AQP); **Resolución N° 1008-2005/TDC-INDECOPI**, de fecha 14 de septiembre de 2005, en los seguidos por el señor Rubén Mellado Flores vs. Banco de Crédito del Perú (Exp. N° 145-2005/CPC); **Resolución N° 957-2005/TDC-INDECOPI**, de fecha 02 de septiembre de 2005, en los seguidos por el señor José Felipe Pereyra Graham vs. Banco Continental (Exp. N° 065-2005/CPC); y, **Resolución N° 956-2005/TDC-INDECOPI**, de fecha 02 de septiembre de 2005, en los seguidos por la señora Esther Marisa Panes Ishida vs. Banco Wiese Sudameris (Exp. N° 1250-2004/CPC).

encargado de aclarar cualquier duda originada en la redacción del literal g) del artículo 5° del TUO, que aparentemente solo permitía la liquidación de gastos en las operaciones de pago anticipado de créditos. Así, dicha normativa sectorial, precisamente permitía concluir que los proveedores de servicios financieros se encontraban en la posibilidad de aplicar el cobro de comisiones en este tipo de operaciones.

En ese orden de ideas, a partir de la vigencia de la Ley del Consumidor Financiero y del Reglamento del Consumidor Financiero podía advertirse que los dos únicos requisitos legales para el cobro de comisiones y/o gastos derivados de alguna operación eran los siguientes: (i) que ambos conceptos correspondan a un servicio efectivamente prestado; y, (ii) que la comisión y/o gasto en cuestión no se encuentren indicados como prohibidos en el anexo 5 del Reglamento del Consumidor Financiero. De ese modo, no cabía duda de que la comisión por liquidación anticipada parecía cumplir plenamente con los dos requisitos anteriormente enunciados.

Es más, clara muestra de que el cobro de una comisión por liquidación anticipada no contravenía disposición legal alguna ni vulneraba los derechos de los consumidores, resultaba el hecho que pese a que el citado anexo 5 del Reglamento del Consumidor Financiero había sido modificado al haberse ampliado el listado de conceptos no susceptibles de ser considerados como comisiones y/o gastos, no se había incluido dentro de dicho nuevo listado el caso de la comisión por liquidación anticipada de créditos. En efecto, hasta hace algunas semanas, el anexo 5 establecido por la citada norma modificatoria -Resolución SBS N° 905-2010 (en adelante, la "Resolución 905"), publicada en el Diario Oficial "El Peruano" con fecha 29 de enero de 2010- había quedado redactado de la siguiente manera:

#### **Anexo N° 5**

#### **Relación de cargos que no se adecúan a los criterios del Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos**

Los cargos que se indican a continuación no se adecúan a los criterios establecidos en la Ley N° 28587 y en el Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos. Por lo tanto, no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas del sistema financiero ni cobrado a sus usuarios:

- a) Cargos por cuentas de ahorro que no registren movimientos, adicionales al concepto de mantenimiento o administración de cuentas activas o inactivas.
- b) Cargos por concepto de emisión y envío de estados de cuenta de los productos de tarjeta de crédito y cuenta corriente, cuando se haya pactado que no se emitirá o no se enviará a la dirección domiciliaría del cliente.
- c) Cargos que se cobren a la persona a favor de quien se gira el cheque por concepto de devolución de aquel cuando haya sido mal girado o no cuente con provisión de fondos.
- d) Cargos por concepto de desembolso de crédito.
- e) Cargos por concepto de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento, adicionales al cobro de intereses moratorios o penalidades por dicho concepto. Estos cargos no incluyen las comisiones asociadas a acciones efectivamente realizadas o costos incurridos para la recuperación de acreencias.
- f) Cargos por evaluación crediticia.
- g) Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
- h) Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).
- i) Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas.
- j) Cargos por la elaboración y entrega de cláusula adicional para el levantamiento de garantía.
- k) Cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos.

Esta relación solo tiene carácter enunciativo, pudiendo esta Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos en el artículo 6 A° del Reglamento°.

Asimismo, es necesario resaltar el hecho que el artículo 20° de la propia Resolución N° 905 recogía como único supuesto excepcional, en el cual se prohibía el cobro de una comisión por liquidación anticipada, aquel en el cual el cliente deseaba prepagar como consecuencia de una modificación

unilateral de las condiciones del préstamo por parte de la entidad financiera. Efectivamente, la citada disposición legal establecía expresamente lo siguiente:

“Artículo 20°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales.- Las modificaciones unilaterales referidas a tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales solo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes. Las modificaciones antes indicadas deben ser comunicadas previamente dentro de los plazos señalados en los artículos 21°, 22° y 23° del Reglamento, salvo que se trate de modificaciones en tasas de interés, comisiones y gastos que impliquen condiciones más favorables para el cliente, las que se aplicarán de manera inmediata.

**En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato, en caso lo estime pertinente. En caso se ejerza dicho derecho, respecto a operaciones activas, no procederá aplicar ninguna comisión por prepago,** compra de deuda, cancelación anticipada de contrato u otra equivalente a ellas. Asimismo, en el caso de una modificación unilateral de las condiciones de un depósito a plazo, no se deberá aplicar una reducción de la tasa de interés o una penalidad, por el retiro del depósito antes del vencimiento del plazo pactado”. (Subrayado y resaltado nuestro).

Este último aspecto permite apreciar que el cobro de una comisión por liquidación anticipada no estaba prohibida *per se* por nuestro ordenamiento jurídico, siendo los únicos casos en los cuales esta se prohibía los siguientes: (i) cuando no respondía a un servicio complementario efectivamente prestado por la entidad financiera; o, (ii) a partir de la entrada en vigencia de las modificaciones de la Resolución N° 905, cuando se pretendía cobrar una comisión de prepago, si la operación de pago anticipado respondía a una modificación unilateral

de las condiciones contractuales no aceptada por el cliente.

Pues bien, tal y como podía esperarse, ante la claridad del marco legal vigente en materia de Protección al Consumidor aplicable a la prestación de servicios financieros, los órganos funcionales de INDECOPI adoptaron con el tiempo un nuevo criterio jurisprudencial en relación con la posibilidad de aplicar el cobro de una comisión en las operaciones de cancelación anticipada de créditos.

En efecto, durante la segunda mitad del año 2010, el Tribunal de INDECOPI adoptó expresamente el siguiente criterio:

“La Sala considera que en principio el cobro de una comisión por pago anticipado por sí mismo no constituye un cobro ilegal o indebido, pues tal como se señaló en el párrafo precedente, el ordenamiento jurídico reconoce a los proveedores el derecho a solicitar el pago de los gastos administrativos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes. Cabe precisar que lo que se encuentra proscrito son aquellos cobros que desnaturalizan el derecho de los consumidores a efectuar pagos anticipados de sus deudas y que tengan por objetivo la recuperación parcial de los intereses dejados de cobrar por la cancelación anticipada de los créditos, neutralizando los efectos beneficiosos para el consumidor derivados del referido derecho.

Por ello, para que el cobro de una comisión por pago anticipado tenga cabida dentro del ordenamiento jurídico debe estar técnicamente sustentada en los gastos que incurrió la entidad financiera para la evaluación, otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito; así como para la gestión de las transacciones relacionadas, entre otros”<sup>7</sup>.

Ahora bien, este era el marco normativo y jurisprudencial vigente en el momento en el que se inició la elaboración del presente artículo, en virtud del cual, luego de varios años de incertidumbre, había quedado corroborada la plena legalidad

<sup>7</sup> Resolución N° 2190-2010/TDC-INDECOPI, de fecha 29 de septiembre de 2010, en los seguidos De Oficio vs. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (Exp. N° 123-2009/CPC-INDECOPI-PUN). En el mismo sentido: Resolución N° 2580-2010/TDC-INDECOPI, de fecha 15 de noviembre de 2010, en los seguidos De Oficio vs. Banco Continental (Exp. N° 166-2009/CPC-INDECOPI-PIU); Resolución N° 2581-2010/TDC-INDECOPI, de fecha 15 de noviembre de 2010, en los seguidos De Oficio vs. Banco Continental (Exp. N° 127-2009/CPC-INDECOPI-PUN); y, Resolución N° 927-2011/TDC-INDECOPI, de fecha 20 de abril de 2011, en los seguidos De Oficio vs. Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A.A. (Exp. N° 201-2009/CPC-INDECOPI-LAL).

del cobro de comisiones en las operaciones de cancelación anticipada de créditos, con la única condición de que dicho cobro se encontrara técnicamente sustentado; es decir, que se originara en los gastos en que incurrió efectivamente la entidad financiera para la ejecución de la mencionada operación.

Sin embargo, durante el mes de julio del presente año se produjo una modificación normativa que ha dado un giro al tratamiento legal del derecho de los consumidores a efectuar pagos anticipados de créditos. En efecto, mediante Resolución SBS N° 7897-2011 (en adelante, la Resolución 7897), publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 07 de julio de 2011, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones- SBS aprobó la modificación de diversas disposiciones del Reglamento del Consumidor Financiero y, en tal sentido, precisamente una de estas fue la adición como cargo prohibido en el anexo 5 de dicho cuerpo normativo, de la comisión por cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial, razón por la cual, en lo sucesivo, ha quedado cerrada cualquier discusión sobre la procedencia del cobro en cuestión. Hay que indicar que la Resolución 7897 entró en vigencia el día 08 de julio de 2011, sin perjuicio de que las entidades financieras cuentan con un plazo de sesenta días calendario contados a partir de dicha fecha para adecuarse a tales nuevas estipulaciones.

Sobre la mencionada novedad legislativa, es preciso resaltar que no compartimos la proscripción *per se* de la comisión por cancelación anticipada de créditos, toda vez que este tipo de operaciones representa para las entidades bancarias la realización de numerosas acciones, el dispendio de diversos recursos y la inversión en infraestructura y personal, a efectos de poder concretarlas, situación que en nuestra opinión justifica perfectamente su traslado a los consumidores. No obstante, el legislador nacional parece tener una posición distinta, considerando que el mencionado cobro no se encontraría justificado, por ser el pago anticipado aparentemente de una acción inherente a cualquier operación de crédito y, en consecuencia, a partir de la entrada en vigencia de la Resolución 7897, las entidades

bancarias no podrán aplicar dicho cargo a los consumidores, tomando en cuenta la existencia de una disposición expresa que lo prohíbe.

#### IV. Conclusión

No cabe duda alguna respecto de la importancia del derecho al pago anticipado dentro de la normativa en materia de Protección al Consumidor y, en tal sentido, ello explica la gran cantidad de criterios jurisprudenciales emitidos por los órganos funcionales de INDECOPI en los últimos años, con relación a controversias vinculadas al derecho anteriormente mencionado.

Ahora bien, queda claro también que la aplicación de una comisión ligada a las operaciones de cancelación anticipada ha quedado prohibida expresamente recién a partir de la entrada en vigencia de la Resolución 7897, siendo que tal y como había concluido en su oportunidad el Tribunal de INDECOPI, dicha comisión sí podía ser aplicada, aunque únicamente en la medida de que esta hubiera respondido a un servicio efectivamente prestado por la entidad bancaria con motivo de la realización de una operación de cancelación anticipada de créditos, ya sea esta total o parcial. En todo caso, resulta evidente que la mencionada prohibición legal resultará aplicable solo a las operaciones de cancelación anticipada que se lleven a cabo con posterioridad a la entrada en vigencia de la Resolución 7897, no siendo esta susceptible de ser invocada de manera retroactiva, razón por la cual las operaciones de cancelación anticipada realizadas con anterioridad a la modificación normativa en cuestión y en las que se hubiera aplicado el cobro de la indicada comisión no podrán ser sancionadas por los órganos funcionales de INDECOPI, toda vez que estos mismos declararon expresamente en su oportunidad la legalidad de dicho cobro, de conformidad con lo establecido en la normativa en materia de Protección al Consumidor entonces vigente. De esta forma, a partir de la entrada en vigencia de la Resolución 7897 ha quedado aclarada cualquier duda respecto de la viabilidad del cobro de una comisión por liquidación anticipada de créditos, situación que en su oportunidad motivara constantes discusiones académicas e incluso jurisprudenciales con diversos casos sometidos al conocimiento de los órganos funcionales de INDECOPI.