

ACTUALIZADA  
10/05/2025

**NORMAS LEGALES  
ACTUALIZADAS**

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

Ley N° 28587

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

### LEY N° 28587

(Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 21 de julio de 2005)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:

Ha dado la Ley siguiente:

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

### Artículo 1.- Objeto de la Ley

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

### “Artículo 2.- Transparencia en la información

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios toda la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial. Dicha información debe considerar aquellos aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado, conforme la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. La mencionada obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de dicha información en todos los medios utilizados para informar respecto a sus productos o servicios. Las empresas deben designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.” (\*) *Artículo modificado por el artículo 2 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.*

### “Artículo 2-A. Informes en denegatoria de créditos

Las empresas del sistema financiero, luego de la evaluación de una solicitud crediticia que deviene en desaprobatoria y solo a pedido del solicitante, están obligadas a informar, de manera expresa, a través de cualquiera de los canales que previamente han puesto en conocimiento del solicitante y que fueron establecidos para comunicarse con él, los aspectos que no permitieron una calificación positiva de la referida solicitud. La excepción a la obligación de brindar dicha información aplica cuando la denegatoria

se debe a consideraciones del perfil del solicitante, sustentadas en la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en concordancia con el artículo 85 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.” (\*) *Artículo incorporado por el artículo único de la Ley N° 32294, publicada el 10 de abril de 2025.*

### Artículo 3.- Presentación de la información

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

### Artículo 4.- Cláusulas generales de contratación

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

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

### “Artículo 5.- Modificación de estipulaciones contractuales

Los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley y los usuarios pueden sufrir, en el transcurso del tiempo, modificaciones en sus términos y condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos, y de acuerdo con lo señalado en la presente Ley y con lo regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

No obstante lo anterior, cuando la modificación contractual sea originada en decisiones unilaterales de las empresas, dicha variación no es oponible a los usuarios de manera inmediata. En estos casos, la nueva estipulación solo vincula a los usuarios luego de transcurrido el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario desde el anuncio de la modificación. Las modificaciones a que se refiere el presente párrafo deben ser adecuadamente comunicadas al usuario. La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetan a lo dispuesto en el artículo siguiente.

En aquellos casos en los que se establezcan condiciones promocionales que incentiven la contratación, las empresas quedan obligadas a garantizar el respeto de dichas condiciones durante el período ofrecido y, de no mediar este, por un plazo no inferior a seis (6) meses del aviso público en el cual se comunique a los usuarios su discontinuación. Esta disposición no afecta las condiciones más favorables establecidas a favor de los usuarios como consecuencia del efecto vinculante de la publicidad.

La comunicación de la existencia de una modificación en las condiciones contractuales debe asegurar que el usuario tome conocimiento de la

misma de manera fehaciente. Las empresas deben emplear medios directos para la comunicación de modificaciones contractuales relevantes y de tasas de interés, comisiones y gastos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, mensajes por medios electrónicos, entre otros. Para la comunicación de otros aspectos contractuales, deben tomarse en consideración los medios que para tal efecto señala la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entra a regir.” (\*) **Artículo modificado por el artículo 2 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.**

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

Las tasas de interés que cobran las empresas del sistema financiero se señalan libremente, dentro del límite establecido por el Banco Central de Reserva en aplicación del artículo 52 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú. El interés moratorio tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago del crédito y se computa y cobra a partir de la fecha en que el deudor incurre en mora, sin perjuicio del cobro del interés convencional compensatorio pactado, según lo establecido en el artículo 1242 del Código Civil. Está prohibida la capitalización de intereses y el cobro de penalidad u otra comisión o gasto en caso de incumplimiento o atraso en el pago del crédito.

Las tasas de interés moratorio serán las mismas que el Banco Central de Reserva establece para las operaciones ajenas al sistema financiero, conforme lo establece el artículo 51 del Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.

Las comisiones o gastos que las empresas del sistema financiero cobran a los usuarios deben implicar la prestación de un servicio adicional o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios, efectivamente prestado y que justifiquen el traslado de dicho costo al usuario, cuyo valor se basa en un costo real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal que las empresas deben presentar a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, siendo aprobadas y publicadas mediante resolución de esta entidad. Las comisiones deben presentarse conforme con las categorías o denominaciones que esta reglamente.

La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código Civil, aprobado por el Decreto Legislativo 295, y el artículo 214 del Código Penal, aprobado por el Decreto Legislativo 635, también se aplica a la actividad de intermediación financiera.

Los contratos, hojas resumen, comisiones, tarifas, cargos y gastos que cobren las empresas del sistema financiero, así como las condiciones generales y específicas de las pólizas de las empresas del sistema de seguros, deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, mediante resolución y puestas en conocimiento del público en su portal web, de acuerdo con las normas establecidas en la

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.

Las tasas de interés, comisiones y gastos que las empresas cobran a los usuarios deben especificarse claramente en los propios contratos que se celebren, así como la periodicidad del cobro de los mismos.” (\*) **Párrafos modificados por el Artículo 1 de la Ley N° 31143, publicada el 18 de marzo de 2021.**

En los contratos de crédito y depósitos en los que se prevea la posibilidad de variar comisiones, tasas de interés y gastos, las modificaciones a estos conceptos entran en vigencia a los cuarenta y cinco (45) días de comunicadas al usuario mediante cualesquiera de las formas previstas en el último párrafo del artículo anterior, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso pueden hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo.

En el caso de contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo sujetos a una tasa de interés fija, las empresas no pueden modificar la tasa de interés pactada durante la vigencia del contrato, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso pueden hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo. Asimismo, se exceptúan los supuestos de novación de la obligación en el caso de los créditos o de renovación en el caso de los depósitos; y aquellos supuestos en los que exista efectiva negociación o cuando la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, lo autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo al propio sistema y conforme a los parámetros que establezca para dicho efecto.

Estas disposiciones no se aplican a los contratos donde se haya convenido ajustar periódicamente las tasas de interés con un factor variable. Las tasas de interés sujetas a un factor variable son aquellas tasas que tienen como referencia un indicador que varía en el tiempo, el que no es susceptible de modificación unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.

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

Para el caso de contratos de ahorro o depósito se debe presentar un resumen conteniendo el monto de los intereses, así como el monto de las comisiones y gastos que deben ser asumidos por los usuarios.” (\*) **Artículo modificado por el artículo 2 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.**

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

La fórmula utilizada para el cálculo de intereses en las operaciones financieras será supervisada

por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En este proceso, la intervención de la entidad administrativa garantizará que el proceso de cálculo sea transparente, uniforme y de fácil difusión a los usuarios.

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

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

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

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

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

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

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

#### **“Artículo 11.- Cláusulas abusivas**

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones identificará y sancionará las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones o gastos y emitirá normas de carácter general y específico que prohíban su realización e inclusión en los contratos, de acuerdo a la normatividad vigente sobre la materia”. (\*) *Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 31143, publicada el 18 de marzo de 2021.*

#### **“Artículo 12.- Mantenimiento de condiciones de pago**

Los contratos deben establecer las condiciones aplicables en caso de que el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales, de acuerdo con las causales que para

tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y que se realicen por supuestos distintos al cumplimiento de nuevas obligaciones establecidas por la normativa aplicable. Dichas condiciones no pueden significar la imposición de obstáculos onerosos o desproporcionados al ejercicio de los derechos de los consumidores ni establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho a poner fin a los contratos, ello conforme a lo establecido por el literal b) del artículo 47, y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Adicionalmente, se debe consignar la forma en que se procede al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato de acuerdo con lo que señale la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.” (\*) Artículo incorporado por el artículo 3 de la Ley N° 29888, publicada el 24 de junio de 2012.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

#### **Única.- Aprobación de normas complementarias**

En un plazo no mayor de ciento veinte (120) días calendario computado desde su publicación, la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privada de Fondos de Pensiones dictará las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

#### **ÚNICA.- Vigencia de la Ley**

La presente Ley entrará en vigencia a los treinta (30) días calendario de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintisiete días del mes de junio de dos mil cinco.

ÁNTERO FLORES-ARÁOZ E.  
Presidente del Congreso de la República

NATALE AMPRIMO PLÁ  
Primer Vicepresidente del Congreso  
de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL  
DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diecinueve días del mes de julio del año dos mil cinco.

ALEJANDRO TOLEDO  
Presidente Constitucional de la República

CARLOS FERRERO  
Presidente del Consejo de Ministros