



# **El Código de Protección y Defensa del Consumidor y los Servicios Financieros**

**Milko Zárate Quiñones**  
**16 de septiembre del 2010**

# Participes del Mercado



CONASEV



BOLSA DE VALORES DE LIMA



Agentes de Intermediación



CAVALICV S.A.

Mercado  
Primario

Mercado  
Secundario



VALOR  
MOBILIARIO



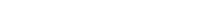
DINERO



VALOR  
MOBILIARIO



DINERO



Oferta Pública

Fondos de Inversión  
Patrimonios Fideicometidos

Fondos Mutuos



# MERCADO DE VALORES

## Relación de Consumo

### **Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI.**

**¿Es competente INDECOPI para conocer controversias derivadas de las actividades bursátiles?**

No. En el caso de las actividades bursátiles no existe una relación de consumo en los términos establecidos por la Ley de Protección al Consumidor, sino que se configura una relación contractual entre el tenedor de valores y la empresa emisora de valores. Por lo tanto, la materia controvertida no se enmarca dentro de una relación de consumo y, en consecuencia, los derechos y obligaciones de las partes no se rigen por la Ley de Protección al Consumidor, sino por la Ley de Mercado de Valores ya que se trata de una Oferta Pública.

## Relación de Consumo

### **Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI.**

Los artículos 1 y 7 de la Ley de Mercado de Valores señalan respectivamente que queda comprendida en esa ley las ofertas públicas de valores mobiliarios y que la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores, es la institución encargada de la supervisión y control del cumplimiento de la referida ley.

CONASEV es la entidad encargada de la supervisión y control de la Ley de Mercado de Valores, siendo su potestad el imponer algún tipo de sanción a los agentes que participan en el mercado de valores cuando infringen las disposiciones contenidas en la indicada Ley.

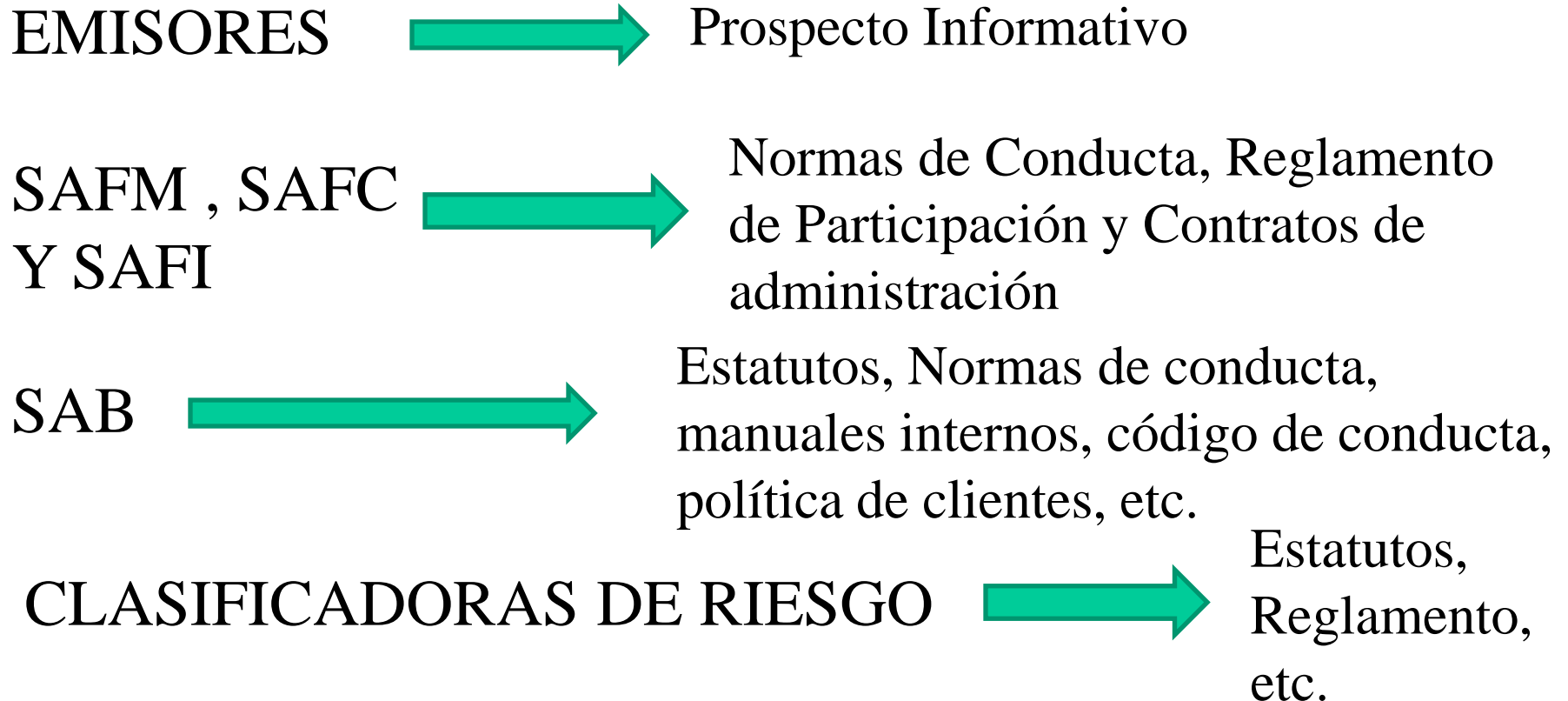
## Relación de Consumo

INDECOPI ha establecido que entre el consumidor, la Bolsa de Valores y la CONASEV no existe relación de consumo, puesto que tales instituciones no pueden ser consideradas como proveedoras en los términos de la Ley de Protección al Consumidor, ya que las funciones que éstas realizan no tienen por objetivo la comercialización de bienes y servicios.

## Ley del Mercado de Valores

**“Artículo 1 ° Finalidad y alcance de la ley.** La finalidad de la presente ley es promover el desarrollo ordenado y la **transparencia del mercado de valores**, así como la adecuada protección del inversionista. Quedan comprendidas en la presente ley las ofertas públicas de valores mobiliarios y sus emisores, los valores de oferta pública, los agentes de intermediación, las bolsas de valores, las instituciones de compensación y liquidación de valores, las sociedades tituladoras, los fondos mutuos de inversión en valores, los fondos de inversión y, en general, los demás participantes en el mercado de valores, así como el organismo de supervisión y control. ...”

# Supervisados







# FONDOS COLECTIVOS

## Relación de Consumo

**¿INDECOPI es competente para conocer controversias derivadas de los fondos colectivos?**

No, INDECOPI no es competente, toda vez que la CONASEV goza de una habilitación legal expresa para cautelar los intereses de los consumidores del sistema de fondos colectivos, de acuerdo al Decreto Ley N° 21907.

No obstante ello, no en todos los casos de fondos colectivos se excluye la competencia de INDECOPI, los reclamos relacionados con aspectos estrictamente operativos serán resueltos por CONASEV, mientras que los reclamos referidos a las características e idoneidad del bien o servicio adquirido a través de los aportes al fondo colectivo, por ejemplo, un automóvil, inmueble o cualquier otro bien o servicio elegido por el consumidor, INDECOPI será competente para conocerlos.

## **Artículo 36 ° PUBLICIDAD**

Sin perjuicio de las normas dictadas sobre la materia, todo material publicitario que realicen las Administradoras deberá señalar expresamente que la información contenida en él debe ser complementada con la Cartilla para el Asociado.

## **Artículo 37 ° REMISIÓN A CONASEV**

Las Administradoras remitirán a CONASEV el material publicitario que ella y/o sus concesionarios hubieran difundido, dentro de los tres (3) días siguientes del inicio de tal difusión.

## **Artículo 38 ° DENUNCIA ANTE INDECOPI**

CONASEV denunciará ante INDECOPI, las infracciones a las normas de publicidad que conozca en el área de su competencia, a fin de que éste organismo proceda a imponer las sanciones que legalmente correspondan.



**Protección de derechos  
de los consumidores en  
el mercado de valores y  
fondos colectivos (algunos  
ejemplos)**

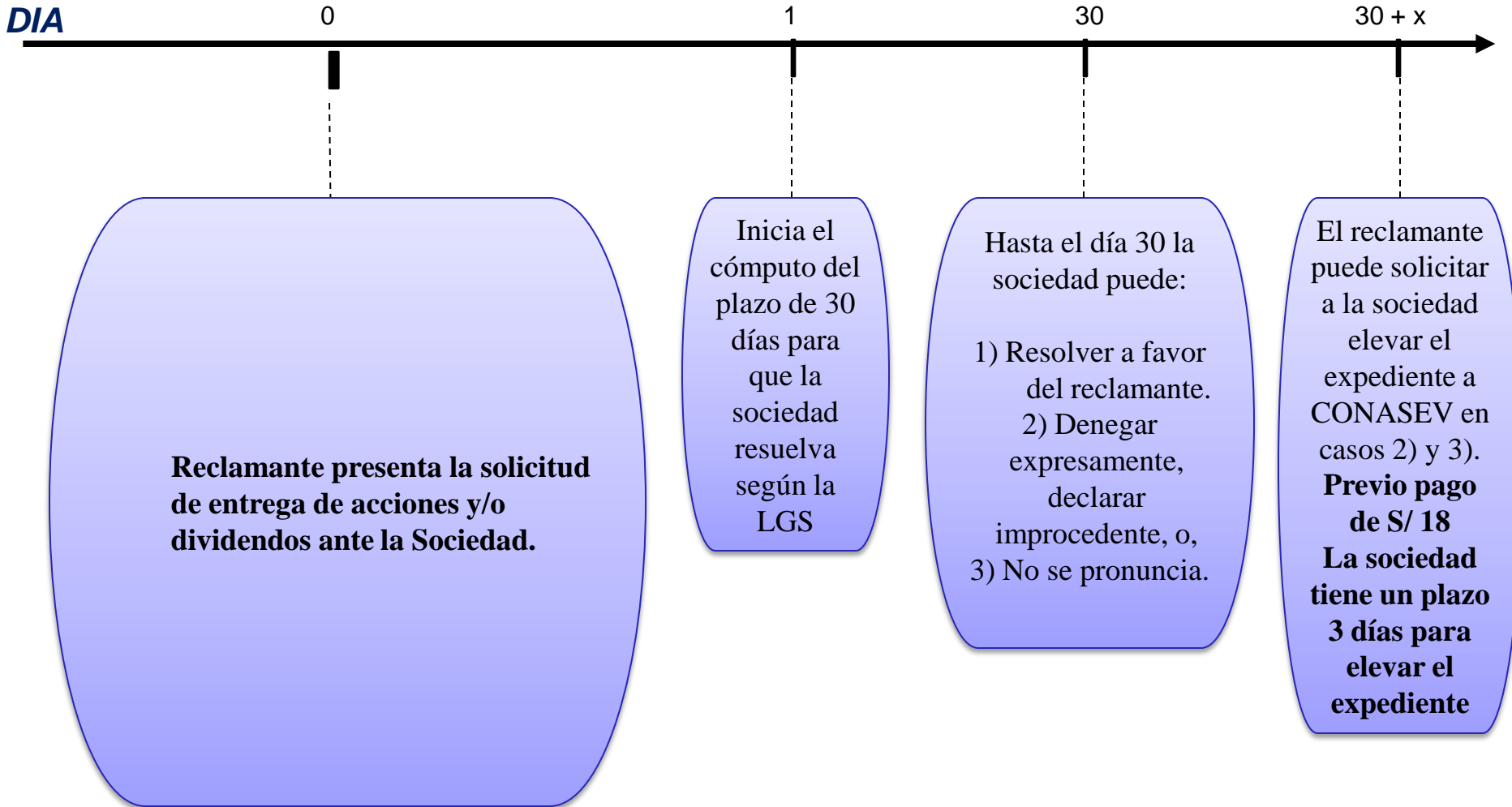
## Comité de Protección al Accionista Minoritario

**“Artículo 262-F.-** El solicitante al que se le hubiere denegado la entrega de sus acciones y/o dividendos, de modo expreso o ficto, podrá reclamar este hecho ante la CONASEV.

El reclamo se presentará ante la Sociedad, en un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la denegatoria de la Sociedad o de la denegatoria ficta. El expediente será elevado a la CONASEV, ... en el término de 3 días hábiles. La CONASEV deberá resolver el reclamo dentro de los 90 días contados ....”

**Artículo 262-H.-** ...CONASEV, aplicará, con criterios de razonabilidad y proporcionalidad, las sanciones administrativas de amonestación y multas no menores de una (1) ni mayores de veinticinco (25) Unidades Impositivas Tributarias...”

# PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD ANTE LA SOCIEDAD EMISORA



-En materia de Intermediarios la obligación de que todo agente cuente con un **tarifario** en el que detalle con caracteres legibles, por cada servicio prestado, la tarifa vigente, la oportunidad de cobro y las condiciones relacionadas con su determinación, de tal modo que el público interesado pueda tener conocimiento de cada tarifa y pueda compararlas con las que aplican otros agentes.

-La obligación de contar con una **Política de Clientes** que detalle los horarios, los criterios, políticas y procedimientos establecidos para evitar los conflictos de interés que pudieran presentarse ante órdenes propias en relación con las de sus clientes, los procedimientos aplicables a la modificación y corrección de órdenes, la indicación que para la realización de sus operaciones no debe entregar dinero en efectivo al intermediario o a sus representantes, debiendo efectuar sus pagos únicamente a través de las cuentas bancarias con las que cuente el intermediario, entre otras.

-La obligación del intermediario de contar con un **registro de reclamos** presentados por sus clientes, con identificación del número del reclamo, fecha, nombre del cliente, nombre de la persona que es sujeto del reclamo, descripción del reclamo, importe o cantidad de valores reclamados, importe estimado, entre otros.

-En materia de fondos la obligación de la sociedad administradora de contar con **normas de conducta** que otorguen un tratamiento igualitario a los partícipes, privilegiando intereses de los fondos que administren sobre sus propios intereses, que detallen el desempeño de sus actividades con honestidad, así como con el cuidado y diligencia en el mejor interés del fondo, evitando actos que puedan deteriorar la confianza de los participantes del mercado, ofreciendo toda información que pueda ser relevante para la adopción de decisiones de inversión y en general cumplir con las normas que regulan el ejercicio de las actividades de los fondos así como las de sus procedimientos internos establecidos en los manuales correspondientes.



-En caso de fondos colectivos la obligación de las sociedades administradoras de entregar a sus potenciales asociados la **Cartilla** para el asociado y el **modelo de contrato respectivo**, previamente a la suscripción del mismo los que deben contener información sobre las características del programa, las modalidades de adjudicación, la mecánica de cada modalidad, la marca y características principales del bien y/o servicio, el número de cuotas que deberá abonar el asociado, las causales de resolución del contrato y determinación de cláusulas penales, la vigencia del contrato, con indicación del modo y oportunidad de liquidación del grupo, la prohibición de entregar dinero en lugar del bien materia del contrato, las principales obligaciones y derechos de la administradora, así como de los asociados, entre otros, información que debe contener un tamaño de caracteres, en mayúscula, de no inferior a tres (03) milímetros y en minúscula no inferior a dos (02) milímetros.



# SANCIONES DEL MERCADO DE VALORES

## SANCIONES DEL MERCADO DE VALORES

**Artículo 20 ° SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES** . Por la comisión de infracciones muy graves, se impone al infractor una de las siguientes sanciones:

- a) Multa mayor de cincuenta (50) UIT y hasta trescientas (300) UIT;
- b) Suspensión de la autorización de funcionamiento por un plazo no menor de diez (10) días hasta cuarenta y cinco (45) días;
- c) Suspensión de los representantes de las sociedades agentes de bolsa por un plazo mayor de veinte (20) días hasta por treinta (30) días;
- d) Exclusión de un valor del Registro;
- e) Cancelación de la inscripción en el Registro;
- f) Revocación de la autorización de funcionamiento;
- g) Destitución; e,
- h) Inhabilitación.

## **Artículo 21 ° SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES**

Por la comisión de infracciones graves, se impone al infractor una de las siguientes sanciones:

- a) Multa mayor de veinticinco (25) UIT y hasta cincuenta (50) UIT;
- b) Suspensión de la negociación de valores hasta por un (1) año o de la colocación de la oferta pública;
- c) Suspensión de la autorización de funcionamiento o de los representantes de las sociedades agentes, hasta por veinte (20) días; y,
- d) Suspensión de las personas a que se refieren la Ley y los reglamentos correspondientes hasta por treinta (30) días.

## **Artículo 22 ° SANCIONES POR INFRACCIONES LEVES**

Por la comisión de infracciones leves, se impone al infractor una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación; y,
- b) Multa no menor a una (1) UIT y hasta veinticinco (25) UIT.

## **Artículo 353 ° TIPIFICACIÓN DE CONDUCTAS INFRACTORAS**

CONASEV se encuentra facultada para tipificar las conductas infractoras del mercado de valores y de las demás materias de su competencia de conformidad con lo dispuesto por su Ley Orgánica. El Tribunal Administrativo de CONASEV es el órgano competente para imponer sanciones sin perjuicio de las demás funciones que se determine mediante normas de carácter general que establezca CONASEV.



# **SANCIONES DEL MERCADO DE FONDOS COLECTIVOS**

## **SANCIONES DEL MERCADO DE FONDOS COLECTIVOS**

### **Artículo 28 ° SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES**

Por la comisión de infracciones muy graves, se impone al infractor una de las siguientes sanciones:

- a) Multa mayor de ciento veinte (120) RMV hasta de cuatrocientos ochenta (480) RMV;
- b) Prohibición de la suscripción de nuevos contratos; y,
- c) Revocación de la autorización de funcionamiento.

## **SANCIONES DEL MERCADO DE FONDOS COLECTIVOS**

### **Artículo 29 ° SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES**

Por la comisión de infracciones graves, se impone al infractor una de las siguientes sanciones:

- a) Multa mayor de treinta (30) RMV y hasta ciento veinte (120) RMV; y,
- b) Prohibición de la formación de nuevos grupos.

### **Artículo 30 ° SANCIONES POR INFRACCIONES LEVES**

Por la comisión de infracciones leves, se impone al infractor una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestación; y,
- b) Multa no mayor de treinta (30) RMV.