

## **“Normas aplicables a denuncias y reclamos contra las entidades supervisadas por la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV”<sup>1</sup>**

### **Artículo 1°.- Denuncias de Consumidores Finales**

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Sanciones, aprobado por Resolución CONASEV N° 055-2001-EF/94.10, conforme a la Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley de Fortalecimiento de la Supervisión del Mercado de Valores, Ley N° 29782, los comitentes, partícipes o asociados que ostenten la condición de consumidores finales y que se consideren afectados por la posible inobservancia de las normas sobre protección del consumidor por parte de sus sociedades agentes de bolsa, sociedades administradoras de fondos mutuos o fondos de inversión y empresas administradoras de fondos colectivos, podrán formular la respectiva denuncia ante el INDECOPI, a efectos de que dicha institución pueda actuar en el ámbito de su competencia.

En los casos en que se formulen reclamaciones ante la SMV, que se encuentren bajo el alcance de lo previsto por el párrafo precedente, la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial o la Intendencia General de Cumplimiento de Conductas, informará a los inversionistas sobre la posibilidad de presentar su denuncia ante el INDECOPI en la medida que cumplan con la condición de ser consumidores finales. Sin perjuicio de lo señalado, dichas Intendencias podrán iniciar las acciones de supervisión que correspondan conforme a la normativa vigente. Asimismo, podrán comunicar al INDECOPI los hechos referidos por el inversionista o asociado.

### **Artículo 2°.- Defensa judicial o arbitral de los inversionistas**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo precedente, quien se considere afectado por la conducta de las personas bajo competencia de la SMV, puede acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente. En este último caso, el ejercicio del derecho de recurrir a arbitraje por parte del comitente o partícipe, obliga a la entidad bajo competencia de la SMV, conforme lo establece el artículo 340° de la Ley del Mercado de Valores, Decreto Legislativo N° 861.

### **Artículo 3°.- Atención de reclamos por parte de las personas jurídicas autorizadas por la SMV**

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas que determinan la atención directa de reclamos que pudieran formular consumidores finales y la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, en el marco de lo dispuesto por los artículos 24° y 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, las personas jurídicas a las que la SMV hubiese otorgado autorización de funcionamiento se encuentran obligadas a atender directamente cualquier reclamo por parte de sus clientes sobre los servicios que les brindan, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la fecha de presentación del respectivo reclamo. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del reclamante antes de la culminación del plazo inicial. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito.

La formulación de un reclamo conforme a esta disposición no constituye vía previa ni supone limitación alguna para que los clientes puedan utilizar otros mecanismos de

---

<sup>1</sup> Aprobadas por el Artículo 1 de la Resolución SMV N° 006-2012SMV/01 de fecha 30 de marzo de 2012.

solución de controversias o para interponer las denuncias administrativas correspondientes.

#### **Artículo 4°.- Vigencia y ejecución de las garantías constituidas a favor de la SMV para la protección de los inversionistas**

Las garantías constituidas por las personas jurídicas a las que la SMV otorga autorización de funcionamiento respaldan todas las obligaciones que mantengan frente a sus clientes. La SMV ejecuta dichas garantías por decisión administrativa firme, sentencia judicial o laudo arbitral con calidad de cosa juzgada.

Las garantías deben mantenerse hasta seis (6) meses después del cese de actividades, revocatoria o cancelación de la autorización de funcionamiento de las entidades autorizadas; o, hasta que sean resueltas por sentencia con calidad de cosa juzgada las acciones judiciales que, dentro de dicho plazo o antes del mismo, hubieren interpuesto contra las mencionadas entidades los beneficiarios de la garantía.

#### **Artículo 5°.- Reclamos de los accionistas minoritarios de las Sociedades Anónimas Abiertas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 262°-F de la Ley General de Sociedades, Ley N° 26887, los accionistas minoritarios de las sociedades anónimas abiertas a los que se les hubiera denegado la entrega de sus acciones y/o dividendos, podrán reclamar este hecho ante la SMV. La Intendencia General de Cumplimiento de Conductas de Mercados de la SMV evalúa la reclamación y eleva el informe correspondiente al Superintendente Adjunto de Supervisión de Conductas de Mercados para que se pronuncie sobre el reclamo.

#### **Artículo 6°.- Orientación por parte de la Defensoría del Inversionista**

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores, este servicio orienta gratuitamente al inversionista o asociado ante una situación concreta en la que éste considere que una sociedad agente de bolsa, una sociedad administradora de fondos mutuos o de fondos de inversión, una empresa administradora de fondos colectivos, una sociedad emisora de valores o cualquier otra entidad bajo el ámbito de competencia de la SMV podría estar afectando sus derechos, informándole sobre las vías procedimentales con las que cuenta para interponer una denuncia ante esta entidad por una posible infracción a las normas bajo su competencia, y/o para interponer una denuncia ante el INDECOPI por una posible infracción a las normas de protección del consumidor. Asimismo, le informa y orienta sobre las vías judiciales o arbitrales que el ordenamiento legal permite.”