



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 058 - 2016**

**PRESENTADO POR  
BETZABE BRISAIDA CARDENAS CASTILLO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA- PERÚ

2021



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 058 - 2016**

**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**ENTIDAD** : INDECOPI

**BACHILLER** : CARDENAS CASTILLO BETZABE  
BRISAIDA

**CÓDIGO** : A11132309

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el presente trabajo de suficiencia profesional el DENUNCIANTE, presentó denuncia contra el Banco ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, por la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues se consideró que el Banco denunciado no ha direccionado correctamente abonos al sistema prepago, sino el Banco considera que son pagos adelantados. De allí que una de las controversias es determinar qué tipo de pago habría realizado el denunciante.

En cuanto al fondo del asunto (presunta infracción al 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor), la Comisión de Protección al Consumidor en su Resolución Final declaró la prescriptibilidad de determinadas conductas relacionados a los abonos anteriores a 2014.

En resumen, en el presente trabajo se establecieron tres problemas jurídicos: el primero, la supuesta prescriptibilidad de la conducta infractora, sobre la carga de la prueba sobre solicitudes bancarias y sobre la vulneración a los deberes del proveedor (artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor).

Por lo tanto, en el presente trabajo se analizará si se ha hecho una adecuada valoración de los medios probatorios para determinar si la denunciada puso a disposición del consumidor un producto vulnerando las obligaciones del proveedor a que se refiere el artículo 19 del referido Código.

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO. ....</b>	<b>4</b>
1.1 Denuncia .....	4
1.2 Descargos .....	5
1.3 Resolución emitida por Comisión de Protección al Consumidor .....	6
1.4 Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.....	7
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....</b>	<b>10</b>
2.1 Sobre la prescripción extintiva invocada en el procedimiento como defensa por el denunciado.....	10
2.2 Sobre la carga de la prueba en cuanto la acreditación de si los pagos debieron destinarse a prepagos o pagos adelantados .....	14
2.3 Sobre el problema de la obligación del banco de imputar los pagos desde marzo de 2015 hasta julio de 2016. ....	17
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS. ....</b>	<b>20</b>
A. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados ..	20
B. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas .....	23
<b>IV. CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
<b>V. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

## **I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

### **1.1 Denuncia**

Mediante escrito del 27 de abril de 2016, DENUNCIANTE, (en adelante el denunciante), presentó denuncia contra el Banco, (en adelante el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los hechos que motivaron la presente denuncia fueron los siguientes:

#### **Fundamentos de hecho:**

Señaló que 02 de mayo de 2012 realizó un pago anticipado a un préstamo hipotecario con el Banco, por el monto de S/. 50,000.00 (cincuenta mil soles). Sin embargo, mediante carta del 09 de mayo de 2014 le informaron que el pago fue direccionado por él, como pago de cuotas adelantadas hasta febrero de 2015, con lo que no se encuentra conforme.

Indicó que, a partir de marzo hasta noviembre 2015, el saldo capital de dicho crédito se mantuvo en el monto de S/. 63,572.82, ello porque el Banco direccionó el pago para cubrir intereses y seguro de desgravamen que no le habrían sido cobrados en el rango de tiempo de mayo de 2013 a febrero de 2014, donde realizó pagos que también debieron ser considerados como anticipados, y no como adelanto de cuotas.

#### **Medios probatorios:**

- Copia de DNI
- Copia de voucher
- Copia de reclamos
- Copia de contestaciones a reclamaciones de BCP

## **1.2 Descargos**

Con fecha 25 de mayo de 2016 el Banco presentó sus descargos, asimismo solicitó a la Comisión que la denuncia sea declarada infundada. Los hechos señalados por el Banco fueron las siguientes:

### **Fundamentos de hecho:**

Señalaron que el 26 de mayo de 2015 el denunciante solicitó un préstamo efectivo por la suma de S/ 75000, setenta y cinco mil soles, el mismo que fue desembolsado el 29 de mayo de 2015, dicho crédito se programó en pagos de 60 cuotas mensuales con el importe de S/ 2 031.00 soles.

Asimismo, el denunciante realizó un abono de S/. 50,000.00 en fecha 24 de julio de 2012, el que procesaron como un pago adelantado, facturando en cero los meses siguientes.

Cabe precisar que, según el contrato firmado por ambas partes, quien debe comunicarles a los funcionarios la existencia de una modificación en el destino de los pagos es el cliente.

El motivo de la necesidad de la solicitud expresa del cliente es debido que no se puede pretender que el Banco modifique unilateralmente las condiciones previamente pactadas.

Agregaron que, si el denunciante hubiera querido hacer los abonos dirigiéndolos como prepago al capital, lo que debió hacer fue cancelar todos los meses siguientes de manera ininterrumpida, considerando que el prepago solo sería dirigido al capital y quedarían cuotas impagas, lo cual no ocurrió.

## **Medios probatorios:**

### **1.3 Resolución emitida por Comisión de Protección al Consumidor**

Mediante Resolución Final N° 670-2016 la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco resolvió:

- Declarar improcedente en parte la denuncia interpuesta por el DENUNCIANTE contra el Banco por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha prescrito la facultad sancionadora de la Administración, al haber transcurrido en exceso el plazo de dos años desde la comisión de la presunta infracción hasta la presentación de la denuncia, respecto de los abonos realizados desde mayo de 2012 hasta febrero de 2014.
- Declarar fundada la denuncia interpuesta por el DENUNCIANTE contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no realizó una correcta imputación al crédito del interesado de los pagos que éste realizó desde el mes de marzo de 2015 hasta julio de 2016.
- Sancionar al Banco con una multa ascendente a 2.50 UIT (Dos puntos Cincuenta Unidades Impositivas Tributarias), por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ordenar al Banco en calidad de medida correctiva y en un plazo no mayor a cinco días hábiles de notificada con la presente, cumpla con realizar una nueva imputación de los pagos abonados por el DENUNCIANTE desde marzo de 2015 a julio de 2016, esto es considerando un monto de amortización al capital en cada mes, ello según lo acordado inicialmente.
- Ordenar al Banco como pago de costas del procedimiento la devolución de la suma de S/. 36.00 (Treinta y seis con 00/100 Soles) al DENUNCIANTE.

Los fundamentos que motivaron dicha resolución fueron las siguientes:

La Comisión señaló que el Banco en sus descargos no explicó por qué los pagos que el denunciante realizó, únicamente han sido repartidos para cubrir los

intereses, seguro de desgravamen, y comisiones, no considerándose ningún monto a disminuir el saldo capital.

Asimismo, en el expediente obra una carta del 13 de enero de 2016, que el Banco envió al denunciante, en esta se observa que el Banco informa que las cuotas a partir del mes de marzo de 2015, cubren íntegramente los intereses y comisiones, porque los abonos que realizó el interesado en el mes abril de 2013 hasta el mes de mayo de 2014, correspondían a pagos adelantados, sin embargo cubrieron íntegramente el capital de cada cuota en dicho periodo, quedando pendiente por tanto los intereses y comisiones de las mismas.

Siendo ello así, la Comisión consideró declarar fundada la denunciada iniciada contra el Banco por infracción del artículo 19°, en tanto quedo acreditado que no realizó una correcta imputación al crédito del denunciante de los pagos que este último realizó desde el mes de marzo de 2015 a julio de 2016, habiendo considerado los mismos únicamente a cubrir los intereses, seguro de desgravamen, seguro bien y comisiones.

Posteriormente el Banco al no encontrarse de acuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al consumidor, presentó recurso de apelación con la finalidad que la Sala Especializada, revoque dicha Resolución y declare infundada la denuncia.

#### **1.4 Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Mediante Resolución N° 1442-2017 la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

- Revocar la Resolución 671-2016/INDECOPI-LAL del 4 de octubre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el DENUNCIANTE contra Banco por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola,

declarar infundada la misma, al no haberse verificado que la entidad financiera hubiese imputado incorrectamente los pagos realizados por el denunciante durante el periodo de marzo de 2015 a julio de 2016, en la medida que no acreditó el pago oportuno y suficiente de sus cuotas a fin de reducir el saldo capital de su adeudo. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de 2.5 UIT, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, así como la condena del pago de costas y costas impuestas al Banco.

Los fundamentos que motivaron la Resolución fueron las siguientes:

Se advierte que, del cronograma de pagos del 8 de mayo de 2014, tal como lo sostuvo el Banco en sus descargos la cuota mensual a pagar por el crédito hipotecario otorgado al denunciante ascendía a S/ 2,112.50 y con vencimiento al 11 de cada mes.

Sin embargo, de la copia del cronograma del 11 de enero de 2016, se advierte que los pagos realizados por el denunciante no se efectuaron oportunamente e incluso, estos fueron inferiores de los importes de cuota pactados.

A quedado acreditado que el denunciante no ha pagado las cuotas correspondientes al crédito hipotecario en la oportunidad que correspondía ni por el importe acordado para cubrir dicho concepto.

En efecto, si bien el denunciante sostuvo que, a consecuencia de la indebida imputación efectuada por el Banco con relación a los referidos pagos, el saldo capital de su adeudo no habría disminuido; lo cierto es que dicha falta de reducción atendió al incumplimiento de sus obligaciones contraídas frente al Banco, habiendo cancelado sus cuotas en tiempo e importe ajeno al acordado, suscitando que tales importes se destinen a cubrir conceptos de intereses, comisiones y gastos.

Siendo ello así, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código; y, reformándola, declarar infundada la misma, al no haberse verificado que la entidad financiera hubiese imputado incorrectamente los pagos realizados por el denunciante durante el periodo de marzo del 2015 a julio del 2016, en la medida que no acreditó el pago oportuno y suficiente de sus cuotas a fin de reducir el saldo capital de su adeudo.

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**

### **2.1 Sobre la prescripción extintiva invocada en el procedimiento como defensa por el denunciado.**

En el presente caso, el DENUNCIANTE (denunciante) interpone denuncia contra el Banco (denunciada), alegando que este no cumplió con imputar adecuadamente los pagos que realizó desde el 02 de mayo de 2015, es decir efectuó el abono como “pago anticipado”. Sin embargo, el banco lo direccionó como “pago de cuotas adelantadas”.

No obstante, la empresa denunciada alegó que la presunta infracción materia de denuncia a la fecha ya se encuentra prescrita.

Por lo que, el problema jurídico del expediente es si correspondía declarar improcedente la denuncia por prescripción.

Ahora bien, el problema jurídico es determinar si la solicitud de prescripción de la infracción debió ampararse o no, y en su caso si debió declararse la improcedencia de la denuncia.

En cuanto al análisis sobre este problema debe señalarse que la prescripción es una institución jurídica por el al transcurso del plazo se extingue el ejercicio de la acción, para el caso del Derecho Administrativo Sancionador, se extingue la posibilidad de ejercer la potestad sancionadora.

Así los plazos de prescripción se establecen de la infracción y de la exigibilidad de las multas, para lo cual nuestro Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) establece lo siguiente:

### **Artículo 252.- Prescripción**

252.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años. (...)

### **Artículo 253.- Prescripción de la exigibilidad de las multas impuestas**

1. La facultad de la autoridad para exigir por la vía de ejecución forzosa el pago de las multas impuestas por la comisión de una infracción administrativa prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales. En caso de no estar determinado, la prescripción se produce al término de dos (2) años computados a partir de la fecha en que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Que el acto administrativo mediante el cual se impuso la multa, o aquel que puso fin a la vía administrativa, quedó firme.
- b) Que el proceso contencioso administrativo destinado a la impugnación del acto mediante el cual se impuso la multa haya concluido con carácter de cosa juzgada en forma desfavorable para el administrado. (...)

Ahora bien, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece diferentes plazos de prescripción, así se señala:

### **Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa**

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **Artículo 122.- Prescripción de la sanción**

La acción para que la autoridad administrativa pueda exigir el cumplimiento de las sanciones impuestas por infracciones al presente Código prescribe a los tres (3) años contados desde el día siguiente a aquel en que la resolución por la que se impone la sanción queda firme.

Interrumpe la prescripción de la sanción, la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución coactiva. El cómputo del plazo se vuelve a iniciar si el procedimiento de ejecución coactiva permanece paralizado durante más de treinta (30) días hábiles por causa no imputable al infractor.

La prescripción se suspende cuando se haya dictado una medida cautelar o concurra cualquier otra situación equivalente que impida el inicio o suspenda el procedimiento de ejecución coactiva.

Para el caso materia de análisis debe tomarse en cuenta que será de aplicación el plazo de prescripción establecida en la norma especial (Código de Protección y Defensa del Consumidor) el cual será de 2 años para la prescripción de la infracción. Además, debe advertirse desde cuando debiera tomarse en cuenta el inicio del cómputo del plazo de prescripción, para lo cual el referido Código hace una remisión a la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual establece:

#### **Artículo 252.- Prescripción**

(...)

252.2 **El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido** en el caso de las **infracciones instantáneas** o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva

de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

No obstante, lo dispuesto por la norma que debe computarse el inicio del plazo de prescripción desde la comisión de la infracción, debe considerarse que en muchas situaciones se puede dar el supuesto en que el consumidor (denunciante) no pueda tomar conocimiento de la conducta infractora, lo que generaría que el cómputo del plazo debería tomarse en cuenta desde que es posible ejercer la denuncia, ello relacionándolo con el artículo 1993 del Código Civil.

De otro lado, se tiene como controversia (aunque no relevante para resolver el caso) desde cuando se suspende el plazo de prescripción, para lo cual según el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General se da desde que se da inicio al procedimiento, es decir – para protección al consumidor- sería desde la notificación de imputación de cargos; no obstante Indecopi a la fecha tiene como antecedente a la DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI en la cual se establecía que debiera suspender el plazo a partir de la denuncia; no obstante actualmente la DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI no establece desde cuando se suspende la prescripción, por lo que es de aplicación lo dispuesto por el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Aunque en el caso no resultaría variación, pues la denuncia se presentó el 27 de abril de 2016, mientras que el inicio del procedimiento de protección al consumidor se dio en el mes abril de 2016 con la notificación de imputación de cargos (no se puede precisar fecha dado la ilegibilidad del cargo de notificación). Por lo que, el procedimiento se suspendería desde abril de 2016.

Siendo así, teniendo en cuenta lo referido precedentemente corresponderá emitir una posición crítica al respecto, en el siguiente capítulo.

## **2.2 Sobre la carga de la prueba en cuanto la acreditación de si los pagos debieron destinarse a prepagos o pagos adelantados**

En el presente caso, el denunciante señala que ha realizado abonos y estos fueron prepagos a la deuda, no obstante, el banco refiere que ha imputado dichos pagos como pagos adelantados.

Siendo así el problema jurídico es si a cuál de las partes le correspondía acreditar si el abono efectuado debía ser imputado como prepago o pagos a cuenta.

En cuanto a la carga de la prueba se tiene que el Indecopi en diversas resoluciones ha señalado:

En virtud a dichas normas, se desprende que el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.

Resolución N° 0001-2019/ SPC- INDECOPI- 04 de enero de 2019.  
Expediente N° 0131-2015 SPC- Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Sobre la carga de la prueba la doctrina comparada ha señalado:

Como instrumento de decisión/ regla de juicio para el juez, en la cual este último puede fallar sobre el fondo sin inhibirse, según las reglas del “non liquet”, cuando los hechos no estén plenamente demostrados  
Como un instrumento orientador o como una regla de conducta para las partes. Sin embargo, no se obliga a dichas partes a probar los hechos, sino que, por el contrario, se les precisa cuáles de dichos hechos tendrían que probar para asegurar una decisión favorable a

sus intereses, dejando a las partes; sin embargo, en la libertad de no presentar dicha prueba. La carga de la prueba también sirve como norma de distribución del riesgo ante una falta de prueba entre las partes. (Devis, 1984, p. 196-199)

Desde el punto de vista de nuestra legislación se establece:

#### Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En doctrina nacional sobre la carga de la prueba y dinámica de la prueba señalan lo siguiente:

Conjunto de reglas de juicio que le señala al magistrado de manera cómo resolverá en aquellos casos de omisión de pruebas o pruebas insuficientes que no puede salvar siquiera con la actuación de prueba de juicio. (Hinostroza 2011, p. 226).

Por tanto, como constituye un apartamiento excepcional de las normas legales que establecen la distribución de la carga de la prueba, sólo funciona cuando la aplicación rígida o mecánica de la ley conduce a resultados inocuos o nada valiosos. (...) En conclusión, como ya se ha sostenido, tradicionalmente se entendía que la carga de la prueba pesaba sobre la parte que afirmaba la existencia de algún hecho controvertido. El otro litigante dejaba satisfecha su posición con

la sola negativa expresa. Con el correr del tiempo los hombres de derecho se dieron cuenta que se presentaban situaciones donde la parte que negaba tenía a su alcance la facilidad de la prueba y la ocultaba de mala fe, mientras que estaba lejos de las posibilidades de la otra poder aportar elementos de convicción. La doctrina de las cargas probatorias dinámicas abandonó la óptica tradicional y distribuye las obligaciones probatorias poniéndolas, tal como se ha señalado, en cabeza de la parte que se encuentre en mejores condiciones para producirla. Se funda, entre otros preceptos, en el deber de colaboración y en el principio de solidaridad del demandado para el arribo a la verdad real. (Ledesma, 2008, p. 713-714)

Por su lado, el artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196º del Código Procesal Civil señalan que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones, así como a la Administración por el principio del impulso de oficio.

Siendo así, en protección al consumidor, la doctrina no ha sido ajena a ello y ha señalado:

El consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio. (Tito y Puell, 2009, p. 38)

Por tanto, sobre la carga de la prueba se puede afirmar, en materia de protección al consumidor en relación a la idoneidad de servicio; el denunciante tiene que acreditar el defecto del servicio, mientras que el denunciado tiene la carga de acreditar que el defecto no existe o que existiendo no le es imputable, para lo cual deberá acreditar los supuestos de exoneración de responsabilidad a que se refiere el artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### **2.3 Sobre el problema de la obligación del banco de imputar los pagos desde marzo de 2015 hasta julio de 2016.**

El denunciante alega que desde marzo de 2015 hasta julio de 2016 ha realizado abonos, no obstante, considera que no se imputaron correctamente dichos pagos, ya que a la fecha no disminuye el capital de la deuda.

Así, el problema jurídico es determinar si correspondía sancionar al banco denunciado por la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor por supuestamente imputar incorrectamente los pagos realizados por el denunciante.

En cuanto al análisis de esta infracción, debe señalarse la relación que existe entre la idoneidad regulada en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y las obligaciones del proveedor a que se refiere el artículo 19 del referido Código. Pues la idoneidad constituye una obligación del proveedor en función a las garantías que se ofrecen (expresas), naturaleza por los usos y costumbres del mercado (implícitas) y lo establecido por la legislación (legal).

Siendo así, corresponde determinar qué se entiende por idoneidad, bajo las normas vigentes ya que en el Decreto Legislativo 716 (anterior normativa de consumidor) no se establecía las dimensiones de la idoneidad, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor vigente sí se encuentra definida, pues se señala:

#### Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

#### **Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Por su parte la doctrina nacional también la ha definido:

El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible. Y si el proveedor no entrega el producto con las mismas características a las señaladas, este tendría la responsabilidad de dicha satisfacción del consumidor, debido a que no brindó la información suficiente o brindó información falsa. Por tanto, en el análisis de idoneidad corresponderá observar si el

consumidor recibió lo que se esperaba sobre la base de lo que se le informó. (Carbonell, 2015, p. 142)

Tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables. En sentido contrario, entonces, debemos afirmar que no cualquier expectativa del consumidor resulta merecedora de tutela. (Rodríguez 2014, p. 304)

En ese sentido, se entiende por idoneidad a la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe en función a las cualidades referidas en el artículo 18 del Código referido, así mismo que la idoneidad constituye una obligación del proveedor y un derecho del consumidor.

Por lo que, teniendo en cuenta dicha doctrina y el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el siguiente capítulo señalaré si se ha cometido o no una infracción a los deberes del proveedor.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**

#### **A. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados**

##### **1. Sobre la prescripción extintiva invocada en el procedimiento como defensa por el denunciado.**

En el presente caso, el DENUNCIANTE (denunciante) interpone denuncia contra el Banco (denunciada), alegando que este no cumplió con imputar adecuadamente los pagos que realizó desde el 02 de mayo de 2015, es decir efectuó el abono como “pago anticipado”, sin embargo, el banco lo direccionó como “pago de cuotas adelantadas”. Por su lado, la empresa denunciada alegó que la presunta infracción materia de denuncia a la fecha ya se encuentra prescrita. Por lo que, el problema jurídico del expediente es si correspondía declarar improcedente la denuncia por prescripción.

Al respecto, dado que en el caso la infracción sería por “redireccionar incorrectamente los pagos”, en consecuencia, es necesario determinar el plazo de 2 años antes de la suspensión del plazo de prescripción, el cual se da con el inicio del procedimiento de protección al consumidor (aunque para el Indecopi inicialmente en sus directivas refería que debiera tomarse en cuenta a la fecha de la denuncia), por lo que en todo caso resulta ser en el mes de abril de 2016.

Además, cabe agregar que se debe iniciar el cómputo de la prescripción no solamente teniendo en cuenta desde la presunta comisión de la infracción sino también desde qué momento podía ejercer su disconformidad (denuncia) el consumidor, lo que se generará un mes después de realizado el pago pues al siguiente mes es posible se dé cuenta de cómo se van imputando sus pagos.

Asimismo, que la infracción a analizar constituye una de carácter instantánea pues se refieren a supuestos pagos incorrectamente direccionados, así la conducta infractora se daría como consecuencia de cada recepción de pago.

En ese sentido, únicamente debieran ser materia de calificación para determinar la comisión de la infracción aquellos pagos que se hayan realizado con posterioridad a marzo de 2014 (ya que es a partir del mes siguiente en el cual el consumidor podría tomar conocimiento de la infracción por los pagos o estados de cuenta).

Por lo tanto, en el caso todos los pagos antes de 2014 no serán objeto de pronunciamiento sobre el fondo, puesto que sobre dicho extremo debiera declararse improcedente la denuncia, aunque cabe recordar que la causal de improcedencia de la denuncia por prescripción recién fue introducida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor por el Artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 diciembre 2016. Siendo que, la Comisión emitió resolución el 04 de octubre de 2016.

## **2. Sobre la carga de la prueba en cuanto la acreditación de si los pagos debieron destinarse a prepagos o pagos adelantados**

Sobre la carga de la prueba, en el presente caso correspondía que el denunciante en principio acredite que solicitó que en cada pago efectuado sea uno de carácter de prepago, no obstante, se verifica que en el caso el denunciante no ofrece medio probatorio alguno en el cual se verifique su voluntad de optar por un tipo de abono.

No obstante, conforme se refirió en la doctrina existe la carga dinámica de la prueba por el cual quien debe acreditar un hecho es quien se encuentre en mejor posición para ello, así en el caso el Banco debiera acreditar que el denunciante fue quien le solicitó realizar pagos adelantados y no prepago, lo que tampoco hizo, sino más bien en uno de sus escritos (en el trámite del procedimiento) el banco reconoce que ha cometido un error y que se ha corregido dicha situación, por lo que podría denotar que reconoce que no tenía autorización para hacer pagos adelantados. De otro lado, también cabe tener en cuenta el comportamiento del consumidor en la relación de

consumo, ya que si su voluntad era realizar prepagos por qué razón solo ha hecho pagos hasta febrero de 2014 y luego ha suspendido pagos hasta marzo de 2015, es decir si fueran prepagos el consumidor debió seguir pagando las cuotas pero bajo descuento de los intereses a prepagarse capital, lo que no se dio en el caso, pues el consumidor suspendió sus pagos desde marzo de 2014 hasta febrero de 2015 lo que dejaría a entender como si hubiera hecho pagos adelantados.

Por tanto, en el caso la parte denunciada pudo alegar que si bien no cuenta con medios probatorios por el cual puede acreditar que se eligió hacer pagos adelantados, lo cierto es que por el comportamiento del consumidor denotaría dicha voluntad al suspender sus pagos por casi un año.

### **3. Sobre el problema de la obligación del banco de imputar los pagos desde marzo de 2015 hasta julio de 2016.**

En el caso no corresponde pronunciarse sobre los pagos realizados con anterioridad a marzo de 2014, pues sobre dichos pagos la supuesta conducta del proveedor ya está prescrita al exceder el plazo de 2 años.

Ahora bien, en el caso todos los pagos realizados por el consumidor desde marzo de 2015 se puede verificar que no obedecen a un prepagado, puesto que para ser prepagos es necesario que el monto a pagar por lo menos supere el pago de una cuota lo que conforme al expediente administrativo (de los estados de cuenta de febrero de 2016 ofrecido por el denunciante) no se denotan pagos superiores a la cuota mensual e incluso el banco mediante carta le ha señalado que se están haciendo pagos a los intereses que se han generado de los pagos adelantados desde la cuota del mes de abril de 2013 hasta febrero de 2015.

Cabe precisar que el denunciado en la carta de fecha 18 de febrero de 2016 (a fojas 22 del expediente) reconoció que no le informó oportunamente de dichas imputaciones de pagos al capital desde mayo de 2013 hasta febrero

de 2015 mas no a intereses (al considerarse pago adelantado), lo que bien pudo denunciar el consumidor dicho hecho de la falta de información de cómo se imputaban sus pagos, hecho que no hizo el denunciante al no precisarlo de manera clara en su denuncia, a fin de que se impute como cargos de infracción por la Secretaría Técnica. Más aún si en apelación tampoco cuestionó dicho hecho.

Por tanto, siendo que el denunciante no acreditó que los pagos desde marzo de 2015 no obedecieron a prepagos y de un análisis de los montos pagados al ser menor a la cuota mensual (no acreditándose hecho distinto) no correspondía sancionar al denunciado por supuestamente direccionar mal los abonos del denunciante.

## **B. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas**

A continuación, se emitirá pronunciamiento sobre cada una de las resoluciones finales del Indecopi, atendiendo principalmente a los que se encuentran en controversia.

### **1. Resolución emitida por Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

Mediante Resolución Final N° 670-2016 la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco resolvió:

- Declarar improcedente en parte la denuncia interpuesta por el DENUNCIANTE contra el Banco por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha prescrito la facultad sancionadora de la Administración, al haber transcurrido en exceso el plazo de dos años desde la comisión de la presunta infracción hasta la presentación de la denuncia, respecto de los abonos realizados desde mayo de 2012 hasta febrero de 2014.

- Declarar fundada la denuncia interpuesta por el DENUNCIANTE contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no realizó una correcta imputación al crédito del interesado de los pagos que este realizó desde el mes de marzo de 2015 hasta julio de 2016.
- Sancionar al Banco con una multa ascendente a 2.50 UIT<sup>17</sup> (Dos puntos Cincuenta Unidades Impositivas Tributarias), por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, me encuentro de acuerdo con la Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco en el extremo que declaró la prescripción de las presuntas infracciones referidas a los abonos realizados desde mayo de 2012 hasta febrero de 2014, ya que a la fecha de la denuncia de fecha 27 de abril de 2016 ya había transcurrido más de dos años que establece como plazo el Código de Protección y Defensa del Consumidor. No obstante, debo criticar el hecho de que no ha sustentado cual es la razón del por qué ha tomado en cuenta el plazo de la denuncia o por qué no aplicaría el hecho desde que se inicia el procedimiento (notificación de imputación de cargos). Finalmente, como acoté en el primer análisis del problema finalmente para el caso resultará indiferente cuál de las dos fechas tomar en cuenta pues se dieron el mismo mes (abril de 2016).

De otro lado, en cuanto a la presunta infracción referida al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considero no estar de acuerdo con la Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, toda vez que consideró que los pagos efectuados desde el mes de marzo de 2015 hasta julio de 2016, al considerar que el Banco señaló que dichos pagos se revirtieron como prepagos del capital, no obstante no se señaló en qué medio probatorio se sustenta dicha alegación, pues más parece que la intención del proveedor era que en caso sea sancionado se atenúe la sanción o en su caso se declare la improcedencia de la infracción. Pues como refiere finalmente no se establece en la Resolución de la

Comisión cuál sería el medio probatorio en que se sustenta una redirección del abono de pago a cuenta a prepago del capital.

Y que incluso la Comisión refirió que al existir prepagos no existiría intereses ni comisiones, más aún señaló que no existía ningún monto pendiente de pago, no obstante, la Comisión no señala en qué medio probatorio sustenta dicha situación, a fin de que se pueda señalar desde qué fechas aplicaría.

Siendo así, considero que al no comprobarse que el Banco no imputó los pagos desde marzo de 2015 hasta julio de 2016 a un sistema de prepago no correspondería sancionarlo, pues los pagos efectuados a partir de marzo de 2015 por su monto y fechas no se encuentran para ser calificadas como prepago.

Cabe advertir que, el denunciante de considerar que los pagos de marzo de 2015 en adelante no son prepagos, sino que sus pagos indebidamente se habrían imputado al pago de intereses de mayo de 2013 a febrero de 2014, al respecto no podría emitir pronunciamiento para considerar si los pagos del 21 de mayo de 2013, 25 de junio de 2013, 05 de agosto de 2013, 14 de enero de 2014, 17 de enero de 2014 y 26 de febrero de 2014 obedecen a un prepago o pago a cuenta pues no se analizarán al declararse prescritos. Así si bien señala el denunciado en un escrito que habría sido corregido a prepago, lo cierto es que no obra medio probatorio como tal y ello se contradice con el argumento del mismo denunciado cuando refiere que los pagos del denunciante no son prepagos, pues de haberlos sido no hubiera suspendido los pagos a partir de febrero de 2014 hasta marzo de 2015 sino más bien obedece a pagos adelantados.

Por lo tanto, no me encuentro de acuerdo con la Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco en el extremo que sancionó por la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

Mediante Resolución N° 1442-2017 la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

Revocar la Resolución 671-2016/INDECOPI-LAL del 4 de octubre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el DENUNCIANTE contra Banco por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, declarar infundada la misma, al no haberse verificado que la entidad financiera hubiese imputado incorrectamente los pagos realizados por el denunciante durante el periodo de marzo de 2015 a julio de 2016, en la medida que no acreditó el pago oportuno y suficiente de sus cuotas a fin de reducir el saldo capital de su adeudo. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de 2.5 UIT, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, así como la condena del pago de costas y costas impuestas al Banco.

En cuanto a esta resolución únicamente se pronunció sobre la presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor ya que fue el único extremo apelado, asimismo conforme a los argumentos vertidos en los párrafos anteriores debo mostrar mi conformidad con esta resolución, en la medida que conforme a la imputación de cargos en la Resolución 01 se estableció que: *“no habría imputado correctamente al crédito del interesado los pagos que realizó, lo que habría ocasionado el cobro de montos que no le corresponderían”*.

En el caso, no se acreditó que los pagos a partir de marzo de 2015 (no es posible pronunciamiento sobre pagos anteriores al haber prescrito) no debieran pagar los demás recargos (intereses y comisiones) que aún quedaban pendiente de su pago adelantado (pagos a cuenta) que hizo desde mayo de 2012 hasta febrero de 2014.

Así como tampoco se puede considerar a los pagos a partir de marzo de 2015 como prepagos al verificarse que estas por su monto y fechas de pago no podrían calificar como prepagos de la deuda.

Por lo tanto, me encuentro de acuerdo con la Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió revocar la Resolución 671-2016/INDECOPI-LAL en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, declarar infundada la denuncia en dicho extremo.

#### **IV. CONCLUSIONES**

En el caso se denota que la Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco resolvió adecuado en el extremo de la declaración de la prescripción de las infracciones cometidas por los abonos desde mayo de 2012 hasta febrero de 2014, pues superaron los dos años contabilizados como suspensión en el mes de abril de 2016.

De otro lado, no me encuentro de acuerdo con lo resuelto en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sino más bien como en efecto hizo la Sala Especializada en Protección al Consumidor dispuso no sancionar por dicho extremo al proveedor, pues considero evaluó adecuadamente los medios probatorios sobre todo al verificar las dimensiones de los pagos que se realizó desde el mes de marzo de 2015 hasta julio de 2016, pues en estas no se aprecian realizar prepagos.

En ese contexto, se estableció como problema jurídico que quien tiene la carga de la prueba en principio es el denunciante (consumidor), no obstante, en algunos casos debe aplicarse la carga dinámica de la prueba el cual consiste en que debe acreditar el hecho quien esté en mejor posición para hacerlo, es decir quien tiene mayor posibilidad de ofrecer los medios probatorios.

Por último, considero que el denunciante pudo interponer denuncia sobre el extremo de no haberse informado por parte del denunciado de cómo se realizaron las imputaciones de los pagos que venía realizando.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- Devis Echandía, Hernando. "Compendio de la Prueba Judicial". Santa Fe: Editorial Rubinzal Culzoni, tomo 1. 1984. Pág. 196-199.
- Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Juristas Editores.
- Rodríguez García, G. M. (2014). El Apogeo y Decadencia del Deber de Idoneidad en la Jurisprudencia Peruana de Protección al Consumidor. *Revista Themis*. (65) 303-314.
- Hinostroza Mínguez, A. (2011). *Manual de consulta rápida del proceso civil*. Grijley.
- Ledesma Narváez, M. (2008). *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica.
- Tito Molina, J. y Puell Ortiz, M. (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos*. Lima, Perú: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.

### Fuentes legales:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Código Procesal Civil.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Directiva N.º 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Ordinario en materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, nueva Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor.

## **VI. ANEXOS**

- Resolución emitida por el Tribunal de Indecopi



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

00186

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2016/CPC-INDECOPI-CUS

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]

**DENUNCIADO** : [REDACTED]

**MATERIAS** : SERVICIOS BANCARIOS  
DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** Se revoca la Resolución 671-2016/INDECOPI-LAL en el extremo que declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, se declara infundada la misma, al no haberse verificado que la entidad financiera hubiese imputado incorrectamente los pagos realizados por el denunciante durante el periodo de marzo de 2015 a julio de 2016, en la medida que no acreditó el pago oportuno y suficiente de sus cuotas a fin de reducir el saldo capital de su adeudo.

Lima, 19 de abril de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 27 de abril de 2016, el señor [REDACTED], [REDACTED] ([REDACTED]) denunció a [REDACTED] ([REDACTED]), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- (i) Contrató un crédito hipotecario con el [REDACTED] en el año 2011. El 24 de julio de 2012<sup>2</sup>, realizó un pago por el monto de S/ 50 000,00 con el objetivo que sea imputado como pago anticipado; sin embargo, fue direccionado por la entidad denunciada como pago de cuotas adelantadas hasta febrero de 2015, hecho que conoció mediante la carta del 9 de mayo de 2014 que le envió el [REDACTED];
- (ii) entre marzo y noviembre del 2015, el saldo capital de dicho crédito se mantuvo en el monto de S/ 63 572,82, a consecuencia del indebido direccionamiento del pago de las cuotas canceladas en este rango de tiempo para cubrir conceptos de intereses y seguro de desgravamen que no le fueron cobrados durante el periodo de mayo de 2013 a

RUC 20100047218. Domicilio fiscal en: Calle Centenario N° 156 Urb. Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima.

<sup>2</sup> Si bien el señor Zapata señaló que la fecha del abono de los S/ 50 000,00 fue el 2 de mayo de 2012, lo cierto es que de la revisión de los medios probatorios se ha verificado que la fecha correcta corresponde al 24 de julio de 2012.

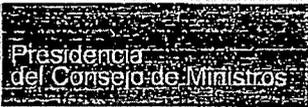
M-SPC-13/1B

1/7

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800 -

e-mail: consultas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

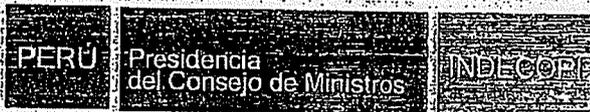
RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI EXPEDIENTE 058-2016/CPC-INDECOPI-CUS

febrero de 2014, donde realizó pagos que también debieron ser considerados como anticipados y no como adelanto de cuotas; y, (iii) solicitó una sanción para el [redacted] y en calidad de medida correctiva que cumpliera con realizar la imputación correcta de los pagos que había realizado. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos derivados del procedimiento.

2. En su defensa, [redacted] señaló lo siguiente:

- (i) Otorgó un crédito hipotecario al denunciante por la suma de S/ 150 000,00, el cual fue desembolsado el 11 de noviembre de 2011, siendo que el contrato estipulaba que el valor de las respectivas cuotas mensuales ascendía a S/ 2 112,50;
- (ii) conforme al artículo 121° del Código y a lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General que regulan el cómputo del plazo de prescripción, los hechos controvertidos en el presente caso atendían a una infracción instantánea que se hallaba prescrita, ya que el señor [redacted] tenía conocimiento de la presunta infracción cometida por el [redacted] desde el día 15 de marzo de 2013 (fecha en la que presentó un reclamo al respecto), siendo desde dicha oportunidad que pudo realizar una denuncia; sin embargo, no lo hizo;
- (iii) el señor [redacted] tuvo conocimiento del destino de sus abonos, dado que en el mes siguiente de efectuado el invocado prepago tenía que realizar el pago de una nueva cuota, siendo además que en el mes de marzo del 2013 se le brindó información respecto a la situación de su crédito, mediante el cual se le señaló que el pago que realizó de S/ 50 000,00 se consideró como un pago adelantado, facturando los siguientes meses en cero;
- (iv) el señor [redacted] realizó un abono de S/ 50 000,00 el 24 de julio de 2012 como prepago al capital del adeudo, por lo que debió cancelar todos los meses siguientes de manera ininterrumpida considerando que el prepago solo sería dirigido al capital y quedarían cuotas impagas; sin embargo, ello no sucedió;
- (v) el denunciante no canceló todas las cuotas mensuales, motivo por el cual fue calificado como moroso, por lo que no correspondía pretender considerar el abono de los S/ 50 000,00 como pago anticipado; y,
- (vi) el denunciante realizó otros pagos por ventanilla, siendo que en virtud a su reclamo fueron considerados como prepagos; por lo que correspondía considerar la subsanación de la posible infracción tan pronto tuvo conocimiento de la misma.

3. Mediante Resolución 670-2016/INDECOPI-CUS del 4 de octubre de 2016, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 058-2016/CPC-INDECOPI-CUS

- (i) Declaró improcedente en parte la denuncia contra el [REDACTED] por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto prescribió la facultad sancionadora de la Administración, al haber transcurrido en exceso el plazo de dos años desde la comisión de la conducta denunciada, respecto a la naturaleza concedida a los abonos realizados entre mayo del 2012 y febrero del 2014;
- (ii) declaró fundada la denuncia contra el [REDACTED], por infracción del artículo 19° del Código, en tanto quedó acreditado que no imputó correctamente los pagos realizados por el denunciante entre marzo del 2015 y julio del 2016 a favor de su crédito, sancionándolo con una multa de 2,50 UIT;
- (iii) ordenó al [REDACTED], en calidad de medida correctiva y en un plazo no mayor a cinco días hábiles de notificada la resolución apelada, que cumpla con realizar una nueva imputación de los pagos abonados por el denunciante desde marzo de 2015 a julio de 2016, esto es, considerando un monto de amortización al capital en cada mes, ello según lo acordado inicialmente; y,
- (iv) condenó al [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento.

4. El 17 de octubre de 2016, el [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la Resolución 670-2016/INDECOPI-CUS, señalando lo siguiente:

- (i) Ninguno de los abonos efectuados desde marzo 2015 hasta julio de 2016 fueron invocados por el interesado como prepagos, siendo los mismos distribuidos correctamente a cada cuota, según el respectivo cronograma de pagos;
- (ii) los abonos que fueron realizados como prepagos de manera correcta, redujeron el saldo capital de S/ 81 622,30 a S/ 64 722,82; y,
- (iii) los pagos que no fueron identificados como prepagos, realizados por el señor [REDACTED], debían ser imputados primero al pago de los intereses y comisiones no facturados con anterioridad, de acuerdo con el artículo 1257° del Código Civil.

5. El 15 de diciembre de 2016, el señor [REDACTED] absolvió el recurso de apelación presentado por el [REDACTED], alegando lo siguiente:

- (i) Denunció a [REDACTED] por no haber realizado una adecuada imputación de los pagos efectuados al crédito hipotecario entre marzo del 2015 y julio del 2016, en la medida que durante dicho periodo no disminuyó el saldo capital, siendo que la entidad financiera direccionó indebidamente tales abonos únicamente a cubrir el pago de intereses, seguro de desgravamen, seguro del bien y comisiones; y,
- (ii) a través del cronograma de pago, se evidenciaba que los pagos efectuados entre marzo del 2015 y agosto del 2016 no contribuyeron a

M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



000189  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2018/CPC-INDECOPI-CUS

disminuir el saldo capital, dado que este se mantuvo inalterable (S/ 63 572,82).

6. Considerando que el señor [REDACTED] no ha apelado el extremo de su denuncia que fue declarado improcedente respecto a los abonos realizados entre mayo del 2012 y febrero del 2014, contenido en la resolución apelada, pese a que le resultaba desfavorable, el mismo ha quedado consentido.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.<sup>9</sup>
8. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. No obstante, previamente el consumidor debe acreditar el defecto del producto o servicio.
9. El señor [REDACTED] denunció que el [REDACTED] no imputó correctamente los pagos que realizó entre marzo del 2015 y julio del 2016, siendo indebidamente direccionados únicamente al pago de intereses y comisiones, hecho que ocasionó que el saldo capital no disminuyera, acorde al respectivo cronograma de pagos presentado durante el presente procedimiento.
10. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el [REDACTED], al considerar que este no realizó una correcta imputación de los pagos que el denunciante realizó desde el mes de marzo del 2015 hasta julio del 2016, al haberse acreditado que los mismos solo cubrieron los intereses, seguro de desgravamen, seguro bien y comisiones.

<sup>9</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio; por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI EXPEDIENTE 068-2016/CPC-INDECOPI-CUS

- 11. En su apelación, el [redacted] señaló que ninguno de los abonos efectuados desde marzo del 2015 hasta julio del 2016 fueron identificados por el usuario como prepagos, siendo distribuidos correctamente a cada cuota, según el respectivo cronograma. Agregó que los pagos no invocados por el denunciante como prepagos debían ser imputados primero al pago de los intereses y comisiones no facturados con anterioridad, de acuerdo con el artículo 1257° del Código Civil.
- 12. El 15 de diciembre de 2016, el señor [redacted] absolvió el recurso de apelación presentado por el [redacted], alegando lo siguiente:
  - (i) Denunció al [redacted] por no haber realizado una adecuada imputación de los pagos efectuados al crédito hipotecario entre marzo del 2015 y julio del 2016, en la medida que durante dicho periodo no disminuyó el saldo capital, siendo que la entidad financiera direccionó indebidamente tales abonos únicamente a cubrir el pago de intereses, seguro de desgravamen, seguro del bien y comisiones; y,
  - (ii) a través del cronograma de pago, se evidenciaba que los pagos efectuados entre marzo del 2015 y agosto del 2016 no contribuyeron a disminuir el saldo capital, dado que este se mantuvo inalterable (S/ 63 572,82).
- 13. De la revisión de los actuados, se verifica la existencia de, entre otros, los siguientes documentos: (i) copia del cronograma de pagos emitido por el [redacted] el 8 de mayo de 2014; y, (ii) copia del cronograma de pagos emitido por el [redacted] el 11 de enero de 2016. Cabe señalar que dichos medios probatorios fueron presentados por el denunciante y que no han sido cuestionados por la parte denunciada, por lo que no es punto controvertido discutir acerca de la validez de su contenido.
- 14. Al respecto, es preciso señalar que el propio denunciante, mediante su escrito presentado el 15 de diciembre de 2016, sostuvo que los pagos realizados durante el periodo de marzo del 2015 a agosto del 2016 fueron acreditados con la presentación del cronograma de pagos, por lo que no existe controversia entre las partes en la información consignada en dichos documentos con relación a tales abonos, tal como se señala a continuación:
 

*"(...) está comprobado los pagos efectuados en el lapso de marzo de 2015 hasta agosto de 2016, se puede verificar en el cronograma de pagos, que el capital se mantiene inalterable pese a las amortizaciones fijadas en dicho cronograma (...)"*
- 15. Del contenido de la copia del cronograma del 8 de mayo de 2014, se advierte que tal como lo sostuvo el [redacted] en sus descargos, la cuota mensual a pagar por el crédito hipotecario otorgado al denunciante ascendía a S/ 2 112,50 y con vencimiento al 11 de cada mes.

000191



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2016/CPC-INDECOPI-CUS

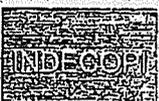
- 16. Sin embargo, de la copia del cronograma del 11 de enero de 2016, se advierte que los pagos realizados por el señor [REDACTED] no se efectuaron oportunamente e, incluso, estos fueron inferiores de los importes de cuota pactados.
- 17. Así de la revisión del cronograma del 11 de enero de 2016, se tiene -a modo de ejemplo- lo siguiente:
  - (i) Sobre la cuota correspondiente al mes de marzo de 2015 cuyo vencimiento era el día 11 de dicho mes, el denunciante efectuó dos abonos en fechas posteriores al señalado vencimiento, tal como se muestra a continuación:

Fecha Operación	Saldo Capital	Amortización	Intereses	Seguro Vida	Seguro Bien	Comisiones	Pagado
16/03/2015	63 572.82	0	0	200,00	0	0	1 200,00
17/03/2015	63 572.82	0	499,42	193,07	0	232,51	925,00

- (ii) Sobre la cuota correspondiente al mes de febrero de 2016 cuyo vencimiento era el día 11 de dicho mes, el denunciante efectuó dos abonos cuya suma resultaba insuficiente para cubrir el importe pactado por la respectiva cuota, tal como se muestra a continuación:

Fecha Operación	Saldo Capital	Amortización	Intereses	Seguro Vida	Seguro Bien	Comisiones	Pagado
10/02/2016	63 572.82	0	1 245,36	57,67	45,96	44,01	1 393,00
16/02/2016	63 572.82	0	33,26	0	0	0,74	34,00

- 18. Tal como se ha descrito, el señor [REDACTED] no ha acreditado que haya pagado las cuotas correspondientes al crédito hipotecario en la oportunidad que correspondía ni por el importe acordado para cubrir dicho concepto, hecho que desvirtúa lo alegado por el consumidor respecto al presunto incumplimiento del [REDACTED] en imputar los abonos efectuados entre marzo del 2015 y julio del 2016 a favor de su adeudo a efectos de reducir el saldo capital.
- 19. En efecto, si bien el señor [REDACTED] sostuvo que a consecuencia de la indebida imputación efectuada por el [REDACTED] con relación a los referidos pagos, el saldo capital de su adeudo no habría disminuido; lo cierto es que dicha falta de reducción atendió al incumplimiento de sus obligaciones contraídas frente al [REDACTED], habiendo cancelado sus cuotas en tiempo e importe ajeno al acordado, suscitando que tales importes se destinen a cubrir conceptos de intereses, comisiones y gastos.
- 20. Finalmente, cabe añadir que aun cuando el señor [REDACTED] aseveró que dentro de los abonos efectuados entre marzo del 2015 y julio del 2016 existían



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1442-2017/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 058-2016/CPC-INDECOPI-CUS

pagos que debieron ser considerados como pagos anticipados de su adeudo, a lo largo del procedimiento no ha identificado a los mismos, siendo que el cargo imputado aludió únicamente a la presunta indebida imputación de los citados abonos, a cuya consecuencia no se habría reducido el saldo capital del adeudo del interesado; por lo que no corresponde pronunciarnos respecto a la naturaleza de tales pagos.

- 21. Por lo tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código; y, reformándola, declarar infundada la misma, al no haberse verificado que la entidad financiera hubiese imputado incorrectamente los pagos realizados por el denunciante durante el periodo de marzo del 2015 a julio del 2016, en la medida que no acreditó el pago oportuno y suficiente de sus cuotas a fin de reducir el saldo capital de su adeudo. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de 2,5 UIT, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, así como la condena del pago de costas y costas impuestas al Banco.

**RESUELVE:**

Revocar la Resolución 671-2016/INDECOPI-LAL del 4 de octubre de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [redacted] contra [redacted] por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, declarar infundada la misma, al no haberse verificado que la entidad financiera hubiese imputado incorrectamente los pagos realizados por el denunciante durante el periodo de marzo de 2015 a julio de 2016, en la medida que no acreditó el pago oportuno y suficiente de sus cuotas a fin de reducir el saldo capital de su adeudo. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa de 2.5 UIT, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, así como la condena del pago de costas y costas impuestas al [redacted]

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.*

  
**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

M-SPC-13/1B