



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 199 – 2017 – CPC – JUN**



**PRESENTADO POR
DAVID NICOLAS ORMEÑO SANTANA**

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

**LIMA – PERÚ
2023**

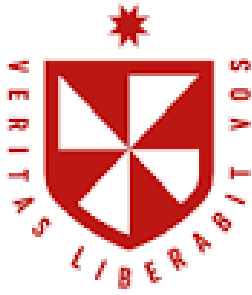


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Informe Jurídico sobre Expediente N° 199 – 2017 – CPC - JUN

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : DAVID NICOLAS ORMEÑO SANTANA

Código : 2013217672

LIMA – PERÚ

2023

En el presente Informe Jurídico se analiza el expediente N°199 - 2017 - CPC – JUN, el cual es un expediente administrativo tramitado ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

M.C.S.U denunció a S.B.P por presuntamente haber incurrido en un caso de trato diferenciado al haber realizado un acto de discriminación contra su persona al haberle negado la apertura de una cuenta de ahorros y fondo mutuos en su entidad además de contravenir el marco normativo por la demora en la atención de su reclamo.

S.B.P precisa que no se incurrió en un trato diferenciado y que por el contrario no se le negó la apertura de la cuenta, sino que en cumplimiento de una normativa de la SBS conocida como “Conoce a tu Cliente” se le negó de forma momentánea la apertura de la cuenta hasta recabar una mayor cantidad de información sobre la denunciante, dicho detalle fue comunicado a la denunciante mediante una carta la cual conto con una demora superior a los 4 meses.

En primera instancia la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Junín, declaró improcedente el procedimiento administrativo sancionador contra S.B.P. por infringir el literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y el numeral 2.1 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que falta interés para obrar, además de declarar infundado el procedimiento administrativo sancionador en cuanto a la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y defensa del Consumidor, por último se declaró infundado el procedimiento por la infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor pues no se acreditó el trato diferenciado.

La denunciante apela, argumentando principalmente que la demora de 4 meses afecta directamente el derecho de recibir información oportuna clara y precisa, además considero que no existe una razón para la negación de la apertura de una cuenta de ahorros y fondo mutuos.

En segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, declaró la nulidad parcial de la resolución de primera instancia, pues no considero que estuviéramos frente a un caso de discriminación, sino por el contrario lo considero como una falta de idoneidad y por lo tanto una vulneración a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En vía de integración, se declaró fundada la denuncia por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no tener una razón objetiva que justifique la negativa de abrir una cuenta de ahorros.

NOMBRE DEL TRABAJO

ORMEÑO SANTANA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

5624 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

17 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jun 13, 2023 9:45 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

29089 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

65.2KB

FECHA DEL INFORME

Jun 13, 2023 9:45 AM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 10% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación
Jurídica

GRP/
REB

INDICE GENERAL

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	4
I.1. Inicio del procedimiento.....	4
I.2. Hechos expuestos en la denuncia.....	4
I.3. Hechos de los descargos	5
I.4. Hechos de la apelación	5
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE	6
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.....	7
4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	9
5 CONCLUSIONES	15
6 BIBLIOGRAFÍA.....	16
7 ANEXOS.....	17

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

I.1. Inicio del procedimiento

El 09 de octubre de 2017 se notificó la admisión a trámite por parte de la Secretaria Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, debido a que el 08 de setiembre 2017, M.C.S.U, en adelante, la denunciante, denunció a S.B.P, en adelante, el Banco, por la presunta infracción de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor.

I.2. Hechos expuestos en la denuncia

De acuerdo a lo precisado por la denunciante, el Banco no contestó una carta con fecha 27.02.2017, en la cual se solicitaba conocer los motivos por los cuales se le negó la apertura de una Cuenta de Ahorros y Fondos Mutuos. Al no tener una respuesta, el 06.05.2017, la denunciante se apersonó a la agencia y solicitó el libro de reclamaciones, donde coloco lo siguiente:

“CLIENTE PRESENTÓ UNA CARTA CON FECHA 27/02/2017 SIENDO RECEPCIONADA POR EL ASISTENTE DER SERVICIOS DE LA AG HYO, Y, NO TENIENDO RESPUESTA A LA FECHA, CLIENTE INCÓMODA PORQUE VERIFICA QUE NO FUE INGRESADO NINGÚN RECLAMO A LA FECHA NI LE PUSIERON NINGÚN VISTO DE RECEPCIÓN DEL RECLAMO SOLO EL SELLO QUE NO SIGNIFICA CONFORMIDAD Y NO CORRESPONDÍA Y UNA FALTA DE INTERÉS EN SU CASO. INDICA QUE EN DOS OPORTUNIDADES SE ACERCÓ AL BANCO PARA PEDIR RESPUESTA DEL RECLAMO DÁNDOSE POR ENTERADA QUE NO SE INGRESÓ NINGUNA SOLICITUD.”

Con fecha 19.05.2017, el Banco proporcionó una respuesta al reclamo de la denunciante, en la cual se señalaba que se le negaba la apertura de la Cuenta de Ahorros o Fondos Mutuos generando así un trato diferenciado ya que existe una violación a los artículos antes mencionados, y más aun considerando que la respuesta contenía una mención a distintas normas, de las cuales se destacan las siguientes:

- ✓ Art. 62 de la Constitución Política del Estado¹
- ✓ Art. 85 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.²

¹ Artículo 62°. La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.

² Artículo 85.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales. Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen

- ✓ Circular B2197 – 2011 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- ✓ Resolución SBS 838-2008.

De tal forma, la denunciante considera que, al habersele negado la apertura de una cuenta de Ahorros o Fondos Mutuos sin motivo justificable se constituye un trato diferenciado, por lo que postula la denuncia.

I.3. Hechos de los descargos

El 28 de noviembre de 2017, S.B.P contestó la denuncia alegando lo siguiente:

- ✓ Con fecha 15 de mayo de 2017, el banco dio respuesta al requerimiento presentado por la denunciante, en el cual la misma solicitaba la atención de la carta presentada el 27 de febrero de 2017.
- ✓ Se precisa que no existe infracción debido a que, conforme a lo estipulado en el Art. 108 del decreto Legislativo N°1308, Decreto Legislativo que modifica la Ley N°29571 “Código de Protección al Consumidor”, se ha cumplido con subsanar y/o corregir lo solicitado por la denunciante antes de la notificación de la imputación de cargos.
- ✓ No se contravino ninguna norma constitucional, no habiéndose afectado su derecho a la dignidad o realizándose actos de discriminación pues la denunciante fue atendida de la misma forma que cualquier persona, siendo así que al verificar su historia financiera en el sistema no se le permitió atender la solicitud de forma momentánea.
- ✓ No existe un trato diferenciado, debido a que se le informó a la denunciante que la respuesta no era una negación de forma definitiva de atender su solicitud, por el contrario, se cumplió con la Política de Conocer a tu Cliente establecida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con la finalidad de establecer las condiciones particulares del riesgo que presenta como futuro cliente.

I.4. Hechos de la apelación

El 11 de junio de 2018, la denunciante interpuso el recurso de apelación contra la

para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5 de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

Resolución N° 224-2018/INDECOPI-JU que declaraba improcedente el procedimiento administrativo, alegando lo siguiente:

- ✓ La denunciante precisa que, el acto de abrirle una cuenta de ahorro, no representa riesgo alguno para el Banco.
- ✓ La respuesta del Banco, no subsana su primer requerimiento y por lo tanto la considera una respuesta que no es clara, oportuna y precisa.
- ✓ La denunciante, manifiesta que al no haber una razón que justifique la no apertura de una cuenta de ahorros y fondos mutuos, se estaría configurando un supuesto de trato diferenciado además indica que a la fecha no existe una razón objetiva por la cual ella representaría un riesgo para el Banco.

2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE

Habiéndose establecidos los hechos narrados por ambas partes, corresponde identificar y analizar los principales problemas que se presentan en el expediente. Siendo ello así, procederé a detallar cada uno de ellos:

2.1. Principales problemas jurídicos del Expediente:

- ❖ ¿Cómo determinar si existe discriminación en cuanto a las respuestas dadas por el denunciado a la solicitud del denunciante?
 - ✓ **Análisis**

La discriminación es un problema que afecta a nuestra sociedad y nuestro ordenamiento jurídico lo reconoce como una problemática por lo mismo la discriminación es algo inaceptable pero no toda negativa de atención o como en este caso la negativa de abrir una cuenta de ahorros correspondería a una discriminación pues el ordenamiento dispone de motivos que deben ser comprobados para catalogar un acto como discriminatorio. En ese sentido, si el Banco hubiera negado la atención o la apertura de la denunciante por motivos relacionados con su color de la piel, origen, etnia, sexo, idioma, religión, opinión, filiación política, discapacidad, enfermedad u orientación sexual, podríamos estar frente a un supuesto de discriminación pero en el presente caso encontramos que el Banco sustenta su negativa en una normativa y su libertad para contratar debiendo hacerse un análisis a la normativa usada por el banco para ver si esta lo faculta para negar la atención y teniendo en cuenta que aun si el Banco no se encontrara facultado para negar la apertura por una mala interpretación de su normativa, no necesariamente se convertiría en un supuesto de discriminación.

- ❖ ¿Cómo determinar si los motivos brindados por el Banco, que sustenta su negativa de abrir la cuenta ahorros y fondos mutuos, no son objetivos?

✓ **Análisis**

Resulta necesario para determinar si el Banco incurrió en alguna violación a los derechos del consumidor evaluar los motivos por el cual se negó la apertura de una cuenta de ahorros, esto porque en principio nos encontramos frente una situación donde el Banco cuenta con una normativa que sustenta su decisión de no abrir en el momento la cuenta de ahorros pero como el mismo Banco menciona no es una negativa definitiva sino que es una negativa momentánea hasta que termine de recolectar información necesaria por lo que considero necesario hacer una evaluación detenida de los motivos que el Banco plantea para negarse a abrir una cuenta de ahorros y determinar si son objetivos o no.

3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS.

3.1 Posición sobre ¿Cómo determinar si existe discriminación en cuanto a las respuestas dadas por el denunciado a la solicitud del denunciante?

Respecto a mi posición sobre este problema jurídico, considero que no existe discriminación en las respuestas brindadas por el Banco, debido a que negarse a brindar determinado producto o servicio a priori no constituye un acto de discriminación y en este caso la respuesta se sustenta en la aplicación de una normativa emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

En ese sentido, debemos precisar que la discriminación se encuentra prohibida conforme a lo establecido en el inciso 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú de 1993, que nos indica lo siguiente:

“Artículo 2°. Toda persona tiene derecho:

...

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole...”

Por lo tanto, podemos afirmar que la discriminación está prohibida en todo el país, y, como nos precisa Eguiguren en su libro “Principio de igualdad y derecho a la no discriminación”:

“Cierto es que, gracias a los cambios y avances producidos a nivel de la realidad política y social contemporánea, reflejados en convenios internacionales y reformas constitucionales, las formas más evidentes y groseras de afectación al principio de igualdad y del derecho a no ser discriminado han sido superadas, cuando menos en el terreno de las normas jurídicas. Pero las cosas no son tan sencillas en la experiencia cotidiana, donde podemos asistir a prácticas más sutiles o camufladas de discriminación, ya sea -por ejemplo- a través del establecimiento de regulaciones o requisitos aparentemente "neutrales" ...”

De un modo u otro, con el avance social y político se busca reducir la discriminación, pero no es un tan simple debido a que la discriminación como tal se escabulle en acciones sutiles que pasan desapercibidas e incluso pueden darse de forma cotidiana.

Un detalle a tomar en cuenta es que, si bien la discriminación en nuestro ordenamiento político se encuentra prohibida, es importante recalcar que no toda discriminación se encuentra prohibida, existen las “Acciones Afirmativas” definidas por Eguiguren en su libro antes mencionado como, parafraseando al autor, acciones que son medidas para establecer un trato diferenciado a favor de grupos o sectores que se encuentran en una situación social de marginación, con la finalidad de darles mayores posibilidades y oportunidades de acceso a derechos; estas medidas también son conocidas como “discriminación positiva” o “discriminación inversa”.

Debemos comentar que existe un derecho a la igualdad y que la discriminación es violentar este derecho inherente al ser humano, además conforme nos indica Luis Alberto Huerta Guerrero en su obra “El derecho a la igualdad”, debemos entender igualdad como:

“El derecho a la igualdad implica que todas las personas deben ser tratadas en forma igual por parte del Estado. En consecuencia, todo trato diferente está prohibido. Este trato desigual de los iguales se conoce como discriminación. Sin embargo, la realidad demuestra que existen una serie de desigualdades en la sociedad, lo que obliga a adoptar medidas orientadas a lograr que el derecho a la igualdad no se agote en su reconocimiento formal (igualdad formal), sino que existan iguales oportunidades para el ejercicio de los derechos fundamentales por parte de todas las personas (igualdad material). Estas medidas pueden implicar un trato desigual, lo que no es considerado como una discriminación sino una diferenciación.”

Es importante recalcar que la igualdad es un concepto complejo que debe ser evaluado con detenimiento para cada situación en particular, ya que, según lo manifestado por el Banco, el trato que se le dio a la denunciante corresponde a una normativa, por lo que toda persona en la misma situación será tratada de la misma forma, dejando en claro de esta forma que no existe una discriminación ni en la respuesta brindada ni en la negativa de abrir una cuenta de ahorros.

3.2 Posición sobre “Cómo determinar si los motivos brindados por el Banco, que sustenta su negativa de abrir la cuenta ahorros y fondos mutuos, ¿no son objetivos?”

Sobre el presente problema jurídico, considero que los motivos precisados por el Banco no son objetivos, entendiendo que la Real Academia Español define “objetivo” como perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir.

En ese sentido, el Banco justifica su negativa de abrir la cuenta de ahorros y fondos mutuos principalmente en la normativa de “Conoce a tu Cliente” emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, pero en un principio no indica ningún supuesto presente dentro de la normativa antes mencionada.

Conforme al artículo 85 del Código de Defensa y Protección del Consumidor, el Banco tiene la facultad para decidir no contratar o modificar los contratos con determinados usuarios atendiendo a condiciones especiales de riesgo, características de los productos y falta de

transparencia reglamentada, pero el Banco no invocó ninguno de los supuestos antes mencionados.

Así mismo, el Banco indica que necesita recabar información de la Denunciante para ver condiciones especiales a fin de contratar, lo cual tiene sentido y guarda relación con el hecho de que el Banco precisa que no se trata de una negativa definitiva y, por el contrario, busca recabar información para eventualmente contratar, el problema radica en que no precisa ningún plazo para esta investigación, ni motivos relacionados al historial de relaciones comerciales en el sistema financiero que tiene la Denunciante.

Conforme a lo expuestos y basándonos en los supuestos que el mismo Banco precisó en el requerimiento de información realizado por El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, considero que, si bien la negativa del banco se sustenta en una normativa vigente, no se realizó la precisión adecuada del motivo por el cual se le está negando la apertura de la cuenta a la Denunciante.

4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

❖ Posición respecto de la resolución de primera instancia.

Para el presente análisis considero importante conocer la opinión de Julio Durand Carrión sobre los derechos del consumidor, pues él nos precisa que los derechos del consumidor son aquellos que posibilitan que la dignidad de la persona adquiera contenido en el plano económico. Frente a la resolución de primera instancia, me encuentro parcialmente conforme, debido a que, si bien existió una demora en la respuesta a la carta enviada por el cliente, se procedió a subsanar dicha demora antes de que la cliente interponga la denuncia.

Asimismo, considero que la respuesta del banco no fue del todo clara; si bien no correspondía a una negativa a la solicitud del cliente, el primer fragmento planteaba normativa que, siendo interpretada de forma aislada, podría darle a entender al cliente que el banco cuenta con una libertad para contratar con las personas que desee, dejando un supuesto en el cual el Banco podría negarse a contratar con determinada persona, tal como se puede apreciar en el siguiente texto:

“Estimada...,

Debemos informarte que luego de la debida evaluación de tu requerimiento por no atender tu solicitud de apertura de cuentas en nuestra institución, presentada el día 06 de mayo del presente año, se ha declarado como improcedente.

De acuerdo a los derechos constitucionales que nos ampara como personas jurídicas, tales como nuestro derecho de libertad para contratar (facultad de elegir con quien celebramos un contrato); la libertad de contratación (facultad de elegir las condiciones en que se contrata); y, las disposiciones contenidas en los artículos 85° de la Ley

Nº29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con la circular B2197-2011 y Resolución SBS 838-2008 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, estamos facultados como proveedores de servicios financieros para poder decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo.

En el mismo sentido, nuestra entidad no ha denegado finalmente tu solicitud, sino que existe una imposibilidad momentánea, la cual obedece a que debemos cumplir con la política de Conoce a tu Cliente establecida por nuestro regulador la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a efecto justamente de establecer las condiciones particulares del riesgo que presenta como posible cliente en función a tu historial de relaciones comerciales con el Sistema Financiero.

Lamentamos no poder ofrecerte esta vez la respuesta favorable que esperabas, ten la seguridad que se ha evaluado tu caso con detenimiento y responsabilidad...”

Respecto al trato diferenciado, no considero que exista uno como tal por cuanto el banco sustenta su negativa en normativa vigente que fue emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, por lo que estimo que cualquier persona en la misma situación de la denunciante habría sido tratada de forma idéntica, pero esto abre la posibilidad de que exista una mala aplicación de la normativa por parte del banco o que la normativa contravenga directamente los derechos de la denunciante, lo cual debió ser evaluado.

❖ Posición del recurso de apelación de la denunciada:

Al no encontrarse de acuerdo con la sentencia de primera instancia, la denunciante interpuso un recurso de apelación precisando que:

- *Respecto al interés para obrar, la demora del banco fue de 4 meses para contestar la carta, adicional a eso, contestar el requerimiento no significa que subsane el primer requerimiento. La denunciada precisa que todos los usuarios tienen el derecho de recibir información oportuna, clara y precisa.*
- *Se indica que, existió una respuesta después de 4 meses, la misma contraviene el Art 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues aquella resulta una respuesta poco clara, verificando la negativa de apertura de una cuenta de ahorros o fondos mutuos debido a que la decisión de contratar varía en función de las condiciones de riesgo que corresponde a la historia de relaciones comerciales con el sistema financiero.*
- *No existe una razón para la negación de atención sobre la apertura de una cuenta de ahorros, pues no existe riesgo alguno.*

Respecto a la apelación, considero que es la argumentación adecuada pues, como se puede observar, la respuesta por parte del banco no resulta del todo clara, y es algo importante para

todo consumidor recibir la información adecuada, sobre todo en materia financiera pues resulta un tema muy complejo; pero, considero que insistir en que la denuncia no debe basarse en la demora del banco en contestar la carta, sino por el contrario, en el motivo por el cual el banco rechazó su solicitud y que dicha negativa podría basarse en aspectos que podría contravenir la normativa vigente de nuestro sistema jurídico.

El solicitar que se compruebe o demuestre el riesgo que le resulta al Banco abrir una cuenta de ahorros y fondos mutuos me parece un punto muy importante a tomar en cuenta respecto a los servicios que brinda el Banco, puesto que no todos los clientes son iguales, y, por lo mismo, factores como la tasa de interés puede variar de cliente en cliente, pero al tratarse de productos como una cuenta de ahorro que en principio genera rentabilidad para el cliente, corresponde una mayor evaluación y demostración del riesgo al que el Banco se expone.

❖ **Posición de la Respuesta del recurso de apelación del denunciado**

Considero que el Banco no se llega a pronunciarse de forma adecuada sobre la claridad de la información, y ese es un detalle importante, el Banco solo sostiene que de acuerdo con el artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no existe una vulneración al haberse subsanado la presunta infracción antes de la imputación de los cargos.

Un detalle a considerar, es que la información que se debe brindar a los consumidores debe ser clara y concisa, ya que en toda relación de consumo entre un proveedor y un consumidor existe la asimetría de información, para lo cual debemos comprender que la asimetría de información consiste en que el proveedor tiene mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores. Esto es importante pues es el sustento por cual se protege a los consumidores frente a los proveedores y una de las mejores formas de superar esta situación de desventaja consiste en que el proveedor brinde la información que resulte suficiente para el consumidor, en ese punto opino igual que Alonso Morales Acosta, cuando nos precisa que contar con información resulta un activo valioso pues permite saber si existe un bien o servicio que satisfaga algunas de nuestras preferencias o necesidades, además de considerar que esto no se limita a características del bien o servicio, sino también a quien nos lo pueda proveer.

Por otro lado, precisa que la respuesta dada al cliente no constituye una negación definitiva, sino que era parte del seguimiento de la política “Conoce a tu Cliente”, la cual es establecida por el ente regulador del banco.

Considero que la respuesta del Banco resulta un poco superficial respecto a la apelación en la cual la denunciante, de una forma u otra, solicita que se precise el motivo por el cual existe una negativa de abrir una cuenta de ahorros y fondos mutuos por parte del Banco y se demuestre el riesgo que existe, entonces, que el Banco siga mencionando que no existe una negativa y que solo se basan en la normativa establecida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, resulta superficial a la problemática planteada por la denunciante puesto que no brinda una respuesta concreta sobre el fondo de la controversia.

❖ **Posición al Requerimiento de información a S.B.P**

Me encuentro conforme con este requerimiento, puesto que es un detalle necesario para que el Tribunal pueda pronunciarse en este caso, pues el Banco durante gran parte del procedimiento menciona que su respuesta se sustenta en determinada normativa, de esta manera, corresponde revisarla a detalle para poder esclarecer los dos supuestos que mencioné anteriormente, ya que existe la posibilidad de que el Banco esté aplicando una normativa de forma inadecuada o puede darse el caso que la normativa contravenga los derechos del consumidor.

Adicional a lo ya mencionado, considero que la solicitud del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual resulta específica pues le indica al Banco que señale explícitamente en qué fragmentos de la normativa se apoya y todo lo referente a ella.

De igual manera, considero que este requerimiento pudo haberse evitado si el Banco hubiera sido más específico en sus respuestas, pues el mismo Banco hizo mención a la normativa que ahora es solicitada por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

❖ **Posición respecto a la Respuesta al Requerimiento de información del Banco**

Considero que respuesta del Banco me resulta reveladora respecto a los motivos por los cuales el mismo no deseaba contratar con la denunciante, puesto que tener deudas en el sistema financiero es un factor que considero relevante y más aun considerando que hay un reclamo de por medio.

Esta respuesta precisa de forma exacta que el Banco buscaba información, pero considero que los plazos para este momento son poco precisos pues hay que considerar que el Banco ya se había tomado 4 meses desde la solicitud y en su respuesta no precisa ningún plazo para recabar información.

Con los datos brindados por el Banco sobre la situación financiera de la denunciante puedo entender el porqué de su respuesta, aunque el Banco no lo vea del mismo modo, existe una negativa en contratar con la denunciante; y, desde mi punto de vista, resulta un detalle a evaluar por parte de la Sala Especializada en Protección al Consumidor si lo indicado por el Banco es suficiente para negar la contratación.

Adicional a ello, considero que habría sido ideal que el Banco se pronuncie de forma más clara desde un principio, puesto que la denunciante hubiera tenido que indicar sobre la deuda que mantiene en el sistema financiero.

Asimismo, se debe indicar que la situación de la denunciante en el sistema financiero es una situación poco atractiva para cualquier entidad financiera, sin embargo, se debe considerar el tipo de servicio que busca el cliente para poder dar una respuesta adecuada. En este caso se trata de una cuenta de ahorros, y no frente a un mediano plazo, leasing o algún producto del Banco que necesite una evaluación crediticia detallada.

Ahora bien, en caso la situación correspondiese a lavado de activos, o sospecha de ello, el Banco debió plantearlo desde un principio; de ser ese el caso se entendería la decisión puesto que el Banco no desea recibir el dinero de la denunciante por tal motivo, pero este tema no fue mencionado por el Banco en ningún documento.

❖ **Posición respecto a la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.**

Respecto a la resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, debo comentar que me pareció muy interesante pues se pronunció sobre la mayoría de los puntos que se habían tratado, haciendo hincapié en lo que consideraron y que a continuación procedo a analizar.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor precisa que en el presente caso no existe ninguna vulneración al artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo tanto, descartamos que exista una discriminación cometida por parte del Banco; en otras palabras, el análisis del Tribunal parte del supuesto que no hay discriminación. Por el contrario, nos indica que se debe analizar la conducta del Banco como una infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales nos hablan sobre dos temas muy puntuales, tales como “Idoneidad” y “Obligación de los Proveedores”.

Nos precisan que el factor determinante es la falta de objetividad en la decisión tomada por el Banco, esto quiere decir que el sustento usado por el banco a través de la política “Conoce a tu Cliente” fue poco objetivo, y, por lo tanto, inaceptable en nuestro ordenamiento jurídico.

Es importante comentar que es un deber de la Sala el analizar el caso y poder precisar dónde se encuentra la vulneración a los derechos de los consumidores. En este caso, la denunciante había planteado que se trata de un caso de discriminación, pero al realizar la evaluación consideran que la conducta corresponde a una vulneración del deber de idoneidad.

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, se debe precisar que 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. El proveedor responde por la idoneidad como se precisa en el 19° de la 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.”

Un detalle para tomar en cuenta sobre la protección al consumidor es que la misma se encuentra ligada a la relación de consumo que existe entre la denunciante y la denunciada. Para comprender este punto debemos definir las relaciones de consumo como un tipo de relación jurídica donde necesariamente interviene una parte como consumidor y la otra como proveedor. Podemos precisar que la relación de consumo comprende todas las situaciones en las cuales un consumidor debe ser protegido, esto incluye los momentos antes, durante y después de contratar, pues regresando a los hechos acontecidos en el presente caso, la denunciante no llega a contratar con el Banco, pero existe una relación de consumo y nuestro ordenamiento jurídico la protege como consumidora.

Como ya se había mencionado en la instancia precedente, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual concuerda que existe una falta de legitimidad para obrar en cuanto a la vulneración de los artículos 1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Respecto a este punto me encuentro conforme debido a que existe un sustento legal para afirmar que, ya existe una respuesta previa al inicio del procedimiento, no debería haber sanción alguna por la demora.

Un detalle importante a tener en cuenta es que la Sala Especializada en Protección al Consumidor considera que la comunicación cursada por el Banco a la denunciante el 15 de mayo de 2017 no vulnera los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, esto debido a que, como se precisa, no vulnera el marco normativo vigente, por lo que la misma resolución hace una distinción entre la “respuesta” y la negativa de abrir la cuenta de ahorros, un detalle interesante en la evaluación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor .

4 CONCLUSIONES

1. La negativa del Banco no se encontraba debidamente justificada, generando así una violación a los derechos del consumidor. En ese sentido podemos asegurar que, en este caso, la negativa de abrir la cuenta de ahorros sin una razón objetiva daña la dignidad del consumidor como persona.
2. La negativa de apertura de cuenta de ahorros por parte del Banco, es una falta al deber de idoneidad, esto debido a que la misma no se sustenta en una justificación objetiva; en ese sentido, comparto la posición de la Sala al declarar fundada la denuncia interpuesta por la denunciante, y, por lo tanto, debemos considerar que no toda negativa de acceso corresponde a una discriminación pues no existe un trato diferenciado de por medio.
3. La libertad de contratación tiene límites, para que un proveedor se niegue a celebrar un contrato con un consumidor debe existir una razón objetiva. Como ya vimos en la conclusión anterior, estaríamos frente a una falta al deber de idoneidad. En ese sentido, considero que toda negativa de atención al consumidor, como en este caso que corresponde a la solicitud de apertura de una cuenta, debe encontrarse debidamente justificada y por lo tanto esto supone una limitación a la libertad de contratar por parte de cualquier proveedor, no limitándose a las entidades financieras.

5 BIBLIOGRAFÍA

- EGUIGUREN PRAELI, FRANCISCO. (2002). Principio de igualdad y derecho a la no discriminación (Estudios Constitucionales ed.). ARA editores.
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. THEMIS Revista De Derecho, (65), 303-314. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- Morales Acosta, Alonso. Asimetría Informativa. En: http://www.teleley.com/articulos/art_290507.pdf
- Durand, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. Revista de Actualidad Mercantil, 4(2015). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe>
- Espinoza Espinoza, J. (2005). Sobre el ámbito de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los alcances de la relación de consumo. (. o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). Derecho & Sociedad, (24), 176-191. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16963>

6 ANEXOS

Los anexos que se adjuntan al presente informe, de acuerdo con la naturaleza del expediente son los siguientes:

- Anexo 1: Copia de la denuncia, con fecha 28 de agosto de 2017.
- Anexo 2: Copia de la carta enviada a S.B.P, con fecha 26 de febrero del 2017.
- Anexo 3: Copia de la Respuesta enviada por S.B.P dirigida a M.C.S.U, con fecha 15 de mayo de 2017.
- Anexo 4: Copia del reclamo registrador en el Libro de Reclamaciones.
- Anexo 5: Copia de la Resolución N° 199-2017/CPC-INDECOPI-JUN (Resolución de admisión a trámite), con fecha 09 de octubre de 2017.
- Anexo 6: Copia de los descargos presentados por la empresa S.B.P
- Anexo 7: Copia de la Resolución N° 224-2018/INDECOPI-JUN (Resolución de primera instancia), con fecha 08 de mayo de 2018.
- Anexo 8: Copia del Recurso de Apelación presentado por M.C.S.U, con fecha 11 de junio de 2018.
- Anexo 9: Copia de la Resolución que concede la apelación, con fecha 14 de junio de 2018.
- Anexo 10: Copia del escrito presentado por S.B.P respecto a la apelación, con fecha 13 de agosto de 2018.
- Anexo 11: Copia del requerimiento N°095-2018/SPC, requerimiento de información enviado a S.B.P, con fecha 10 de diciembre de 2018.
- Anexo 12: Copia del escrito presentado S.B.P donde se absuelve el requerimiento de información, incluyendo sus anexos, con fecha 14 de diciembre del 2018.
- Anexo 13: Copia de la Resolución N° 3609-2018/SPC-INDECOPI-JUN (Resolución de segunda instancia), con fecha 21 de diciembre de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000130

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

MATERIAS : SERVICIOS FINANCIEROS
DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 del 09 de octubre de 2017 y de la Resolución 0224-2018/INDECOPI-JUN, que consideraron la conducta referida a la negativa de abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos a nombre de la denunciante, como una infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto corresponde analizar dicha conducta como una vulneración de los artículos 18° y 19° de dicho cuerpo normativo.

En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la negativa a abrir una cuenta de ahorros a nombre de la denunciante se sustentó en una justificación objetiva.

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no se acreditó que la comunicación remitida por la entidad bancaria el 15 de mayo de 2017, contravenga el marco constitucional vigente.

Finalmente, se confirma la Resolución 0224-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el requerimiento de información planteado por la denunciante, fue atendido con anterioridad a la presentación de la denuncia.

SANCIÓN : Amonestación – por negarse a abrir una cuenta de ahorros a nombre de la denunciante.

Lima, 21 de diciembre de 2018



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

000131

ANTECEDENTES

1. El 08 de setiembre de 2017, [REDACTED] (en adelante, la señora Sánchez) denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, el Banco) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 27 de febrero de 2017, presentó una carta al Banco, solicitando se informara los motivos de la negativa para abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos a su nombre; dicha carta no fue atendida;
 - (ii) en vista de ello, presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones, el cual fue atendido el 19 de mayo de 2017; sin embargo, la respuesta vulneraba los artículos 1° y 2° de la Constitución Política del Perú; y,
 - (iii) existió un trato diferenciado hacia ella, en tanto el Banco le impidió injustificadamente el acceso a los servicios de apertura de cuenta de ahorros o fondos mutuos que solicitó.

2. El 27 de noviembre de 2017, Scotiabank presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) La carta del 27 de febrero de 2017, que generó el reclamo N° 423-R-2017000142, remitida por la denunciante, fue respondida el 15 de mayo de 2017;
 - (ii) la carta de respuesta se encontraba enmarcada dentro de la Ley, y de acuerdo a los derechos constitucionales que amparan a las personas jurídicas como la libertad para contratar;
 - (iii) atendió a la denunciante de la misma forma que a todos los clientes que deseaban adquirir cualquier servicio o producto, y al realizar la verificación del historial financiero de la denunciante, el sistema no les permitió momentáneamente atender su solicitud, procedimiento que efectúa con todos sus clientes; y,
 - (iv) no se ha negado de forma definitiva a atender la solicitud de apertura de cuenta de ahorros de la denunciante, sino se le informó que momentáneamente se encontraba imposibilitada para realizar dicha operación, la cual obedeció a que debían cumplir con su política de conocer a su cliente establecida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS), para que establezcan condiciones particulares del riesgo que presenta, como posible cliente en función a su historial de relaciones comerciales con el Sistema Financiero.

3. Mediante Resolución 224-2018/INDECOPI-JUN del 08 de mayo de 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

M-SPC-13/1B

2/21



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

- (i) Declaró improcedente por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.2 del Código, toda vez que el Banco subsanó la conducta infractora antes de la interposición de la denuncia;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que la respuesta del 06 de mayo de 2017 brindada por la entidad denunciada, haya vulnerado los artículos 1° y 2°.2 de la Constitución Política del Perú;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 38° del Código en tanto que, no ha quedado acreditado que haya incurrido en trato diferenciado, al haberle negado abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos; y,
 - (iv) denegó las medidas correctivas solicitadas, así como el pago de costas y costos del procedimiento.
4. El 11 de junio de 2018, la señora Sánchez presentó un recurso de apelación contra la Resolución 224-2018/INDECOPI-JUN, señalando lo siguiente:
- (i) La Comisión declaró improcedente su denuncia, porque el 15 de mayo de 2017, el Banco respondió la carta que presentó el 27 de febrero de 2017; es decir cuatro meses después;
 - (ii) no recibió una información oportuna, clara y precisa, pese a que la entidad denunciada respondió su requerimiento;
 - (iii) la apertura de una cuenta de ahorros o fondos mutuos, no ocasionaba ningún riesgo;
 - (iv) el Banco incurrió en trato diferenciado ya que no existió razón alguna para negarse a la apertura de una cuenta de ahorros o fondos mutuos; y,
 - (v) no existía una razón justificable que ameritara la no apertura de una cuenta de ahorros y fondos mutuos.
5. El 13 de agosto de 2018, el Banco absolvió la apelación, alegando que no incurrió en trato diferenciado, pues se encontraba amparado en su derecho constitucional de libertad para contratar. Asimismo, a la denunciante no se le negó de manera definitiva e injustificada la contratación del producto financiero solicitado.
6. Por Requerimiento 095-2018/SPC de 10 de diciembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor solicitó al Banco que informe sobre el alcance de la política "Conoce a tu cliente" de la SBS; y, en cuál de los supuestos de la citada política se sustentaría la negativa de abrir una cuenta de ahorros y/o fondos mutuos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

7. El 14 de diciembre de 2018, el Banco absolvió el requerimiento formulado por la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

ANÁLISIS

(i) Cuestión previa: Sobre la imputación de cargos

8. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUG de la Ley del Procedimiento Administrativo General), aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez¹, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación², esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho³.

9. En esa línea, el artículo 252° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo 10°. - Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expesos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo 3°. - Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

- (...)
5. **Procedimiento regular.** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

- 1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia⁴. Por su parte, el artículo 154° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁵.

10. En el presente caso, la Comisión mediante Resolución 1 del 09 de octubre de 2017, imputó- entre otros -la conducta referida a la negativa de abrir una cuenta de ahorros por parte de la entidad bancaria como una presunta infracción del artículo 38° del Código, y resolvió tal conducta, bajo dicho tipo infractor.
11. Sobre el particular, el artículo 18° del Código define la idoneidad como 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. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.
12. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo 252°. - Caracteres del procedimiento sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: (...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo 154°. - Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

⁶ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

13. Como podemos observar, el tipo jurídico de idoneidad atañe el espectro de responsabilidad de los proveedores, bajo la interpretación de las garantías implícitas, explícitas y legales contempladas dentro de una relación de consumo. Así, dentro de este marco de conductas amparadas puede encontrarse, por ejemplo, el derecho de todo consumidor a adquirir un producto que responda para los fines para los que fue adquirido o que cumpla con las condiciones en las que fue ofrecido.
14. El artículo 38° de dicho cuerpo normativo prescribe que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
15. Partiendo de dicha premisa, el concepto de trato diferenciado señalado en el artículo 38° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban servicios o productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.
16. En el presente caso, contrariamente a lo alegado por la Comisión, no estamos frente a un supuesto de trato diferenciado, sino frente a una presunta infracción al deber de idoneidad, por lo que dicha conducta debió ser evaluada en función de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que a la señora Sánchez no se le estaba excluyendo en comparación a un grupo determinado grupo de personas.
17. Por las consideraciones expuestas previamente, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 0224-2018/INDECOPI-JUN, que consideró la conducta referida a negativa del Banco de abrir una cuenta de ahorros y/o fondos mutuos, como una infracción del artículo 38° del Código, en tanto que corresponde analizar dicha conducta como una vulneración de los artículos 18° y 19° de dicho cuerpo normativo.
18. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, en aplicación del artículo 225° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷ y del principio de

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.
Artículo 225°. - Resolución.

(...)

225.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

M-SPC-13/1B

6/21



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000136

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma⁸, teniendo en cuenta que a lo largo del procedimiento la entidad denunciada ha ejercido su derecho de defensa respecto a la negativa de abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos a nombre de la denunciante, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento al respecto, corresponde a esta Sala pronunciarse sobre dicha conducta, conforme será analizado en los numerales 45 al 59 de la presente resolución.

(ii) Sobre el deber de información

19. El artículo 1°.1 literal b) del Código⁹, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
20. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses¹⁰.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. ARTÍCULO 1°. - Derechos de los consumidores.

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

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

¹⁰ **LEY 29571, MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

000137

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOP-JUN

21. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas¹¹. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
22. Cabe agregar que, la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
23. En el presente caso, la señora Sánchez denunció que el Banco no atendió el requerimiento de información que formuló el 27 de febrero de 2017, a través del cual solicitó se le indicara los motivos por los cuales le había negado abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos a su nombre.
24. La Comisión declaró improcedente la denuncia en este extremo, en la medida que, el 15 de mayo de 2017; es decir, con anterioridad a la interposición de la denuncia, el Banco había brindado respuesta al requerimiento de información alegado por la denunciante.
25. En su apelación, la señora Sánchez señaló que, si bien el Banco atendió el requerimiento de información que había planteado, lo cierta era que esto ocurrió casi cuatro meses después, por lo que no había recibido una información oportuna.
26. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único*

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

¹¹ Weingarten, Celia. Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007, p. 130.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

*medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo*¹².

27. Al respecto, el artículo 108° del Código, refiere en relación a todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo -esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores-, que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando exista falta de interés para obrar del denunciante¹³.
28. Así, de conformidad con la norma bajo comentario, en aquellos casos en los cuales exista falta de interés para obrar, el órgano resolutorio que analiza el caso, declarará la improcedencia de la denuncia por la mencionada causal, siendo que dicha disposición, además, resulta acorde con lo establecido en el artículo 116° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS, norma publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 20 de marzo de 2017 (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General)¹⁴, según el cual el administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa, para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

12

MONROY GALVEZ, Juan. *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis 27, p.124.

LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- **Infracciones administrativas.** Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan. Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- Si existe falta de legitimidad o de interés para obrar.
- Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

14

DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO II. CAPÍTULO III. Artículo 116°.- **Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000139

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

29. En concordancia con lo anterior, este Colegiado ha señalado en un anterior pronunciamiento que la ausencia de un interés legítimo del consumidor al momento de la interposición de su denuncia, acarrea la improcedencia de la misma, en tanto un presupuesto procesal para la configuración válida del procedimiento administrativo iniciado a instancia de parte, es la existencia de un agravio en perjuicio del denunciante¹⁵.
30. Cabe agregar que, de conformidad con el artículo 107° del Código¹⁶, los procedimientos de oficio en materia de protección al consumidor, promovidos por una denuncia de parte o por propia iniciativa de la autoridad, se inician con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.
31. En el presente caso, de los medios probatorios que obran en el expediente, entre otros, consta una copia del correo electrónico de fecha 15 de mayo de 2017, remitida por el Banco a la señora Sánchez, en el cual se aprecia que la entidad bancaria atendió el requerimiento planteado por la denunciante, (referido a los motivos por los cuales le negó la apertura de una cuenta de ahorros y/o fondos mutuos). En dicha comunicación, el Banco comunicó que los motivos que le llevaron a tomar tal decisión, se encontraba basada en la libertad de contratar, el artículo 85° del Código, y la Política "Conoce a tu cliente" de la SBS.
32. De esta manera, considerando que la respuesta brindada por el Banco fue comunicada a la denunciante el 15 de mayo de 2017; y, la interposición de la denuncia que dio origen al presente procedimiento ocurrió recién el 08 de septiembre de 2017, la pretensión de la señora Sánchez se vio satisfecha con anterioridad a la presentación de la denuncia.
33. Así, esta Sala coincide con lo señalado por el órgano resolutorio de primera instancia, en tanto, a la fecha de interposición de la denuncia, la señora Sánchez no tenía un interés legítimo para cuestionar la conducta referida a la falta de atención de su requerimiento de información del 27 de febrero de 2017,

¹⁵ Ver Resolución 2659-2017/SPC-INDECOPI del 8 de setiembre de 2017.

¹⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 107°.- Postulación del procedimiento.

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer de los derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnables que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

pues, con anterioridad a la interposición de la denuncia, esto es, el 15 de mayo de 2017, el Banco atendió dicho pedido.

34. En consecuencia, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.2 del Código en este extremo.

(iii) Sobre el deber de idoneidad

35. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁷.

36. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

37. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste 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 responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que éste no le es imputable.

38. En este punto, cabe precisar que el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o

¹⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000141

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁸.

(a) Sobre la respuesta brindada por el Banco

39. En el presente procedimiento, la señora Sánchez señaló que el contenido de la comunicación enviada por el Banco el 15 de mayo de 2017, vulneraría el artículo 1° y 2° de la Constitución Política del Perú.

40. Por su parte, el Banco alegó que la referida carta se encontraba enmarcada dentro de la Ley, y conforme a los derechos constitucionales que amparan a las personas jurídicas, tales como la libertad a contratar.

41. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, al considerar que la comunicación del Banco de fecha 15 de mayo de 2017, únicamente obedeció al requerimiento formulado por la denunciante, quien solicitaba conocer los motivos que generaron la presunta negativa de la entidad bancaria de abrir una cuenta de ahorros y/o fondos mutuos.

42. Al respecto, conviene precisar que, en la comunicación del 15 de mayo de 2017, el Banco comunicó a la denunciante lo siguiente:

"(...)

Estimada María,

*Debemos informarte que luego de la debida evaluación de tu requerimiento, por no atender tu solicitud de apertura de cuentas en nuestra institución, presentada el día 06 de mayo del presente año, se ha declarado como **improcedente**.*

De acuerdo a los derechos constitucionales que nos amparan como personas jurídicas, tales como nuestro derecho de libertad para contratar (facultad de elegir con quien celebramos un contrato); la libertad de

¹⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000142

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

contratación (facultad de elegir las condiciones en que se contrata); y las disposiciones contenidas en los artículos 85° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con la Circular B2197-2011 y Resolución SBS 838-2008 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, estamos facultados como proveedores de servicios financieros para poder decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo.

En el mismo sentido, nuestra entidad no ha denegado finalmente tu solicitud, sino que existe una imposibilidad momentánea, la cual obedece a que debemos cumplir con la Política de Conoce a tu Cliente, establecida por nuestro regulador la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a efecto justamente de establecer las condiciones particulares del riesgo que presenta como posible cliente en función a tu historial de relaciones comerciales con el Sistema Financiero.

Lamentamos no poder ofrecerte esta vez la respuesta favorable que esperabas, ten la seguridad que se ha evaluado tu caso con detenimiento y responsabilidad.

(...)" (sic)

43. De lo anterior, no se desprende que la respuesta brindada por el Banco contenga información que vulnere el marco constitucional y legal vigente, toda vez que el único objetivo de dicha comunicación era responder al requerimiento planteado por la señora Sánchez, quien solicitó conocer los motivos por los cuales el Banco denegó la apertura de una cuenta de ahorros y/o fondos mutuos solicitados.
44. A mayor abundamiento, la señora Sánchez no ha sustentado o identificado específicamente cuál sería el contenido que vulneraría las normas constitucionales vigente; razón por la cual se debe desestimar lo alegado por la denunciante en este extremo, al no haber quedado acreditado que el contenido de la comunicación del 15 de mayo de 2017, vulneró los artículos 1° y 2° de la Constitución Política del Perú.
45. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar, la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no se acreditó que el contenido de la comunicación del 15 de mayo de 2017, haya vulnerado las normas de carácter constitucional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000143

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

(b) Sobre la negativa de abrir una cuenta de ahorros

46. En el presente procedimiento, la señora Sánchez manifestó que el Banco se negó a abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos a su nombre, lo cual no obedece a una causa justificada y razonable.
47. En su defensa, el Banco manifestó que no se le negó de manera definitiva a la denunciante, atender su solicitud de apertura de cuenta de ahorros, sino que momentáneamente se encontraba imposibilitada de realizar dicha operación, en atención a la política "Conoce a tu cliente" establecida por la SBS, libertad para contratar y el artículo 85° del Código.
48. Ahora bien, esta Sala considera importante precisar que -si bien desde sus orígenes- la regla en la contratación privada ha sido que la voluntad de los contratantes constituía ley entre las partes, dicha situación presuponía la existencia de una relación de equilibrio entre ambas. No obstante, la dinámica del mercado ha establecido cambios en los presupuestos de la contratación privada, a través de los cuales surgió el fenómeno de la contratación masiva, que desplazó el proceso de negociación que antes era imprescindible para el inicio de una relación contractual.
49. Es importante tener en cuenta que el artículo 2° 14 de la Constitución Política del Perú establece que toda persona tiene derecho a contratar libremente siempre que no contravenga las normas de orden público.
50. Así, siendo que las entidades financieras, como cualquier otro proveedor, constituyen establecimientos abiertos al público que ofrecen productos y servicios en el mercado, de aceptarse negativas a contratar con los consumidores sin que existan causas objetivas que motiven ello, tales prerrogativas podrían estar encubriendo prácticas arbitrarias que distorsionarían las garantías establecidas legalmente a favor de los consumidores en la contratación a través de contratos por adhesión.
51. En el presente procedimiento, el Banco alegó que la negativa para abrir una cuenta de ahorros a nombre de la señora Sánchez, se sustentó en: (a) la política "Conoce a tu cliente" establecida por la SBS; (b) libertad para contratar; y, (c) el artículo 85° del Código. Además, precisó que conforme se desprende de la comunicación del 15 de mayo de 2017, el Banco puso en conocimiento de la señora Sánchez, que dicha negativa era "momentánea" y no definitiva; es decir, que no había cerrado definitivamente las posibilidades a la denunciante, para que esta obtenga una cuenta de ahorros a su nombre, pues dicha decisión tenía carácter provisional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

000144

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPÍ-JUN

52. En virtud de lo señalado precedentemente, aun cuando este Colegiado reconoce que en virtud de la autonomía privada las entidades del sistema financiero cuentan con la facultad de decidir contratar o no con los usuarios, dicha atribución no puede ejercerse en colisión a los derechos tutelados en las normas de protección al consumidor de los que gozan precisamente los consumidores, por lo que la negativa de abrir una cuenta de ahorros invocada por alguna entidad financiera debe sustentarse en medios probatorios suficientes que evidencien haber incurrido en dicho acto bajo una justificación objetiva.
53. De esta manera, a efectos de justificar la negativa denunciada por la señora Sánchez, el Banco invocó la aplicación de la política "Conoce a tu cliente" la cual- conforme señaló la entidad bancaria -había sido establecida por la SBS; no obstante, no explicó ni detalló en qué consistía la mencionada política, la misma que también fue invocada en la carta remitida por el Banco a la denunciante.
54. En virtud a ello, y por aplicación del Principio de Impulso de Oficio, recogido en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante Requerimiento 095-2018/SPC del 10 de diciembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala, requirió al Banco brindar información sobre el alcance de la política "Conoce a tu cliente"; y, además, precisar en qué supuestos de la misma, se sustentaría la negativa de abrir una cuenta de ahorros y/o fondos mutuos.
55. En atención a ello, el Banco alegó que la denunciante mantenía una deuda castigada con otra empresa del sistema financiero, y que además, la política "Conoce a tu cliente" se encontraba recogida en la Resolución SBS N° 2660-2015.
56. El artículo 85° del Código¹⁹, establece la facultad de las entidades del sistema financiero para la aplicación de normas prudenciales cuando, exista riesgo de

¹⁹

Artículo 85.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales

Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5 de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000145

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

sobreendeudamiento de deudores minoristas, el consumidor esté vinculado al sistema de prevención de lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

57. Dicha norma establece que, en el caso de la contratación de productos o servicios financieros, las empresas del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la SBS.

58. Al respecto, cabe precisar que si bien en aplicación de las normas prudenciales dictadas por la SBS, conforme al artículo 85° del Código²⁰, se faculta a las entidades financieras a elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con los usuarios por consideraciones del perfil del usuario; lo cierto es que la aplicación de dicho articulado supone la verificación de determinados supuestos específicos, los cuales no fueron invocados por el proveedor para sustentar la denegatoria analizada, siendo que la negativa no atendía a factores de riesgo crediticio ni mantenía relación con las características de los productos, ni se sustentó en una vulneración a la transparencia reglamentada por el respectivo ente regulador.

59. En virtud de lo señalado precedentemente, aun cuando este Colegiado reconoce que en virtud de la autonomía privada las entidades del sistema financiero cuentan con la facultad de decidir contratar o no con los usuarios, dicha atribución no puede ejercerse en colisión a los derechos tutelados en las normas de protección al consumidor de los que gozan precisamente los consumidores, por lo que la negativa de contratación invocada por alguna entidad financiera debe sustentarse en medios probatorios suficientes que evidencien haber incurrido en dicha negativa bajo una justificación objetiva, la misma que no ha sido acreditada por el proveedor en el presente caso, pese a que alegó que la misma era "momentánea".

60. En efecto, no obra en el expediente medio de prueba alguno que diera cuenta, que la señora Sánchez estaba involucrada en supuesto alguno que permitiera

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 85°.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales. Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Proveedoras de Fondos de Pensiones. Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5° de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000140

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

evidenciar la concurrencia de una causal, contemplada en la normativa, para justificar su negativa a contratar.

61. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la negativa de abrir una cuenta de ahorros a nombre de la denunciante se sustentó en una justificación objetiva.

(iv) Sobre la graduación de la sanción

62. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar²¹.

63. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla los principios de razonabilidad²² y proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

²¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APTOBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)
3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000147

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

64. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
65. En el presente caso, al haberse acreditado que el denunciado se negó injustificadamente a abrir una cuenta de ahorros en dólares a la señora Sánchez sin expresión de causa objetiva, corresponde imponerle una sanción al respecto.
66. Así, debe valorarse el daño ocasionado al consumidor, consistente en la incertidumbre en la que se mantuvo al usuario respecto a las razones en las que se sustentó la negativa de la entidad financiera a su pedido. Asimismo, es de advertir que la infracción en la que incurrió el Banco generó efectos negativos en el mercado, al producir desconfianza entre los consumidores respecto del sector que ofrece servicios financieros y bancarios, en tanto estos asumen que las entidades financieras sin razón alguna no les permitirá abrir cuentas de ahorros.
67. Adicionalmente, este Colegiado considera que, conforme al Principio de Predictibilidad²³, que orienta el procedimiento administrativo, el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a entidades de intermediación financiera como el denunciado. En ese sentido, teniendo en cuenta que, en procedimientos anteriores iniciados como consecuencia de la negativa a abrir cuentas de ahorros, la Sala ha sancionado con una amonestación²⁴, corresponde imponer dicha sanción al Banco.

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

23

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.15. Principio de predictibilidad. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. (...)

²⁴ Resolución 1970-2017/SPC-INDECOPI del 15 de junio de 2017.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000148

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

(v) Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

68. El objeto del pago de costas y costos es rembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración a denunciar el incumplimiento de la norma por parte del infractor. Por ello, las costas y costos asociados al procedimiento deben ser asumidos por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento.
69. La doctrina señala que los costos y costas son un conjunto de desembolsos dinerarios efectuados por un proceso determinado que guardan con éste relación de causalidad y necesidad²⁵. En términos generales, la condena en costas y costos merece un juicio favorable desde el punto de vista del derecho de acceso a la justicia por actuar como incentivo para el ejercicio de las pretensiones fundadas²⁶.
70. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, establece la facultad de la Comisión para ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante vencedor²⁷.

71. En la medida que la Sala ha hallado responsable al Banco por infringir los artículos 18° y 19° del Código en perjuicio de la señora Sánchez, corresponde ordenarle que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas y costos del presente procedimiento.

(vi) Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

72. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²⁸, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa

²⁵ GUTIERREZ ZARZA, Ángeles. Las costas en el proceso civil. Madrid, 1998. COLEX, p. 47.

²⁶ "La actividad del Estado para obrar la actuación de la ley, requiere tiempo y gastos, esta inversión no puede volverse contra quien acude al proceso en busca de razón, mucho menos si la tiene, de manera que la justificación de la condena en costas no debe representar una disminución patrimonial para la parte a favor de la que se realiza; siendo interés del comercio jurídico que los derechos tengan un valor posiblemente puro y constante". CHIOVENDA, José. Principios de Derecho Procesal Civil, trad. De José Casais y Santalo; t II ed. Reus, Madrid, 1977, p. 433.

²⁷ DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716 (...).

²⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones. EL Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000148

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

73. Por lo tanto, al haber quedado acreditado que el Banco infringió los artículos 18° y 19° del Código, corresponde a esta Sala disponer la inscripción de dicho proveedor en el RIS.

(vii) De la remisión de la resolución a la SBS

74. Finalmente, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del Banco y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 09 de octubre de 2017 y de la Resolución 0224-2018/INDECOPI-JUN, que consideró la conducta referida a la negativa de abrir una cuenta de ahorros o fondos mutuos a nombre de la denunciante, como una infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que corresponde analizar dicha conducta como una vulneración de los artículos 18° y 19° de dicho cuerpo normativo.

SEGUNDO: En vía de integración, declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la negativa a abrir una cuenta de ahorros a nombre de la denunciante se sustentó en una justificación objetiva.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0224-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] Ugarte contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no se acreditó que la comunicación remitida por la entidad bancaria el 15 de mayo de 2017, contravenga el marco constitucional vigente.

resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

M-SPC-13/1B

20/21

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 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000150

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

RESOLUCIÓN 3609-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0199-2017/CPC-INDECOPI-JUN

CUARTO: Confirmar la Resolución 0224-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el requerimiento de información planteado por la denunciante, fue atendido con anterioridad a la presentación de la denuncia.

QUINTO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una amonestación por la negativa de la apertura de la cuenta de ahorros a favor de la denunciante.

SEXTO: Condenar a Scotiabank Perú S.A.A. a que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora María del Carmen Sánchez Ugarte las costas y costos del presente procedimiento.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a Scotiabank Perú S.A.A., en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente