



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1372-2016/CC1**



**PRESENTADO POR  
ALFONSO JUNIOR RIVERA BLAS**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DEL  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

**INFORME JURIDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS

**ENTIDAD PÚBLICA** : INDECOPI

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : 1372-2016/CC1

**DENUNCIANTE** : MARCEL JOSÉ MEDINA RODRÍGUEZ

**DENUNCIADO** : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.  
INTERBANK

**BACHILLER** : ALFONSO JUNIOR RIVERA BLAS

**CÓDIGO** : 2012122639

LIMA – PERÚ  
2020

INDICE

- I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**
  
- II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**
  
- III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**
  
- IV. CONCLUSIONES**
  
- V. BIBLIOGRAFÍA**
  
- VI. ANEXOS**

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

**DENUNCIA ADMINISTRATIVA**

Con fecha 7 de diciembre de 2016, complementado mediante escrito de fecha 3 de marzo del 2017, el señor MARCEL JOSÉ MEDINA RODRÍGUEZ (en adelante, el denunciante), interpuso denuncia contra BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK (en adelante, Banco Interbank), ante la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el código).

**Petitorio:**

El denunciante solicitó, en calidad de medidas correctivas, que se ordene al Banco Interbank la devolución del monto de US\$ 18,09 cobrados indebidamente, así como la emisión de un nuevo cronograma de pagos que contemple la amortización conforme a su solicitud. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del presente procedimiento.

**Hechos:**

- Que, con fecha 5 de julio de 2016, el denunciante solicitó a AFP Prima S.A. el uso del 25% de sus fondos de pensión para amortizar el crédito hipotecario 022801300 contratado con el Banco y reducir el plazo de pago del mismo, por el monto de S/. 285, 55.
- El 4 de agosto de 2016, el Banco Interbank emitió un documento de pre conformidad mediante el cual aprobaron la amortización de su crédito hipotecario por la suma de S/. 29 283, 01; no obstante, la entidad bancaria no cumplió con realizar la amortización reduciendo el plazo de financiamiento, sino que disminuyó su cuota mensual al monto de US\$ 198,41, por lo que interpuso su reclamo n° 17880275.
- El 27 de octubre de 2016, el Banco Interbank respondió su reclamo declarándolo procedente, indicándole que se había reducido su cuota mensual de US\$ 216,30 a US\$ 213,40 y que debía pagar la diferencia US\$ 15,06 para complementar su cuota de agosto de 2016, de lo cual no estuvo de acuerdo en tanto había solicitado que se realice la amortización de su crédito hipotecario y reducción del plazo de cancelación del mismo, más no en una reducción del valor de las cuotas mensuales.
- Posteriormente, cuando quiso cancelar la diferencia de US\$ 15,06, el Banco Interbank

le indicó que primero tenía que pagar una penalidad de US\$ 18,09 por haberse vencido el plazo para la cancelación de cuota de agosto, pese a que la entidad bancaria había modificado unilateralmente el monto de las cuotas de su crédito hipotecario, por lo que interpuso un reclamo.

- El 15 de noviembre de 2016, el Banco Interbank respondió su reclamo referido al cobro indebido de penalidades, reiterando el cobro de la penalidad de US\$ 18,09 por haberse vencido el plazo para cancelar la diferencia de US\$ 15,06.

**Medios probatorios:**

- Copia de cronograma de pagos del BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK al señor Marcel José Medina Rodríguez.
- Copia de la solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con fondos de AFP.
- Copia de documento de Pre-Conformidad para el retiro de fondos de pensiones.
- Copia de la carta de fecha 27 de octubre de 2016 del BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK dirigida al señor Marcel José Medina Rodríguez.
- Copias de los comprobantes de pago del señor Marcel José Medina Rodríguez al BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK.
- Copia de la carta de fecha 15 de noviembre de 2016 del BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK dirigida al señor Marcel José Medina Rodríguez.
- Copia de Documento Nacional de Identidad del denunciante.

**Fundamentos de derecho:**

- Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor,

**DESCARGOS**

Con fecha 28 de marzo del 2017, BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK, se apersonó al procedimiento administrativo y solicitó ampliación de plazo para presentar sus descargos.

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 llevó a cabo la audiencia de conciliación el 26 de abril de 2017, luego de intercambiar sus diferentes puntos

de vista, las partes asistentes acordaron suspender la presente diligencia, fijando nueva fecha de realización de la misma el viernes 5 de mayo de 2017.

Asimismo, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 llevó a cabo la audiencia de conciliación el 5 de mayo de 2017, luego de esperar a la parte denunciante se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciante.

Mediante Resolución N°4 de fecha 18 de julio de 2017, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°1 declaró rebelde a BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK, debido a que el plazo otorgado para que presentara la información requerida venció el 15 de mayo de 2017, sin embargo, el proveedor denunciado no cumplió con presentar sus descargos.

**SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2354-2017/CC1 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1**

En el presente caso, el 28 de agosto de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi (La Comisión) emitió la Resolución Final N° 2354-2017/CC1 y declaro lo siguiente;

- Declarar **IMPROCEDENTE** la denuncia interpuesta por señor Marcel José Medina Rodríguez, contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código en el extremo referido a que no habría cumplido con realizar la amortización de crédito del denunciante, toda vez que se ha acreditado que el denunciante carecía de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia.
- Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por señor Marcel José Medina Rodríguez, contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en extremo referido a que la entidad bancaria habría modificado el monto a pagar de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante dio una instrucción distinta a la entidad financiera al momento de realizar su pago anticipado.
- Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por señor Marcel José Medina Rodríguez, contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código en el extremo referido a que habría cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante, respecto de su crédito hipotecario, en tanto no ha quedado

acreditado el defecto.

- Denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante y el pago de las costas y costos del procedimiento.

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Comisión fueron los siguientes:

*Con relación a la improcedencia por falta de interés para obrar del denunciante*

- La Comisión señaló que el interés para obrar del consumidor denunciante no se encuentra vinculado a la sanción que la autoridad administrativa podría imponer al proveedor denunciado, sino a las medidas correctivas reparadoras que podría obtener el consumidor a su favor. Así, si resulta que el consumidor no va a obtener medida correctiva alguna debido a que el proveedor ha satisfecho todas sus expectativas amparables, es correcto afirmar que él carece de interés para obrar. En este escenario, procede declarar improcedente su denuncia.
- El Banco ha acreditado que cumplió con realizar la amortización del crédito hipotecario del denunciante con el 25% de su fondo de pensiones, hecho que se produjo el 2 de setiembre de 2016, siendo que, la denuncia fue presentada ante el Indecopi el 7 de diciembre de 2016, es decir con anterioridad a la presentación de la denuncia, la Comisión considera que el señor Medina no tenía interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia, por lo que la declara improcedente.

*Sobre el deber de idoneidad y métodos comerciales coercitivos*

- *Respecto al hecho de haber modificado el monto a pagar de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento*
- Si bien el documento "Solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con Fondos de AFP", señala que el denunciante pretendía solicitar al Banco Interbank que amortice su crédito hipotecario, con la reducción del plazo, este documento no genera convicción ya que no muestra una constancia de recepción del Banco Interbank lo que podría indicar que dicha institución no fue debidamente instruida por el denunciante para su elección. De este modo, no es posible atribuir responsabilidad al Banco por un hecho no acreditado por el consumidor.
- *Respecto al hecho de haber cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante*



- Teniendo en cuenta que el denunciante no acreditó que dio al Banco Interbank unas instrucciones distintas a lo ejecutado en la amortización de su crédito, correspondía al denunciante cancelar el importe faltante de su cuota del mes de setiembre de 2016, por lo que en tanto se evidenciaba un pago parcial a setiembre, resultaba adecuado el cargo de la penalidad discutida.

### **RECURSO DE APELACIÓN**

Complementariamente, a mi parecer, es necesario circunscribir la definición del recurso impugnatorio en cuestión; al respecto, la reconocida jurista Ariano Deho (2011), define dicha institución jurídica de la siguiente manera:

Si la apelación de sentencia activa a segunda instancia del proceso, esta segunda instancia puede tener un ámbito más limitado que la primera, pues ello depende del comportamiento de las partes, cual clara expresión, en sede de apelación, del principio dispositivo que gobierna al proceso civil. (Pág. 151).

Ahora bien, el 21 de setiembre de 2017, no conforme con la Resolución N° 2354-2017/CC1, de fecha 28 de agosto del 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Indecopi, el señor MARCEL JOSÉ MEDINA RODRÍGUEZ, interpuso recurso de apelación con la finalidad que el superior jerárquico la revoque por los siguientes fundamentos:

- Rechazo la resolución final debido a que viola el derecho a un debido proceso, según las leyes pertinentes (Ley 27444, Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571, La Resolución SBS N° 3663-2016/SBS, Ley N° 30478 y Resolución SBS N° 8181-2012).
- La autoridad debe actuar de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas. Así, el procedimiento sancionador administrativo en materia de protección al consumidor, puede ser iniciado de oficio o de parte, conforme señala el artículo 107 del Código, coincidentemente con lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley 27444 o del Decreto Legislativo n° 807.
- Como se observa en el anexo 5 y 8 de la denuncia, el interés ha existido, emplacé al Banco Interbank para que cumpla con el contrato y la solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con fondos AFP.
- El hecho de que la entidad financiera hubiera emitido el documento de pre conformidad

daba cuenta de que existió previamente a ello una solicitud de emisión del referido documento, en la cual se requirió que se redujera el plazo del crédito y no el monto de las cuotas mensuales;

- Su denuncia no debía ser declarada improcedente, considerando que la entidad financiera no había satisfecho sus expectativas, toda vez que no cumplió con subsanar la conducta infractora, cumplir el contrato y con las medidas reparadoras correspondientes; y,
- El Banco modificó unilateralmente el monto de sus cuotas mensuales.

**Medios probatorios:**

- Copia de carta de fecha 13 de septiembre de 2007, de INTERBANK dirigida al señor Marcel José Medina Rodríguez.
- Copia de Contrato Crédito Hipotecario Mi Vivienda Más.
- Copia del contrato de compraventa de bien futuro celebrado entre la empresa New Home S.A.C. y el sr. Marcel José Medina Rodríguez.
- Copia de Documento Nacional de Identidad del denunciante.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR RESOLUCIÓN 0802-2018/SPC-INDECOPI**

Finalmente, el 16 de abril de 2018 el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0802-2018/SPC-INDECOPI resolvió:

- Primero: Declarar la **NULIDAD** parcial de la Resolución 2 del 17 de marzo y de la Resolución 2354-2017/CC1, de 28 de agosto de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente sobre la denuncia presentada contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la falta de amortización del crédito hipotecario 1300, con cargo al 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios del denunciante, toda vez que dicha conducta no fue denunciada por el señor Marcel José Medina Rodríguez.
- Segundo: Revocar la Resolución 2354-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank; y en consecuencia se declara fundada la misma, por infracción del literal c) del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección

y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera modificó indebidamente el monto de la cuota mensual del crédito hipotecario 1300, a pesar que el denunciante solicitó la reducción de su plazo.

- Tercero: Revocar la Resolución 2354-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank; y en consecuencia se declara fundada la misma, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera cobró indebidamente al denunciante la suma de US\$ 18,09 por concepto de penalidad.
- Cuarto: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con: (i) Mantener el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 en la suma de US\$ 216,30; (ii) en virtud de la solicitud del señor Marcel José Medina Rodríguez de amortización con cargo 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC, recalcular el plazo de dicho crédito a la fecha en la cual se efectuó el depósito de la AFP por dicho concepto; dejando sin efecto cualquier concepto, interés o penalidad derivado previamente de su omisión; y, (iii) devolver al señor Marcel José Medina Rodríguez la suma de US\$ 18,09, así como cualquier concepto derivado de su cobro.
- Quinto: Sancionar a Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de 2UIT, por infracción del literal c) del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Sexto: Sancionar a Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de 0,50UIT, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Séptimo: Condenar a Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, al pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Marcel José Medina Rodríguez.

Los fundamentos que motivaron la Resolución de la Sala fueron las siguientes:

*Sobre la nulidad parcial de la Resolución 2354-2017/CC1*

- Pese a que el denunciante cuestionó que, a consecuencia de la amortización realizada a favor de su crédito con cargo a los fondos de su AFP, el Banco Interbank disminuyó el monto de sus cuotas sin considerar que solicitó la reducción del plazo de su producto; la Comisión imputó y se pronunció -erróneamente- sobre una presunta falta de amortización, por lo que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 2354-

2017/CC1, por vulneración de los principios de Congruencia y Debido Procedimiento, que declaró improcedente la denuncia toda vez que no correspondía a un hecho denunciado.

*Sobre la modificación indebida del monto de la cuota mensual del crédito hipotecario*

- La normativa vigente a la oportunidad de la amortización cuestionada, entiende que en caso se efectúe un pago superior a dos cuotas: (i) debía de considerarse como un pago anticipado; (ii) la entidad financiera debía de requerir al denunciante señalar si se debía de efectuar una reducción del plazo o del monto de la cuota mensual vinculado a su crédito; (iii) la entidad financiera debía de mantener una constancia de la elección realizada; y, (iv) en caso no se cuente con la elección, se debía de efectuar la reducción del número de cuotas (esto es, plazo).

*Sobre el cobro indebido de una penalidad de US\$ 18,09*

- Pese a que el monto de la cuota del denunciante fue variado unilateralmente por el Banco y que dicho error generó que el denunciante pagara un monto inferior al real, la entidad financiera trasladó indebidamente su responsabilidad al denunciante y le efectuó el cobro de una penalidad de US\$ 18,09.

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

Pues bien, conforme al Decreto Legislativo N°807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI establece las Facultades de las Comisiones y Oficinas del INDECOPI, el cual regula en el art. 23° que: “los procedimientos ante el órgano funcional correspondiente podrán iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión”.

Habiendo desarrollado esta estructura necesaria para un correcto análisis, debo hacer mención a los principales problemas jurídicos del presente expediente administrativo; sin embargo, considero que el principal problema jurídico del expediente y sobre el cual se circunscribe toda la discusión, es el analizarse si efectivamente existió una infracción a los artículos 18°, 19 y literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referidos al deber de idoneidad y los métodos comerciales coercitivos.

• **CUESTIONES MATERIALES:**

**1. Configuración de un método comercial coercitivo por la modificación unilateral del monto del valor de la cuota del crédito hipotecario**

**IDENTIFICACIÓN:**

El denunciante sostiene que, con fecha 5 de julio de 2016, solicitó a PRIMA A.F.P. el uso del 25% de sus fondos de pensión para amortizar el crédito hipotecario 022801300 contratado con el Banco Interbank y reducir el plazo de pago del mismo, por el monto de S/. 29 285, 55. Sin embargo, el Banco Interbank al momento de realizar dicha amortización había reducido el valor de la cuota mensual del denunciante cuando este solicitó la reducción del plazo de su crédito hipotecario.

Por la otra parte, el Banco Interbank, no se apersonó al procedimiento, por lo que mediante Res N° 4 del 18 de julio de 2017, fue declarado rebelde, no aportando ningún medio probatorio o contradiciendo los hechos alegados por el denunciante.

**ANÁLISIS:**

En el presente caso se observa que el Banco Interbank habría realizado la modificación del monto del valor de la cuota del denunciante, cuando su solicitud habría sido dirigida a modificar y reducir el plazo de duración del crédito hipotecario.

Sin perjuicio de ello, corresponde hacer una precisión y diferenciación de dos hechos importantes a tener en cuenta, la primera referida a si la actuación del Banco Interbank, siguió los parámetros de la norma sectorial vigente para que realice las actuaciones debidamente probadas por el denunciante, (esto es, la reducción del valor del monto de su cuota y no del plazo conforme a su solicitud) y segundo si dichas actuaciones incurrieron en alguna infracción a la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el presente caso debe dilucidarse si ese primer hecho “modificación del monto del valor de la cuota mensual” se encontraba contemplada en la normativa sectorial vigente:

En razón de ello, debemos tener en consideración el artículo 40° del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo 054-97-EF, establece lo siguiente:

**“Artículo 40.-**

*(...) Los afiliados al SPP podrán disponer de hasta el 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios para:*

*a) Pagar la cuota inicial para la compra de un primer inmueble, siempre que se trate de un crédito hipotecario otorgado por una entidad del sistema financiero.*

*b) Amortizar un crédito hipotecario, que haya sido utilizado para la compra de un primer inmueble otorgado por una entidad del sistema financiero.*

*Dicha afectación podrá darse en cualquier momento de su afiliación”.*

Adicionalmente, se debe tener en consideración la Resolución SBS 1801-2014, norma vigente a la fecha de los hechos, que incluye precisiones a la Resolución N° 8181-2012, donde se introdujeron presunciones a considerar por parte de las entidades financieras respecto a los abonos efectuados por los clientes a favor de sus adeudos pendientes de cancelación, acorde a lo siguiente:

*“22.2 Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el*

*caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:*

*a. Pago anticipado. - (...)*

*b. Adelanto de cuotas. - (...)*

*22.3 Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, las empresas deberán requerir a los clientes, al momento de realizar el pago, que señalen si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes, pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. Asimismo, las empresas deberán mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, y dentro de los quince (15) días de realizado el pago, las empresas deberán proceder a la reducción del número de cuotas.”*

De acuerdo a dichas normas citadas, se podría concluir que dichas disposiciones son las que el banco debió tener en cuenta al momento de realizar la amortización al crédito hipotecario solicitada por el denunciante.

Ahora bien, con relación al segundo hecho, referido a si dicha actuación por parte del Banco Interbank generó una infracción al Código, debemos tener en cuenta el literal c) del numeral 1 del artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor disciplina lo siguiente:

**“Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

*(...)*

*c) Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios (...).”*

Al respecto, “la incorporación de mecanismos de derecho público responde a una nueva visión de Estado acorde con el modelo económico, según la cual una política de protección al consumidor trasciende la solución de los problemas de un consumidor en el marco de su relación individual con el proveedor. La relación de consumo, inicialmente concebida como una relación casi interindividual entre el productor y/o vendedor y el adquirente y/o consumidor, para la cual bastaba el tratamiento a nivel de derecho privado, ha evolucionado de tal manera que requiere

en determinadas situaciones nuevos tratamientos jurídicos que vayan más allá de la esfera privada, precisamente por el sobredimensionamiento de los mercados y las operaciones que se dan dentro de ellos, haciendo necesario su tratamiento por las normas de derecho público estatal: constitucionales, administrativas, etc.” (Corrientes, 1994, pág. 13).

De esa manera el Código disciplina un conjunto de derechos a favor del Consumidor, resultando pertinente, para dilucidar qué norma se habría vulnerado por la modificación unilateral del valor de la cuota por parte del Banco Interbank, citar el dispositivo normativo, consignado en el literal c) del numeral 1 del artículo 56° de dicho cuerpo legal, el cual prescribe:

**“Artículo 56°. - Método comerciales coercitivos**

*De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:*

*(...)*

*c) Modificar sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.*

*(...)”.*

**2. Infracción al deber de idoneidad por el cobro indebido de una penalidad**

**IDENTIFICACIÓN:**

El denunciante sostiene que, debido a una incorrecta amortización de su crédito hipotecario se redujo el valor de monto mensual de su cuota original de US\$ 216,308 a US\$ 198,41 y, posteriormente a US\$ 213,47, motivo por el cual ingresó el reclamo N° 17880275.

A fin de atender la solicitud del denunciante y regularizar el pago de su cuota mensual debía pagar la diferencia US\$ 15,06 para complementar su cuota de agosto de 2016, sin embargo cuando quiso cancelar la diferencia de US\$ 15,06, el Banco le indicó que primero tenía que pagar una penalidad de US\$ 18,09 por haberse vencido el plazo para la cancelación de cuota de agosto, pese a que la entidad bancaria había



modificado unilateralmente el monto de las cuotas de su crédito hipotecario, por lo que interpuso un segundo reclamo.

Por su parte, el Banco Interbank, atendió los dos reclamos realizados por el denunciante indicando para el primero, procedente, por lo que su cuota procedería a regularizarse, sin embargo, el segundo reclamo fue denegado en la medida que el denunciante no cumplió con pagar en el plazo establecido su cuota mensual, motivo por el cual se generó una penalidad de \$18.09, pese a que el banco había aceptado su error al declarar procedente el primer reclamo.

### **ANÁLISIS:**

En ese sentido corresponde analizar las dos respuestas de los dos reclamos realizados por el denunciante frente a las actuaciones que habría tenido el Banco Interbank, con la reducción del valor de la cuota mensual y no del número de cuotas con reducción del plazo, como fue solicitado:

Primer Reclamo: Por la modificación errónea del valor de la cuota mensual, cuando fue solicitado la reducción de número de cuotas, fue declarado **procedente**.

Segundo Reclamo: Por el cobro indebido de una penalidad, debido al incumplimiento de la regularización del valor de la cuota mensual de su crédito hipotecario, pese a que el Banco Interbank, habría reconocido su responsabilidad, fue **denegado**.

Al respecto, el primer párrafo del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe que:

#### ***“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”.*

De la misma manera, autorizada doctrina nacional sostiene que el deber de idoneidad “consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”. (Carbonell, 2015, Pág. 142)

• **CUESTIONES PROCESALES**

**1. Declaración de Rebeldía**

**IDENTIFICACIÓN:**

El denunciante inició la presente controversia mediante el procedimiento administrativo sancionador que “es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Consumo, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores. En este sentido, el artículo 107 del Código de Consumo señala en forma expresa que, independientemente de la forma de inicio del procedimiento, este es un procedimiento sancionador. El procedimiento sancionador administrativo en materia de protección al consumidor puede ser iniciado de oficio o de parte, ya sea por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado, de aquel que pudiera verse potencialmente afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores” (Peláez, 2014, pág. 219).

La denuncia fue admitida a trámite el 17 de marzo de 2017 mediante Resolución N° 02. la misma que fue notificada al Banco Interbank el 21 de marzo de 2017, otorgando la Comisión un plazo de 5 días hábiles al Banco con el objeto de presentar sus descargos. En razón a ello, el Banco mediante su escrito de fecha 28 de marzo de 2017, solicitó una prórroga a fin de presentar sus descargos, dicha solicitud fue atendida, mediante Resolución N° 3 de fecha 28 de abril de 2017. Sin embargo, el Banco no se pronunció dentro del plazo otorgado, siendo que mediante Resolución N° 04 de fecha 18 de julio de 2017 la Comisión declaró en estado de rebeldía al Banco Interbank.

**ANÁLISIS:**

Durante todas las actuaciones del presente procedimiento administrativo sancionador, iniciado por Resolución N° 2 el 17 de marzo de 2017 que admitió la denuncia, hasta la emisión de la Resolución 0802-2018/SPC-INDECOPI emitido por la Sala de Protección y Defensa del Consumidor de fecha 16 de abril de 2018, el Banco Interbank no cumplió con presentar ningún medio probatorio o alegación que pudiera desvirtuar los hechos alegados por el denunciante.

Resulta necesario precisar, que la Rebeldía del Banco Interbank no implica que por el sólo hecho de ser atribuída dicha condición, se ha configurado la infracción administrativa, sino más bien recae en la posibilidad de que la autoridad administrativa podría considerar como ciertas las alegaciones del denunciante.

Sin perjuicio, conforme lo señala el numeral 1.3 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley de Procedimiento administrativo General, señala la obligación de la administración de realizar todas las actuaciones que crea correspondiente con la finalidad de esclarecer las cuestiones necesarias:

***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:*

*(...)*

***1.3. Principio de impulso de oficio.-*** *Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.*

**2. Falta de interés para obrar e improcedencia de la denuncia.**

**IDENTIFICACIÓN:**

Mediante Resolución N° 02 de fecha 17 de marzo de 2017, la Comisión admitió a trámite la denuncia que dio mérito al inicio del presente procedimiento. Entre las diferentes alegaciones postuladas por el denunciante, la Comisión admitió a trámite la denuncia por el supuesto de que el Banco no habría cumplido con realizar la amortización de crédito hipotecario solicitado por el denunciante.

Posteriormente, mediante Resolución Final N° 2354-2017/CC1, se declaró improcedente la denuncia, en cuanto al extremo mencionado previamente, toda vez que quedó acreditado que el Banco sí cumplió con realizar la amortización del crédito hipotecario, motivo por el cual el administrado carecía de interés para obrar, cuando realizó su denuncia.

Finalmente, mediante Resolución N° 0802-2018/SPC-INDECOPI, se declaró la

nulidad parcial de la Resolución Final N° 2354-2017/CC1, en cuanto al extremo mencionado previamente, toda vez que, la Comisión habría imputado y evaluado un hecho que no fue expuesto en la denuncia realizada por el consumidor afectado.

**ANÁLISIS:**

Para determinar la correcta actuación de la autoridad administrada, frente a los hechos alegados por las partes del procedimiento, el artículo 5°.4 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado.”.

***Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo***

*(...)*

*5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.*

Adicionalmente, conforme lo señala el numeral 2 del artículo 3 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, indica al objeto o contenido del acto administrativo como un requisito de validez, para que pueda surtir efectos jurídicos ante su emisión:

***Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos***

*Son requisitos de validez de los actos administrativos:*

*(...)*

***2. Objeto o contenido.-*** *Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.*

Ahora bien, en base a lo expuesto se debe señalar, lo estipulado en el numeral 2 del artículo 10 de TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual señala que son vicios del acto administrativo que causan su nulidad de pleno derecho,

aquellos que tengan un defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez

***Artículo 10.- Causales de nulidad***

*Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:*

*(...)*

*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.*

Así es necesario determinar, en el presente extremo si dicha denuncia correspondía declararla improcedente ya que el banco había cumplido con amortizar el crédito hipotecario ante la solicitud del denunciante motivo por el cual carecía de interés para obrar a la fecha que realizó la denuncia, o, determinar la nulidad parcial en la medida que fue un hecho que el denunciante nunca expuso en sus alegaciones.

De acuerdo con el citado dispositivo normativo y la mencionada doctrina autorizada líneas arriba, existe facultad a emitir una opinión al respecto.

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

**SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 2354-2017/CC1 DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1**

En el presente caso, el 28 de agosto de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi emitió la Resolución Final N° 2354-2017/CC1 y declaro lo siguiente:

- Declarar **IMPROCEDENTE** la denuncia interpuesta por señor Marcel José Medina Rodríguez, contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código en el extremo referido a que no habría cumplido con realizar la amortización de crédito del denunciante, toda vez que se ha acreditado que el denunciante carecía de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia.
- Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por señor Marcel José Medina Rodríguez, contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en extremo referido a que la entidad bancaria habría modificado el monto a pagar de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento, toda vez que ha quedado acreditado que el denunciante dio una instrucción distinta a la entidad financiera al momento de realizar su pago anticipado.
- Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por señor Marcel José Medina Rodríguez, contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código en el extremo referido a que habría cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante, respecto de su crédito hipotecario, en tanto no ha quedado el defecto.
- Denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante y el pago de las costas y costos del procedimiento.

Me encuentro en desacuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, en todos sus extremos por los siguientes motivos:

1. Con relación a la **IMPROCEDENCIA** de la denuncia por falta de interés para obrar por parte del denunciante, ello en la medida que, conforme a su escrito de denuncia, los hechos alegados y los medios probatorios actuados, en ninguno de ellos el denunciante

señaló estar disconforme porque el Banco Interbank no realizó la amortización a su crédito hipotecario, sino más bien que este lo realizó de una manera incorrecta y no solicitada, en ese sentido, la Comisión habría evaluado un hecho que no fue denunciado por el consumidor afectado, lo cual vulnera el deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.

2. Por otro lado, con relación al extremo que declara INFUNDA la denuncia por presunta vulneración al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión indicó que el denunciante no habría instruido correctamente al Banco para que realice la amortización de su crédito hipotecario, ello en la medida que el documento “Solicitud y Declaración Jurada para amortización de crédito hipotecario con fondos de AFP” , no generaba certeza de que habría sido recepcionado por el Banco y por lo tanto instruido para realizar la amortización del plazo de su crédito y no el monto de las cuotas mensuales.

Al respecto, expreso mi desacuerdo con lo resuelto en este extremo en la medida que, la Comisión no tomó en consideración la normativa promulgada por el regulador, normas que se encontraban vigentes a la fecha de los hechos como son la Resolución SBS 1801-2014 que señala lo siguiente:

*“22.2 Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:*

*a. Pago anticipado. - (...)*

*b. Adelanto de cuotas. - (...)*

*22.3 Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, las empresas deberán requerir a los clientes, al momento de realizar el pago, que señalen si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes, pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. Asimismo, las empresas deberán mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, y dentro de los quince (15) días de realizado el pago, las empresas deberán proceder a la reducción del número de cuotas.” (Subrayado es nuestro)*

En ese sentido, dicha norma señala los preceptos que debió seguir el Banco al momento de aplicar una amortización a solicitud del consumidor, dicho esto se debe resaltar dos

acciones importantes dentro de la actividad del banco: *(i) Deberán mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada por el consumidor (esto es si eligió la reducción del monto de la cuota mensual o la reducción del número de cuotas (plazo) y (ii) En aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección las empresas deberán proceder a la reducción del número de cuotas.*

Por tal motivo, conforme a lo señalado por la norma sectorial vigente, era obligación del Banco mantener una constancia que acredite la elección del consumidor cuando opte por realizar un pago anticipado a sus créditos, sin perjuicio de ello, la Comisión no tomó en cuenta lo señalado en la norma y resolvió refiriéndose a una “falta de instrucción”, sin embargo la misma norma señala que si ocurriera tal hecho (falta de instrucción) el Banco debía reducir el número de cuotas y no el valor del monto mensual del crédito hipotecario.

Adicionalmente, no resulta aceptable el argumento de la Comisión sobre la no valoración como cierta del documento “Solicitud y Declaración Jurada para amortización de crédito hipotecario con fondos de AFP”, ya que obra como medio probatorio adicional dentro del procedimiento el “Documento de Pre Conformidad” emitido por Banco Interbank, en ese sentido, tal y como señala la Resolución SBS 3663-2016 y la propia Resolución 2354-2017/CC1, existen pasos a seguir al momento solicitar el uso del 25% de AFP para amortización de un crédito, dicho procedimiento inicia con la presentación los documentos requeridos– incluidos la solicitud- , teniendo como segundo paso la emisión del Documento de Pre conformidad si es calificado aprobatoriamente. Por tanto, no pudo haber existido un “Documento de Pre Conformidad” emitido por el Banco Interbank, sin previamente haber existido una solicitud por tanto estoy en desacuerdo con lo resuelto por la Comisión.

3. Con relación al extremo que declara INFUNDADA la denuncia, en lo referido al cobro de la penalidad con valor de \$18.09, estoy en desacuerdo con lo resuelto por la Comisión, ya que como he fundamentado en párrafos anteriores fue responsabilidad del Banco el no haber realizado una amortización correcta conforme a lo solicitado por el denunciante, por ese motivo las consecuencias de dicho accionar son atribuibles directamente a la entidad financiera.

Además de ello, el Banco Interbank través de la respuesta del reclamo 17880275 interpuesto por el denunciante, reconoció tal omisión declarando procedente dicha reclamación, siendo ello así, no puede pretenderse que frente ante tal omisión se le



atribuya responsabilidad al consumidor, cuando se ha demostrado que fue la entidad financiera quien realizó una incorrecta amortización del crédito, ello vulnera el deber de idoneidad señalado en los artículos 18 y 19 del Código.

4. A mayor abundamiento, con relación a la Resolución N° 4 de fecha 18 de julio de 2017, que declaró Rebelde al Banco Interbank, si bien la Comisión realizó un correcto análisis para atribuirle tal condición al Banco, señalando además que tal condición no significaba que se había cometido una infracción, correspondía entonces a la Comisión en base al principio de impulso de oficio, señalado en el artículo IV del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, realizar todas las actuaciones correspondientes posibles para llegar a la verdad de los hechos y emitir un correcto pronunciamiento.

### **RESOLUCIÓN DE LA SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR RESOLUCIÓN 0802-2018/SPC-INDECOPI**

Finalmente, el 16 de abril de 2018 el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N° 0802-2018/SPC-INDECOPI resolvió (i). revocar la resolución venida en grado que declaró la NULIDAD parcial de la Resolución n° 2354-2017/CC1, de 28 de agosto de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente sobre la denuncia presentada contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la falta de amortización del crédito hipotecario 1300, con cargo al 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios del denunciante, toda vez que dicha conducta no fue denunciada por el señor Marcel José Medina Rodríguez. (ii). Revocar la Resolución n° 2354-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank; y en consecuencia se declara fundada la misma, por infracción del literal c) del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera modificó indebidamente el monto de la cuota mensual del crédito hipotecario 1300, a pesar que el denunciante solicitó la reducción de su plazo. (iii). Revocar la Resolución n° 2354-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank; y en consecuencia se declara fundada la misma, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera cobró indebidamente al denunciante la suma de US\$ 18,09 por concepto

de penalidad. (iv). Sancionar a Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de 2UIT, por infracción del literal c) del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (v). Sancionar a Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de 0,50UIT, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (vi). Condenar a Banco Internacional Del Perú S.A.A. – Interbank, al pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Marcel José Medina Rodríguez.

Por lo que, respecto a la sentencia emitida, estoy de acuerdo en todos sus extremos y considero que se cumplió los requisitos procedimentales para que la Sala de Protección al Consumidor se pronuncie, argumentando así que existieron infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte del Banco, agregando además las medidas correctivas reparadoras ordenadas por la Sala de Protección al Consumidor, las cuales son:

Medidas Correctivas Reparadoras

- (i) Mantener el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 en la suma de US\$ 216,30;
- (ii) en virtud de la solicitud del señor Marcel José Medina Rodríguez de amortización con cargo 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC, recalcular el plazo de dicho crédito a la fecha en la cual se efectuó el depósito de la AFP por dicho concepto; dejando sin efecto cualquier concepto, interés o penalidad derivado previamente de su omisión; y,
- (iii) Devolver al señor Marcel José Medina Rodríguez la suma de US\$ 18,09, así como cualquier concepto derivado de su cobro.

La Resolución de la Sala constituye un acto administrativo que causa estado, es decir, se agota la vía administrativa por lo que solamente puede ser cuestionada a través de una demanda contenciosa administrativa.

Por todos los motivos expuestos, me encuentro de acuerdo con la Resolución 802-2018/SPC de la Sala de Protección al consumidor del Indecopi, en todos sus extremos.

**CONCLUSIONES**

- No me encuentro de acuerdo con la Resolución Final 2354-2017/CC1 de la Comisión N° 1 del Indecopi, en la medida que declaró Improcedente la denuncia por falta de interés para obrar del denunciante, indicando que el hecho denunciado si había sido realizado.
- Asimismo, no me encuentro de acuerdo con la Resolución Final 2354-2017/CC1 de la Comisión N° 1 del Indecopi por haber declarado infundada la denuncia, en el extremo que consideró que el documento “Solicitud declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con fondos de AFP” no fue recepcionado por el banco, motivo por el cual no había sido instruido debidamente para realizar la amortización.
- Además, no me encuentro de acuerdo con la Resolución Final 2354-2017/CC1 de la Comisión N° 1 del Indecopi en el extremo que declaró infundada la denuncia, referida al cobro de la penalidad de \$ 18.09, frente al incumplimiento por parte del denunciante del pago del saldo deudor de \$15.06 para completar su cuota de agosto.
- Por el contrario, sí me encuentro de acuerdo con la Resolución 802-2018/SPC de la Sala de Protección al consumidor, en el extremo que declaró la nulidad parcial de la Resolución Final 2354-2017/CC1, toda vez que analizó una conducta no fue denunciada por el señor Marcel José Medina Rodríguez.
- De la misma manera, me encuentro de acuerdo con la Resolución 802-2018/SPC de la Sala de Protección al consumidor del Indecopi, que revoca la decisión de la Resolución Final 2354-2017/CC1 y declara fundada la denuncia al haberse acreditado que la entidad financiera modificó indebidamente el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300, a pesar que el denunciante solicitó la reducción de su plazo.
- Asimismo, me encuentro de acuerdo con la Resolución 802-2018/SPC de la Sala de Protección al consumidor del Indecopi, que revoca la decisión de la Resolución Final 2354-2017/CC1 y declara fundada la denuncia al haberse acreditado que la entidad financiera cobró indebidamente al denunciante la suma de US\$ 18,09 por concepto de penalidad.
- La declaración de estado de rebeldía no implicaba que se había configurado una infracción por parte del Banco, sin perjuicio de ello, la Comisión al momento de resolver debió realizar todas las actuaciones posibles para llegar a la verdad de los hechos, conforme al principio de impulso de oficio.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. BONIFANTI, Mario Alberto (2001). Derecho del Consumidor y del Usuario, Abeledo-Perrot Editores, Buenos Aires- Argentina.
2. CARBONELL O'BRIEN, ESTEBAN. 2010 "Análisis de código de protección al consumidor". primera edición. juristas editores.
3. CERVANTES ANAYA, Dante. Manual de Derecho Administrativo. Editorial RODHAS. Lima, 2003.
4. Ley del Procedimiento Administrativo General. LEY N° 27444.
5. DROMI, ROBERTO. 2005 "Derecho Administrativo" Primera Edición Peruana. GACETA JURIDICA
6. GUZMÁN NAPURI, Christian. 2011 "Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo" Primera Edición. ediciones
7. ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de los Consumidores. Editorial RODHAS. Lima, 2006.
8. MORON URBINA, Juan Carlos. Cometarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Novena Edición. Editorial GACETA JURÍDICA. Lima, 2011.
9. SUMAR, Oscar (2011. Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú. Universidad del Pacifico, Primera Edición, Lima – Perú
10. DAMIÁN MEDINA, Omar. Protección y Defensa del Consumidor Jurisprudencia Especializada. Editorial GRIJLEY. Lima 2019.

**ANEXOS**

Encargado: J.N.  
 Fecha: 07.12.16

OPS2 (Doce) 0000 002 /  
 12 1

 <b>Indecopi</b> <small>Organismo Supervisor de Incentivos Privados</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Consumidor</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Usuario</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Cliente</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Proveedor</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Ciudadano</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Proveedor</small> <small>Organismo Supervisor de la Defensa del Ciudadano</small>	Fecha:	<b>DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA</b> 	Código:	F-OPS-01
	Visto:		Versión:	01
	Obs: <u>Replicación de caso</u>		Fecha:	2015-07-09
	Obs: <u>OPS</u>		Página:	1 de 2

173988

**1. DATOS DEL INTERESADO**

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica  
Marcel Jose Medina Rodriguez

DNI o Número de RUC: 29621126      Teléfono (fijo y/o móvil): 25 27087      Correo electrónico: marcel@hotmail.com

**DOMICILIO PROCESAL (DÓNDE HACER LLEGAR LAS NOTIFICACIONES)**

Avenida/Calle/Pasaje/Jirón: San Juan de los Rios      Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote: 428 Casa 68      Urbanización: Cuicuma

Referencias: Escuela Oficial Policia

Distrito: Chumbivilcas      Provincia: Lima      Departamento: Lima

**2. DATOS DEL PROVEEDOR**

Nombre completo si es persona natural / Razón Social vigente si es persona jurídica  
Banco Interbank

DNI o Número de RUC: 20100053455

**DOMICILIO**

Avenida/Calle/Pasaje/Jirón: Carlos Villarín      Número/Departamento/Interior/Manzana/Lote: 140      Urbanización: Santa Catalina

Referencias:

Distrito: La Victoria      Provincia: Lima      Departamento: Lima

**Indecopi**  
 Órgano Resolutivo de Procedimientos  
 Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2

RECIBIDO

Hora: 12:00

**3. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO**

a) Producto o servicio que motiva su denuncia: (Ejemplos: lavadora, equipo celular, tarjeta de crédito, seguro de vida, servicio de transporte o encomienda):

Fondo mi vivienda. No cumplió con el acuerdo

b) Valor del producto o servicio: (Ejemplos: precio que pagó, monto de la línea de crédito o préstamo o valor de la póliza)

c) En caso denuncie operaciones dinerarias no reconocidas (por ejemplo, consumos, transferencias o retiros), falta de devolución de dinero, cobros indebidos, no autorizados o en exceso, o similares, por favor indique el número de transacciones y el monto total de las mismas:

Número de operaciones:        S/             US\$ 18

d) ¿Presentó reclamos por escrito al proveedor?      Sí (  )      No (  )      ¿Cuántos? ( 2 )

e) ¿Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano?      Sí (  )      No (  )      Reclamo N°

**EFFECTOS O FALLAS EN EL PRODUCTO O SERVICIO (de manera resumida y precisa)**

Ejemplos: ~~Falta de atención del reclamo, Demora en la entrega del producto, Producto defectuoso, Cancelación de vuelo, Pérdida de billetera, Cobro indebido, Operaciones no reconocidas, Métodos abusivos de cobranza, Falta de atención de pedido de reclamación, Falta de entrega de información al contratar o Falta de entrega del Libro de Reclamaciones.~~

*Cobro indebido*

*Operaciones no reconocidas*

*Métodos abusivos de cobranza*

*Falta de atención al pedido*

*Falta de información*

*Ver escrito*

**MEDIDAS CORRECTIVAS <sup>(1)</sup> SOLICITADAS (lo que desea obtener)**

Ejemplos: reparar o cambiar productos por otros de iguales o similares características; cumplir con el servicio contratado u otro de efectos similares; devolver el precio pagado por el producto o servicio más los intereses legales correspondientes; responder la solicitud de información o el reclamo)

*Devolución del dinero (Penalización)*

*Suma*

**SOLICITA EL REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS <sup>(2)</sup>?**

SI

No ( )

**DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL FORMATO:**

Copio de denuncia

Copio probante de pago de tasa

Copios de Representación

Copios Probatorios

**ANTE:** Se recomienda que el escrito de denuncia identifique claramente las infracciones denunciadas y se adjunten los medios probatorios que las sustentan. Caso contrario, el OPS se reserva el derecho de solicitar documentación e información adicional a la parte denunciada.

En las denuncias vinculadas a productos pasivos (cuentas de ahorros, CTS, depósitos a plazo fijo, etc) ofrecidos por empresas del sistema financiero, la firma de la parte interesada o su representante -siempre que cuente con facultades expresas y suficientes- constituye autorización para que el proveedor denunciado levante el secreto bancario y brinde al órgano resolutorio, información sobre los movimientos de la referida cuenta.

*[Firma]*  
El interesado o su representante

Fecha

*7/12/16*

En caso de imponerse la sanción administrativa al proveedor por una infracción al Código, el Indecopi puede ordenarle cumplir con medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas reparadoras buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las correctivas complementarias buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. En el pago de la tasa y puede incluir otros conceptos como peticiones e inspecciones. El consumidor deberá acreditar con documento indubitable haber incurrido en dichos gastos.

**Señor Secretario Técnico del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarios de Protección al Consumidor**

Yo, Marcel José Medina Rodríguez con DNI: 29621126 domiciliado en Teniente Jiménez Chávez 428 la campiña condominio los jardines casa 68 chorrillos, con teléfono 955871263, correo [medina-marcel@hotmail.com](mailto:medina-marcel@hotmail.com) ante Ud. Me presento respetuosamente y digo:

Que formulo denuncia contra el Banco Interbank por las razones que a continuación paso a exponer:

PRIMERO: tengo un crédito mi vivienda con el banco, para pagar cuotas mensuales de 217.80 dólares, que luego fueron de 216.30 dólares (Anexo 1 y 2, 6)

SEGUNDO: he solicitado a la AFP PRIMA se derive el 25% de mi fondo para amortizar mi deuda de mi vivienda presentando las solicitudes ante el Banco Interbank para la amortización de la deuda y del plazo más no la disminución del valor de la cuota. (Anexo3, 4).

TERCERO: sin embargo el Banco Interbank no cumplió con el contrato, y lo que hizo fue disminuir mis cuotas a 198.41 (Anexo 2,6) por lo que me queje.

CUARTO: tuve una respuesta parcialmente positiva por el Banco y me pidió que pagaré la diferencia que faltaba para completar la cuota por de 15.06 dolores, y que mi nuevo valor de la cuota será de 213.47 dólares y no de 216,3 dólares como antes, cosa que no estoy de acuerdo y yo no lo he autorizado, la actitud del banco en modificarme y disminuirme el valor de mi cuota es persistente y reiterante, por lo cual no estoy de acuerdo, (Anexo 5,6,7) pero al momento de pagar no lo pude hacer porque no me querían cobrar si no pagaba antes una penalidad. De 18.09 dólares (Anexo 6, 8)

QUINTO: pague la penalidad porque mi cuota ya se vencía y podía perder el bono de buen pagador, por lo que presente una queja, ya que yo no debería de pagar la penalidad ya que primero el banco acepta su error por disminuir mi cuota, lo cual yo no solicite la disminución del valor, pero persiste en disminuir mi valor cuota, lo que yo no solicite sino más bien, solicite la amortización de mi adeuda y disminución del plazo. Y por sus errores me obliga a pagar la penalidad como si yo hubiera incumplido o demorado en mis pagos (Anexo 8)

SEXTO: ante esta actitud se presume que el banco pretendió disminuir el valor de la cuota para prolongar mi deuda en el tiempo y así pagar más en beneficio del banco lo que genera más intereses favor del banco y en favor de la empresa aseguradora ya que continuaría pagando el seguro.

SEPTIMO: si yo mantengo el valor de mis cuotas de 216.30 dólares como antes, el tiempo de cancelar mi deuda es menor, y así son menores los intereses y menor pago de un seguro

OCTAVO: presente mi queja porque yo no debería pagar la penalidad, la respuesta del banco fue negativa y me digo que yo debería de pagar la penalidad por algo que el bando se equivocó e incumplió. (Anexo 8)

POR LO TANTO:

1. Solicito sanción al Banco Interbank por cobrarme una penalidad por un error que ellos cometieron al bajar el valor de mis cuotas cuando yo no lo autorice, en forma reiterante se ratifican en disminuir el valor de mi cuota.
2. Solicito que el banco me comunique cual fue la tasa de cambio bancario del dólar y cuanto fue el dinero amortizado por la transferencia de la AFP, el Banco no informa los movimientos financieros
3. Solicito se me dé un nuevo cronograma de pago donde se detalle los intereses y las cuotas que me quedan por pagar y a partir de cuota ya se amortizo y cuantas cuotas fueron amortizadas.
4. Solicito se me devuelva la penalidad, me reservo mi derecho a una demanda civil por daños y perjuicios constitucional de amparo por ir contra mis derechos fundamentales de la persona

.....  
Marcel Medina Rodríguez



INTERBANK  
Crédito Personal

Mivivienda Clientes M/E  
Plan de Pagos Contable

21/11/2007 15:00:49  
CHIQ064

N.Cred.: 02 8001300 C.Unico : 00092838 MEDINA RODRIGUEZ MARCEL JOSÉ  
I.Prest.: US. 25,250.00 F.Desem.: 31102005 Interes: 9.95000 Plazo : 240 Meses  
I.Aseg.: US. 30,963.95 F.UltVen: 30102025 Sg.Desgr 0.07050 Sg.Rago: 0.02590

Nro	F.Venc.	Sit	Saldo	Amortiz.	Interes	S.Desg	S.Rago	Comis.	C u o t a
001	30112005	P	20,200.00	30.12	160.31	17.82	8.05	1.50	217.80
002	30122005	P	20,169.88	30.36	160.07	17.82	8.05	1.50	217.80
003	30012006	P	20,139.52	25.25	165.18	17.82	8.05	1.50	217.80
004	02032006	P	20,114.27	25.46	164.97	17.82	8.05	1.50	217.80
005	30032006	P	20,088.81	41.67	148.76	17.82	8.05	1.50	217.80
006	30042006	P	20,047.14	26.01	164.42	17.82	8.05	1.50	217.80
007	30052006	P	20,021.13	31.54	158.89	17.82	8.05	1.50	217.80
008	30062006	P	19,989.59	26.48	163.95	17.82	8.05	1.50	217.80
009	30072006	P	19,963.11	32.00	158.43	17.82	8.05	1.50	217.80
010	30082006	T	19,931.11	26.96	163.47	17.82	8.05	1.50	217.80
011	30092006	P	19,904.15	27.18	163.25	17.82	8.05	1.50	217.80
012	30102006	P	19,876.97	32.69	157.74	17.82	8.05	1.50	217.80
013	30112006	P	19,844.28	27.68	162.75	17.82	8.05	1.50	217.80
015	30012007	P	19,783.43	28.17	162.26	17.82	8.05	1.50	217.80
016	02032007	P	19,755.26	28.41	162.02	17.82	8.05	1.50	217.80
017	30032007	P	19,726.85	44.35	146.08	17.82	8.05	1.50	217.80
018	30042007	P	19,682.50	29.00	161.43	17.82	8.05	1.50	217.80
019	30052007	P	19,653.50	34.46	155.97	17.82	8.05	1.50	217.80
020	30062007	P	19,619.04	29.52	160.91	17.82	8.05	1.50	217.80
021	30072007	P	19,589.52	34.97	155.46	17.82	8.05	1.50	217.80
022	30082007	P	19,554.55	30.05	160.38	17.82	8.05	1.50	217.80
023	30092007	P	19,524.50	30.30	160.13	17.82	8.05	1.50	217.80
024	30102007	P	19,494.20	35.72	154.71	17.82	8.05	1.50	217.80
025	30112007	V	19,458.48	30.84	159.59	17.82	8.05	1.50	217.80
026	30122007	V	19,427.64	36.25	154.18	17.82	8.05	1.50	217.80
027	30012008	V	19,391.39	31.39	159.04	17.82	8.05	1.50	217.80
028	29022008	V	19,360.00	31.65	158.78	17.82	8.05	1.50	217.80
029	30032008	V	19,328.35	42.17	148.26	17.82	8.05	1.50	217.80
030	30042008	V	19,286.18	32.25	158.18	17.82	8.05	1.50	217.80
031	30052008	V	19,253.93	37.63	152.80	17.82	8.05	1.50	217.80
032	30062008	V	19,216.30	32.83	157.60	17.82	8.05	1.50	217.80
033	30072008	V	19,183.47	38.19	152.24	17.82	8.05	1.50	217.80
034	30082008	V	19,145.28	33.41	157.02	17.82	8.05	1.50	217.80
035	30092008	V	19,111.87	33.68	156.75	17.82	8.05	1.50	217.80
036	30102008	V	19,078.19	39.03	151.40	17.82	8.05	1.50	217.80
037	30112008	V	19,039.16	34.28	156.15	17.82	8.05	1.50	217.80
038	30122008	V	19,004.88	39.61	150.82	17.82	8.05	1.50	217.80
039	30012009	V	18,965.27	34.89	155.54	17.82	8.05	1.50	217.80
040	28022009	V	18,930.38	35.17	155.26	17.82	8.05	1.50	217.80
041	30032009	V	18,895.21	50.51	139.92	17.82	8.05	1.50	217.80
042	30042009	V	18,844.70	35.87	154.56	17.82	8.05	1.50	217.80
043	30052009	V	18,808.83	41.16	149.27	17.82	8.05	1.50	217.80

R399960

Si al recibir nuestra respuesta final usted no está de acuerdo, puede dirigirse al Defensor del Cliente Financiero llamando a la línea gratuita 0-800-1-6777 o puede ingresar a la página web [www.dcf.com.pe](http://www.dcf.com.pe) para mayor información.

Página 2 de 6

ANEXO

EC. VCTO	NRO	AMORTIZACION	INTERES	SEGURO DESGR.	SEGURO BIEN	COMISION	PORTES	CUOTA TOTAL	SALDO CAPIT.
0/10/2015	120	73.97	116.46	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,675.38
0/11/2015	121	70.68	119.75	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,601.41
0/12/2015	122	75.11	115.32	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,530.73
0/01/2016	123	71.87	118.56	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,455.62
9/02/2016	124	72.46	117.97	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,383.75
0/03/2016	125	80.66	109.77	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,311.29
0/04/2016	126	73.72	116.71	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,230.63
0/05/2016	127	78.08	112.35	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,156.91
0/06/2016	128	74.96	115.47	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,078.83
0/07/2016	129	79.30	111.13	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,003.87
0/08/2016	130	76.23	114.20	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	13,924.57
2/09/2016	-	6,746.26	10.95	0.00	0.00	0.00	0.00	6,757.21	13,848.34
0/09/2016	131	119.95	52.59	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	7,102.08
0/10/2016	132	117.13	55.41	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,982.13
0/11/2016	133	118.06	54.48	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,865.00
0/12/2016	134	119.00	53.54	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,746.94
0/01/2017	135	119.94	52.60	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,627.94
8/02/2017	136	120.89	51.65	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,508.00
0/03/2017	137	121.85	50.69	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,387.11
0/04/2017	138	122.82	49.72	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,265.26
0/05/2017	139	123.79	48.75	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,142.44
0/06/2017	140	124.78	47.76	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,018.65
0/07/2017	141	125.77	46.77	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,893.87
0/08/2017	142	126.76	45.78	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,768.10
0/09/2017	143	127.77	44.77	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,641.34
0/10/2017	144	128.78	43.76	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,513.57
0/11/2017	145	129.81	42.73	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,384.79
0/12/2017	146	130.84	41.70	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,254.98
0/01/2018	147	131.88	40.66	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,124.14
8/02/2018	148	132.92	39.62	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,992.26
0/03/2018	149	133.98	38.56	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,859.34
0/04/2018	150	135.04	37.50	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,725.36
0/05/2018	151	136.11	36.43	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,590.32
0/06/2018	152	137.19	35.35	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,454.21
0/07/2018	153	138.28	34.26	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,317.02
0/08/2018	154	139.38	33.16	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,178.74
0/09/2018	155	140.48	32.06	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,039.36
0/10/2018	156	141.60	30.94	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	3,898.88
0/11/2018	157	142.72	29.82	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	3,757.28
0/12/2018	158	143.86	28.68	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	3,614.56

8 40.83

47

VITI

# 1725 9198

### Solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con Fondos de AFP

El/los que suscribe (n), el presente documento, declarain) bajo juramento, que cumple (n) con los requisitos establecidos en el Artículo 3 de la Resolución SBS N°3663-2016 del procedimiento operativo para disponer hasta el 25% del Fondo de Pensiones de los Afiliados del Sistema Privado de Pensiones (SPP) destinado a la amortización del crédito hipotecario que mantengo vigente ante vuestra representada. Los datos y antecedentes del crédito hipotecario son los siguientes:

Nombre del afiliado: Marcel José Medina Rodríguez

Dirección de domicilio (Data según DNI): Calle Ante Carlos Simón 478 Dpto 68 Urb. La Campesina C.M.D. Los Jardines

Dirección del inmueble por amortizar: Calle Ante Carlos Simón 478 Dpto 68 Urb. La Campesina C.M.D. Los Jardines

Correo electrónico: medina-marcel@hymail.com

Teléfonos de contacto: 2527087 455871763

Número del crédito hipotecario que se amortizará: 02801300

Importe para la amortización del crédito hipotecario (hasta 25% del saldo de tu AFP): 729285.55

Saldo capital del crédito hipotecario: \$ 17542.78

Una vez finalizado el procedimiento operativo de liberación y en caso el 25% del fondo de mi pensión cubra el total de la deuda de mi crédito hipotecario, solicito se proceda con:

Cancelación anticipada, reduciendo los intereses, comisiones y gastos

Caso contrario, solicito realizar el siguiente pago anticipado parcial aplicando:

Reducción de monto de cuota mensual

Reducción de plazo del crédito

[Firma]  
Firma del Afiliado

Apellidos, Nombre: Medina Rodríguez Marcel

DNI/CE: 29621120

Se adjunta:

- Copia del DNI Titular y conyuge
- Original del reporte de búsqueda de índices SUNARP (Por cada una de las direcciones declaradas)
- Estado de cuenta o reporte de tu AFP con la información del saldo de la Cuenta Individual de Capitalización (CIC) con una antigüedad no mayor a 30 días

### Documento de Pre-conformidad para el Retiro de Fondos de Pensiones

Código: 1000

Fecha: 04 de Agosto del 2016

Nombre: **CHIMARIT**

Por medio de la presente, declaro que en función a lo indicado en la Ley N° 30473 y según los requerimientos establecidos en la Resolución 398 N° 3983-2016-SBS, he verificado que el cliente cumple con los requisitos para disponer de hasta el 25% de los fondos de la cuenta individual de capitalización.

Por lo mismo, la Entidad Financiera brinda la pre-conformidad para la solicitud del cliente referido:

- Nombre y Apellidos: **MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ**
- DNI: **28621126**

Solicitud que consiste en disponer del siguiente monto del fondo acumulado de su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios (CIC):

- Monto a Usar del CIC (en soles): **S/ 29,283.01**

Para el siguiente propósito:

Descripción del uso de los fondos	Marcar X
1. Pagar la cuota inicial para la compra del primer inmueble del cliente • Monto del Crédito Pre-aprobado (en soles): _____	
2. Amortizar el crédito hipotecario con el que el cliente financió la compra de su primer Inmueble • Código de Crédito: 02801300 • Monto a Amortizar: S/ 29,283.01 (en soles)	X

Cabe resaltar que:

- Marcar de no haberse encontrado datos en SUNARP: \_\_\_\_\_
- El Valor comercial del Inmueble en cuestión (Referencia): USD 30,983.95
- Requerimiento de Pagos periódicos: **NO SOLICITADO POR EL CLIENTE**
- El presente documento tiene vigencia de 60 días calendario desde la fecha de su emisión.

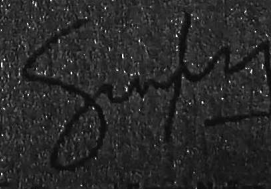
Por favor remitir su respuesta a la siguiente cuenta de correo electrónico:

- Cuenta de Correo del Banco: **InterbankIBAFF@interbank.com.pe**

En caso la respuesta sea favorable y la Entidad Financiera incluya la realización de la transferencia, la misma que se deberá realizar a la cuenta:

- Cuenta Corriente en Soles de la Entidad Financiera (CCL): **003-200-003003240160-30**
- Entidad Financiera: **INTERBANK**

  
Maria Patricia Jimenez del Valle  
REPRESENTANTE

  
Giovanni Soria Nunez  
REPRESENTANTE

(A 0000 008 4)7



Documento de Pre-conformidad para el Retiro de Fondos de Pensiones

Código: 1000

Fecha: 04 de Agosto del 2010

Entidad: FIDESA AFP

Por medio de la presente, declaro que en función a lo indicado en la Ley N° 30478 y según las disposiciones contenidas en la Resolución SUNAFOP N° 0010-2010-002, informo veracidad sobre el crédito que se solicita para disponer del monto al 20% de los fondos de la cuenta individual de capitalización.

Por lo tanto, la Entidad Financiera brinda la pre-conformidad para la solicitud del cliente/afiliado:

Nombre y Apellidos: MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ

DNI: 29621126

Solicitud que consiste en disponer del siguiente monto del fondo acumulado de su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios (CIC):

Monto a Usar del CIC (en soles): S/ 29,283.01

Para el siguiente propósito:

Descripción del uso de los fondos	Marcar X
1. Pagar la cuota inicial para la compra del primer inmueble del cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>Monto del Crédito Pre-aprobado (en soles): _____</li> </ul>	
2. Amortizar el crédito hipotecario con el que el cliente financió la compra de su primer inmueble <ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Crédito: 02801300</li> <li>Monto a Amortizar: S/ 29,283.01 (en soles)</li> </ul>	X

Debe resaltar que:

- Marcar de no haberse encontrado datos en SUNARP: \_\_\_\_\_
- El Valor comercial del Inmueble en cuestión (Referencia): USD 30,983.95
- Requerimiento de Pagos periódicos: NO SOLICITADO POR EL CUENTE
- El presente documento tiene vigencia de 60 días calendario desde la fecha de su emisión.

Por favor remitir su respuesta a la siguiente cuenta de correo electrónico:

Cuenta de Correo del Banco: interbankfidAFP@interb.com.pe

En caso la respuesta sea favorable y la Entidad Financiera incluya la realización de la transferencia, la misma que se deberá realizar a la cuenta:

Cuenta Corriente en Soles de la Entidad Financiera (CIC): 001-000-003001243460-30

Entidad Financiera: INTERBANK

María Patricia Arreola del Valle  
REPRESENTANTE

Carolina Soria Huay  
REPRESENTANTE

Lima, 27 de Octubre del 2016

SEÑOR:  
**MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ**  
MEDINA-MARCEL@HOTMAIL.COM  
LIMA - LIMA

Estimado señor Medina Rodriguez:

Gracias por comunicarse con nosotros, después de saludarle, es un gusto comunicarle que su reclamo N.º 17880275 ha sido resuelto como **procedente**. Con la finalidad de verificar la atención del mismo, lo invitamos a acceder a su cuenta a través de los distintos medios y canales que ponemos a su disposición.

En Interbank nos preocupamos por brindarle los mejores productos y/o servicios, por eso, ponemos a su disposición nuestra página web [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe), donde podrá conocer nuestros beneficios, promociones, y tarifas.

Asimismo, le informamos que se realizó la regularización de sus crédito, su nueva cuota es de US\$ 213.47 y el pago realizado a la cuota fue de US\$ 198.41, por ello agradeceríamos pagar la diferencia por la cuota vencida.

Con el compromiso de atenderla cada vez mejor, estamos a su disposición para cualquier aclaración o consulta a través de nuestra página web [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe) o en nuestra Banca Telefónica al teléfono 311-9000 las 24 horas del día.

Cordialmente,



**Josselyn Higinio**  
Servicio al Cliente

(Anexo 6) 2  
0000 010

TDA 744 REG B24352 Tra.540-0974005 27/07/2016 17:06:29  
COBRO HIPOTECARIO/VEHICULAR/P.F./JUDICIA Nro.Ope.00207  
NOMBRE : MEDINA RODRIGUEZ MARCEL J  
MIVIVIEND.BANTRA NRO.CRE.: 02801300  
TIPO PAGO: PAGO DE CUOTAS MONEDA : DOLARES

TDA 285 REG B20198 Tra.540-0656242 24/05/2016 17:13:50  
COBRO HIPOTECARIO/VEHICULAR/P.F./JUDICIA Nro.Ope.00284  
NOMBRE : MEDINA RODRIGUEZ MARCEL J  
MIVIVIEND.BANTRA NRO.CRE.: 02801300  
TIPO PAGO: PAGO DE CUOTAS MONEDA : DOLARES

CUOTA FECHA VCTO IMP.CUOTA SALDO PDTE.  
129 30/07/2016 \*\*\*\*\*216.30 \*\*\*\*\*0.00  
IMPORTE A PAGAR: \*\*\*\*\*216.30 PRX.VTO:30/08/2016

CUOTA FECHA VCTO IMP.CUOTA SALDO PDTE.  
127 30/05/2016 \*\*\*\*\*216.30 \*\*\*\*\*0.00  
IMPORTE A PAGAR: \*\*\*\*\*216.30 PRX.VTO:30/06/2016

FORMA DE PAGO  
EFFECT. \$ 216.30 / RECIBIDO: \$ 216.30

FORMA DE PAGO  
EFFECT. \$ 216.30 / RECIBIDO: \$ 220.00  
A ENTREGAR \$ 3.00 S/ 2.20 \$ 9.70

BIP 1041 MAYO. 2011/G

BIP 1041 MAYO. 2011/G



ruc 20100053455  
Carlos Villarán 140 - Lima 13  
http://www.interbank.com.pe



ruc 20100053455  
Carlos Villarán 140 - Lima 13  
http://www.interbank.com.pe

COBRO HIPOTECARIO/VEHICULAR/P.F./JUDICIA Nro.Ope.00413  
NOMBRE : MEDINA RODRIGUEZ MARCEL J  
MIVIVIEND.BANTRA NRO.CRE.: 02801300  
TIPO PAGO: PAGO DE CUOTAS MONEDA : DOLARES

TDA 056 REG B23976 Tra.540-1079734 30/09/2016 17:46:50  
COBRO HIPOTECARIO/VEHICULAR/P.F./JUDICIA Nro.Ope.00413  
NOMBRE : MEDINA RODRIGUEZ MARCEL J  
MIVIVIEND.BANTRA NRO.CRE.: 02801300  
TIPO PAGO: PAGO DE CUOTAS MONEDA : DOLARES

CUOTA FECHA VCTO IMP.CUOTA SALDO PDTE.  
131 30/09/2016 \*\*\*\*\*198.41 \*\*\*\*\*0.00  
IMPORTE A PAGAR: \*\*\*\*\*198.41 PRX.VTO:30/10/2016

FORMA DE PAGO  
EFFECT. \$ 198.00 / RECIBIDO: \$ 198.00  
EFFECT. S/ 1.48 / RECIBIDO: S/ 2.25  
T/C VTA USD 3.600000  
A ENTREGAR S/ 0.80

BIP 1041 MAYO. 2011/G

BIP 1041 MAYO. 2011/G



ruc 20100053455  
Carlos Villarán 140 - Lima 13  
http://www.interbank.com.pe



ruc 20100053455  
Carlos Villarán 140 - Lima 13  
http://www.interbank.com.pe

0000 011  
(Anexo 7)

TA 247 REG B30545 Tra. 540-1033525 30/11/2016 17:09:55  
CUBRO HIPOTECARIO/VEHICULAR/P.F./JUDICIAL Nro. Ope. 00368  
NOMBRE : MEDINA RODRIGUEZ MARCEL J  
TIPO PAGO: PAGO DE CUOTAS MRO. CRE.: 02801300  
MONEDA : DOLARES

CUOTA	FECHA VCTO	IMP. CUOTA	SALDO PDTE.
133	30/11/2016	*****213.47	*****0.00
IMPORTE A PAGAR:		*****213.47	PRX. UTU: 30/12/2016

FORMA DE PAGO  
EFECT. \$ 213.47 / RECIBIDO: \$ 213.47

BIP 1041 MAYO. 2011/G

 Interbank

ruc 20100053455  
Carlos Villarán 140 - Lima 13  
<http://www.interbank.com.pe>



Lima, 15 de Noviembre del 2016

Señor  
**MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ**  
MEDINA-MARCEL@HOTMAIL.COM  
Presente.-

Estimado señor MEDINA RODRIGUEZ:

A través de la presente, lo saludamos cordialmente y damos respuesta a su reclamo, referente a su disconformidad con el cargo de una penalidad en su Crédito Hipotecario N.º 0002801300.

Al respecto, y luego de volver a efectuar las investigaciones en torno a su reclamo, le informamos que en atención a su solicitud N.º 17880275, procedimos con la regularización en la operación de prepago, siendo su nuevo valor de cuota el monto de US\$. 213.47; por tanto, al registrarse que sólo abonó el monto de US\$. 198.41, le generó un saldo pendiente de US\$ 15.06.

Es preciso mencionar, que al presentar un saldo vencido, trajo consigo que se genere una penalidad e intereses de acuerdo al tarifario vigente de su Crédito Hipotecario, correspondiente al ~~monto de US\$. 18.09.~~

Por lo expresado, indicarle que su requerimiento ha sido desestimado, quedamos a su disposición a través de nuestra página web [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe) o Banca Telefónica al 311-9000, durante las 24 horas. Asimismo, recordarle que si no se encuentra conforme con la respuesta, usted cuenta con los siguientes organismos a su disposición: Indecopi ó SBS.

Atentamente,



**Erika Carrión Y.**  
Servicio al Cliente



BANCO DE LA NACIÓN  
SERVICIO RECAUDACION

**Banco de la Nación**

07/12/2016

COMPROBANTE DE PAGO  
INDECOP-I-ARANCEL

**Indecopi**

DE DENUNCIA PROCED. SUMARISIMO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR  
DOCUMENTO: DNI 29621126

CANT. DOC.: 0001  
ARANCEL PROF: 75% PM \*\*\*\*\*36.00  
DETRACC.: S/. \*\*\*\*\*0.00  
TOTAL  
A PAGAR : S/. \*\*\*\*\*36.00

RECIBIDO  
1887584 0000000 369800111 9120 0048 15:30:51  
M 1884112 DE PARTES

0000 014

CLIENTE  
"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

04801189 -5-A  Banco de la Nación  Banco de la Nación

EXPEDIENTE : 1372-2016/CC1  
DENUNCIANTE : MARCEL JOSÉ MEDINA RODRÍGUEZ  
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK  
MATERIA : REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  
RESOLUCIÓN : 1

Lima, 22 de febrero de 2017

**VISTO:** el escrito de denuncia presentado el 7 de diciembre de 2016 por la señora Marcel José Medina Rodríguez.

**CONSIDERANDO:**

- (i) El artículo 113 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, establece cuales son los requisitos que deberán contener los escritos, señalando en su numeral 2) la expresión concreta de los hechos y fundamentos.
- (ii) Lo establecido en el artículo 222 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>.
- (iii) El Decreto Supremo 085-2010/PCM, Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi<sup>3</sup>, señala que, a fin de iniciar la tramitación de la denuncia por infracciones a las normas sobre protección al consumidor, se deberá consignar la expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor denunciado.
- (iv) El numeral 125.4 del artículo 125 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup>, indica que la Administración tiene la facultad de tener por no presentado un escrito que no ha sido subsanado dentro del plazo conferido para tal efecto.

<sup>1</sup> LEY 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 113.- Requisitos de los escritos**

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

(...)

<sup>2</sup> LEY 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 222.- Contenido de la reclamación**

222.1 La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 113 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.

222.2 La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.

222.3 La autoridad podrá solicitar aclaración de la reclamación de admitirla, cuando existan dudas en la exposición de los hechos o fundamentos de derecho respectivos.

<sup>3</sup> TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO, COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 085-2010/PCM

(...)

3. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha del hecho infractor denunciado."

<sup>4</sup> LEY 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 125.- Observaciones a documentación presentada**

125.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.

**SE HA RESUELTO:** requerir al señor Marcel José Medina Rodríguez que, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

1. Precisar en forma **diferenciada, ordenada y cronológica (por fechas)** cuáles son los hechos materia de denuncia en relación con Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank.
2. Precisar en forma **individualizada y de manera diferenciada** cuáles serían las presuntas infracciones denunciadas en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank.

Dicho requerimiento se realiza, bajo apercibimiento de tener por no presentada la denuncia y declarar la inadmisibilidad de la misma.



**EVELING ROA QUISPE**  
Secretaria Técnica

Comisión de Protección al Consumidor 1

/pic.

031078

Indecopi

NO VALE

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
0019

2017 MAR 3 AM 9 29

Sres. INDECOPI

RECIBIDO  
DOCUMENTARIO

SECRETARIA TECNICA DE LA COMISION DE AL CONSUMIDOR NO. 1 SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE Nº 1372-2016/CC1

Yo Marcel José Medina Rodríguez con DNI 29621126 domiciliado en teniente Jiménez Chávez 428 casa 68 la Campiña Chorrillos Condominio los Jardines con Teléf. 2527087 Cel. : 955871263, presento según cedula de notificación el requerimiento de información:

1. DE LOS HECHOS MATERIA DE DENUNCIA :

MATERIA DE DENUNCIA:

- a) el banco Interbank no ha cumplido con la solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con fondos AFP donde se SOLICITO PAGO ANTICIPADO PARCIAL APLICANDO: (ver anexo 3 en la denuncia)
- REDUCCION DE PLAZO DE CREDITO
- SOLICITADO CON fecha 5 de julio 2016

Según el reporte de cronograma de cuotas de mi crédito hipotecario , mi cuota es de 216.30 dolares ( ver anexo 2 de la denuncia ) y según lo solicitado esta se debería de mantener y no reducir el monto de cuota mensual lo cual no fue solicitado

- b) EL BANCO A COBRADO UNA PENALIDAD E INTERESES POR UN MAL COBRO QUE EL MISMO BANCO HA REALIZADO Y LO RECONOCE ( ver anexo 5 de la denuncia) donde el banco con fecha 27 de octubre del 2016 dan respuesta a mi reclamo como PROCEDENTE , reconoce que el banco me ha cobrado 198.41 dolares cuota inferior a mi cuota establecida en el reporte de cronograma de cuotas cuyo valor es de 216.30 dolares, (ver anexo 2 ) y solicita pagar la diferencia de la cuota vencida , mas no indica que se debe de pagar una penalidad por error cometido del banco

2. PRECISAR EN FORMA INDIVIDUALIZADA Y DE MANERA DIFERENCIADA LAS INFRACCIONES

- a) No ha cumplido con lo solicitado ( ver anexo 3 de la denuncia ) de no reducir el monto de cuota mensual siendo mi cuota mensual de 216.30 dolares lo ha reducido a 213.47 dolares
- b) Reconoce que ha reducido el monto inicialmente a 198.41 dolares y pide pagar la diferencia por la cuota vencida ( ver anexo 5) de fecha 27/10/2016

Establece un nuevo monto de cuota , persiste en reducir el monto de cuota mensual de 216.30 a 213.47 dolares ( falta de atención a mi reclamo ),( ver anexo 8 de la denuncia) lo cual no fue solicitado , lo que

**Indecopi**  
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1  
06 MAR. 2017  
**RECIBIDO**  
Por ..... Hora .....

cc1

LO TESTADO  
NO VALE



solicite fue reducción de plazo de crédito lo cual no está cumpliendo( ver anexo 3 de la denuncia)


- d) El banco reconoce que se equivocó al cobrar la cuota ( ver anexo 5 de la denuncia) debio cobrar 216.30 dolares y cobro 198.41 dolares ESTO FUE UN ERROR DEL BANCO , pero el banco me informa ( ver anexo 8 de la denuncia ) con fecha 15/11/2016 que al presentar un saldo vencido , trajo que se genere penalidad e intereses , correspondiente a 18.09 dolares
- e) El banco me ha obligado pagar una penalidad e intereses ( cobro indebido) por un mal servicio que ellos reconocen que se han equivocado. ( ver anexo 5)
- f) <sup>de la denuncia</sup> El banco está dando un mal servicio , y comete métodos abusivos de cobranza al no cumplir con lo solicitado , de reducción del plazo de crédito, y no de reducción de monto de cuota mensual que es lo que actualmente viene haciendo. y yo no lo he solicitado, por lo que me prolonga mi deuda , me obliga a pagar ,más intereses por más tiempo de un seguro desgravamen por más tiempo y u seguro bien por más tiempo atentando con mi economía

**PREGUNTA:** si el banco reconoce mi reclamo como PROCEDENTE (ver anexo 5 ), ellos se equivocaron al cobrar ¿ porque debo yo de pagar intereses y penalidad <sup>de la denuncia</sup> por un error de ellos ?

- g) Yo cumplí en forma puntual con el cronograma de pagos en la fecha que corresponde sin ningún retraso ( ver anexo 2 , 6 y 7 de la denuncia ) porque debo de pagar los intereses moratorios y penalidad , por un error que ha cometido el banco.
- h) Porque me reducen el valor cuota de 216. 30 dólares a 213.47 dólares
- i) Porque no reducen el plazo de credito
- j) Porque debo de pagar por mas tiempo intereses y seguros

**POR LO TANTO** el banco a reducido el valor de mi cuota lo cual no fue solicitado, me ha cobrado intereses y penalidad por un error de mal cobro que ellos ha cometido , no han disminuido el plazo del crédito obligandome a pagar más inteses y seguros por mas tiempo

Atentamente.

  
DNI: 29621126  
Mervel Medina Rodriguez

2017 MAR 28 PM 3 50

cc  
Jose Luis 20030

**A LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR N° 1 DEL INDECOPI - SEDE CENTRAL:**

RECIBIDO  
UNIDAD DE TRAMITE  
DOCUMENTARIO

**BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK**, con RUC N° 20100053455, con domicilio real y procesal en Av. Carlos Villarán N° 140, La Victoria, Lima, debidamente representado por María Beatriz Sandoval Ormeño, según poder que se adjunta, en el procedimiento iniciado por el señor **MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ** por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, atentamente, decimos:

Que, solicitamos se sirvan concedernos una prórroga de cinco (05) días hábiles, a fin de presentar nuestros descargos respecto de los hechos que nos han sido imputados mediante Resolución N° 2 de fecha 17.03.2017 y presentar la información que nos ha sido requerida, ello debido a la necesidad de efectuar las coordinaciones respectivas con diversas áreas del Banco para contar con dicha información.

Fundamentamos nuestra solicitud en lo dispuesto en el artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807, mediante el cual se establece que los plazos pueden excepcionalmente ser prorrogados; asimismo, la citada norma precisa que el plazo adicional no puede ser mayor a tres veces el plazo establecido originalmente, y en este caso, de concedérsenos esta prórroga, no sobrepasaríamos dicho límite legal.

**Por tanto:**

Solicitamos a la Comisión acceder a nuestro pedido de prórroga, conforme a ley.

**OTROSI DECIMOS:**

Que, adjuntamos los siguientes anexos:

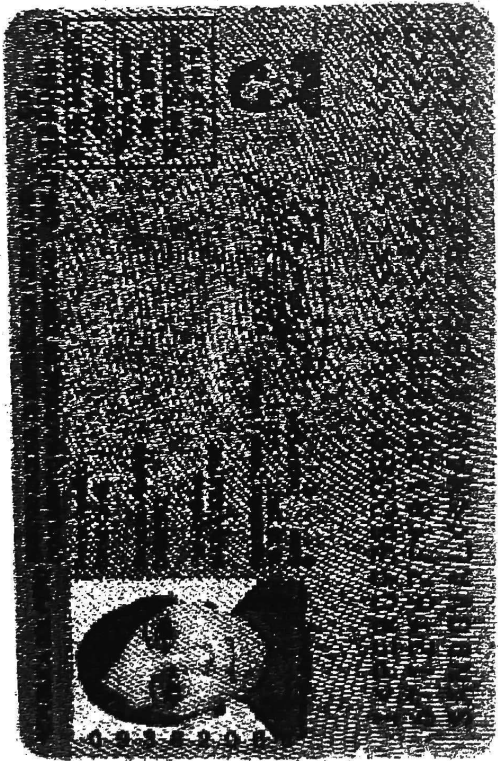
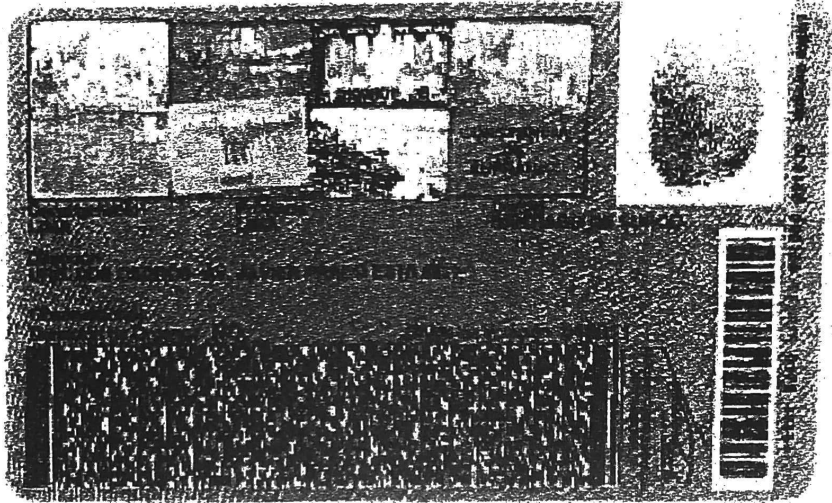
1. Copia del DNI de nuestra apoderada.
2. Copia del poder de nuestra apoderada.
3. Copia del RUC del Banco.



Lima, 28 de marzo de 2017.

  
  
MARÍA BEATRIZ SANDOVAL ORMEÑO  
ABOGADA  
CAL. 37349







**NOTARÍA**  
**BECERRA SOSAYA**

# COPIA CERTIFICADA

NUMERO 1054

MARCO ANTONIO BECERRA SOSAYA  
Abogado Notario de Lima

MARCO ANTONIO BECERRA SOSAYA ABOGADO - NOTARIO DE LIMA, CERTIFICO: QUE HE TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DENOMINADO ACTAS DE DIRECTORIO LIBRO N° 01, PERTENECIENTE A LA RAZON SOCIAL "BANCO INTERNACIONAL DEL PERU", CON FECHA 18 DE MAYO DE 2000; LEGALIZADO ANTE NOTARIO DE LIMA MANUEL NOYA DE LA PIEDRA, QUEDANDO REGISTRADO BAJO EL NÚMERO 62091 - 00; CONSTANCIA: CERTIFICO: A SOLICITUD DEL REPRESENTANTE LEGAL DRA. ELIZABETH MEDINA GUZMAN, MEDIANTE CARTA DE FECHA 09 DE ABRIL DEL 2003, DEJO CONSTANCIA QUE EN MI REGISTRO DE APERTURAS DE LIBROS CON EL NUMERO: 62091-00, CORRE UNA LEGALIZACION DE LIBRO DE ACTAS DE DIRECTORIO N° 1, CORRESPONDIENTE AL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU; EL MISMO QUE POR LA PRESENTE ACLARO CORRESPONDE AL LIBRO DE ACTAS DE DIRECTORIO NUMERO: "2" POR HABERSE TERMINADO EL LIBRO ANTERIOR TENIDO A LA VISTA, DEBIDAMENTE LEGALIZADO ANTE EL NOTARIO DE LIMA DR. ANIBAL CORVETTO ROMERO, DE FECHA 06 DE DICIEMBRE DE 1996, REGISTRADO BAJO EL NUMERO: 10815 - 96; DE LO QUE DOY FE, LIMA, 10 DE ABRIL DEL 2003.- UNA FIRMA Y UN SELLO QUE DICE: MANUEL NOYA DE LA PIEDRA - NOTARIO DE LIMA, Y HE CONSTATADO DE FOJAS 329 A FOJAS 334; CORRE EXTENDIDA LA **SESION ORDINARIA DE DIRECTORIO**, DE FECHA VEINTITRES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL CUATRO, CUYO TENOR LITERAL EN PARTE PERTINENTE ES COMO SIGUE: ----

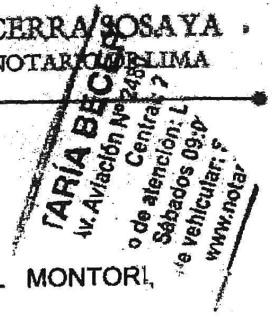
**SESION ORDINARIA DE DIRECTORIO DEL 23.03.04**.....

EN LIMA, SIENDO LAS 10:30 A.M. DEL DIA VEINTITRES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL CUATRO, SE REUNIO EL DIRECTORIO DEL BANCO EN SESION ORDINARIA. BAJO LA PRESIDENCIA DEL SEÑOR CARLOS RODRIGUEZ - PASTOR PERSIVALE Y CON LA ASISTENCIA DE L





**NOTARÍA  
BECERRA SOSAYA**



DIRECTORES SEÑORES ISMAEL BENAVIDES FERREYROS, AUGUSTO BAERTL MONTORI, PATRICK BARCLAY MENDEZ, RAMON BARUA ALZAMORA, ALFONSO DE LOS HEROS PEREZ ALBELA, DAVIS FISCHMAN KALINCAUSKY, FELIPE MORRIS GERINONI, CHARLES PREBLE, BROUILLETE, BERNARDO REHDER REMY, ERASMO WONG LU. EL PRESIDENTE DEJO CONSTANCIA QUE LA CONVOCATORIA HABIA SIDO REALIZADA CONFORME AL ARTICULO 55 DEL REGLAMENTO DE REGISTRO DE SOCIEDADES. ACTUO COMO SECRETARIO EL SEÑOR CARLOS SACO - VERTIZ TUDELA.-----

(...)------

**ACUERDO N° 018 - 04 - OTORGAMIENTO DE PODERES-----**

SE SOMETIO A CONSIDERACION DEL DIRECTORIO EL DOCUMENTO POR EL QUE SE SOLICITA SE OTORGUE PODERES A LOS FUNCIONARIOS QUE SE DETALLEN A CONTINUACION, DE ACUERDO CON LAS FACULTADES, EXPRESAMENTE PREVISTAS EN EL REGLAMENTO DE PODERES APROBADO POR EL DIRECTORIO EN SUCESION DEL 15 DE DICIEMBRE DE 1998, QUE FIGURA INSCRITO EN LA PARTIDA 11009129 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS DE LIMA.-----

ATENDIENDO A LAS CONSIDERACIONES EXPUESTAS POR LA ADMINISTRACION, EL DIRECTORIO POR UNANIMIDAD, APROBO LO SIGUIENTE:-----

1° OTORGAR A LOS FUNCIONARIOS QUE ACONTINUACION SE MENCIONA LOS PODERES QUE EN CADA CASO SE DETALLA: -----

(...)------

**MARIA BEATRIZ, SANDOVAL ORMEÑO, PERUANA, IDENTIFICADA CON DNI N° 09382089, OTORGARLE PODERES TIPO D, TODOS LOS NUMERALES -----**

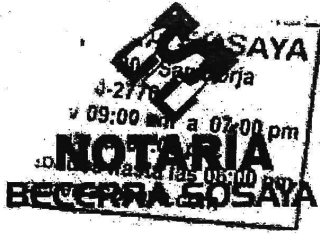
(...)------

NO HABIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE LEVANTO LA SESION-----

A CONTINUACION SIGUEN ONCE (11) FIRMAS ILEGIBLES.- UN SELLO QUE DICE: BANCO INTERNACIONAL DEL PERU.- SECRETARIA DEL DIRECTORIO.- UNA FIRMA-----

MARCO A. BECERRA SOSAYA  
Abogado Notario de Lima





ASI Y MAS EXTENSAMENTE CONSTA DEL ACTA ORIGINAL DEL SU REFERENCIA QUE HE TENIDO A LA VISTA A LA QUE ME REMITO EN CASO NECESARIO, Y A SOLICITUD DE PARTE INTERESADA, EXPIDO LA PRESENTE COPIA CERTIFICADA EN LA CIUDAD DE LIMA, A LOS CINCO DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL CUATRO-----

UNA FIRMA ILEGIBLE Y UN SELLO QUE DICE: FERNANDO MEDINA RAGGIO.- ABOGADO - NOTARIO DE LIMA-----

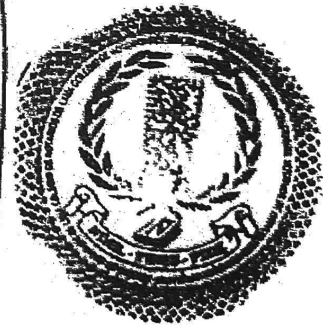
UN SELLO: COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA.- NIHIL- PRIUS- FIDE-----

UN SELLO: FMP-----

ASÍ CONSTA DEL ACTA ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA Y A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA, EXPIDO LA PRESENTE COPIA CERTIFICADA, LA MISMA QUE SELLO Y FIRMO EN LIMA A LOS VEINTIDOS DÍAS DEL MES JUNIO DEL AÑO DOS MIL QUINCE-----



MARCO A. BECERRA SOSAYA  
Abogado - Notario de Lima



Número de RUC: 20100053455 - BANCO INTERNACIONAL DEL PERU INTERBANK

Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA

Nombre Comercial: INTERBANK

Fecha de Inscripción: 09/10/1992 Fecha Inicio de Actividades: 01/05/1897

Estado del Contribuyente: ACTIVO

Condición del Contribuyente: HABIDO

Dirección del Domicilio Fiscal: AV. CARLOS VILLARAN NRO. 140 URB. SANTA CATALINA LIMA - LIMA - LA VICTORIA

Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL/COMPUTARIZADO Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Sistema de Contabilidad: COMPUTARIZADO

Actividad(es) Económica(s): Principal 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): BOLETA DE VENTA  
NOTA DE CREDITO  
NOTA DE DEBITO  
GUIA DE REMISION - REMITENTE  
COMPROBANTE DE RETENCION

Sistema de Emisión Electrónica: DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 07/04/2016

Afiliado al PLE desde: 01/01/2013

Padrones : Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0110050000662) a partir del 01/02/2015  
Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1


ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Siendo las 15:00 horas del día miércoles 26 de abril de 2017, en las oficinas de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI, se presentó como parte denunciante, el señor **MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ**, identificado con DNI N° 29621126; y, como parte denunciada, se presentó la señora Lizeth Flora Mamani Uchamaco, identificada con DNI N° 41726961, en representación de **BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK**, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

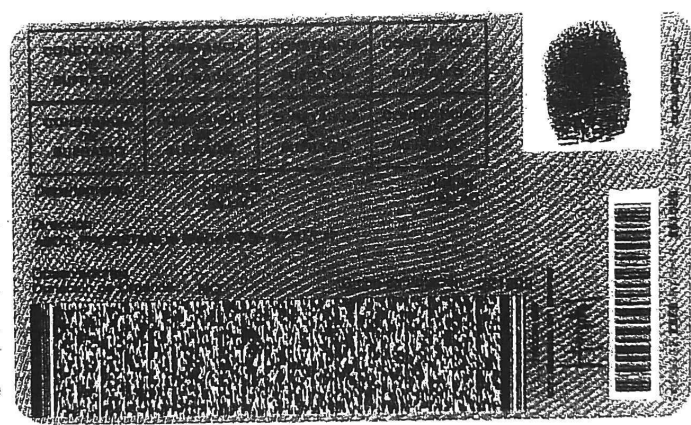
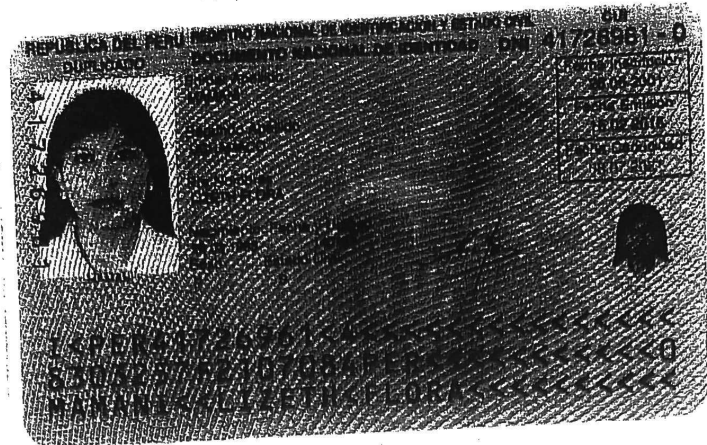
Luego de intercambiar sus diferentes puntos de vista, las partes asistentes acordaron suspender la presente diligencia, fijando nueva fecha de realización de la misma el viernes 5 de mayo de 2017 a las 15:30 horas, dándose las partes por notificadas en este acto.

Siendo las 15:59 horas, se procedió a levantar la presente acta, la misma que fue leída y firmada en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
**MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ**  
DNI N° 29621126  
(Denunciante)

  
\_\_\_\_\_  
**LIZETH FLORA MAMANI UCHAMACO**  
Representante  
Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank  
(Denunciada)

  
\_\_\_\_\_  
**DAVE CHRISTOPHER HERRERA GUTIÉRREZ**  
Representante  
Secretaría Técnica de la  
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

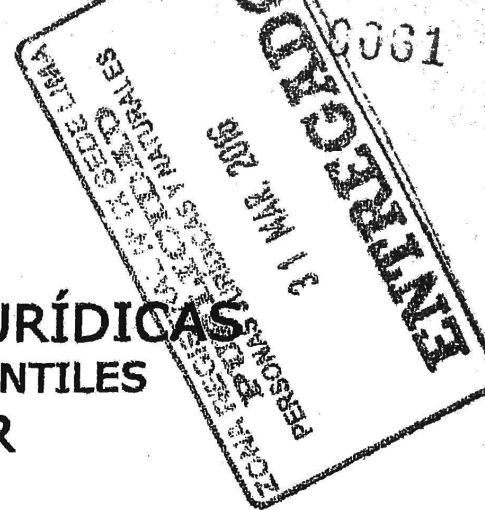


**sunarp**

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA.  
OFICINA LIMA.

**REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS**  
**LIBRO DE SOCIEDADES MERCANTILES**  
**VIGENCIA DE PODER**



**EL que suscribe CERTIFICA que:**

En el asiento C00268 de la Partida N° 11009129, correspondiente a la inscripción del "**BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.**" - interbank, consta registrado y vigente el acta de sesión de directorio del 24/03/2015, donde se acordó otorgar a las siguientes personas los poderes que en cada caso se detalla, de acuerdo con las facultades expresamente previstas en el reglamento de poderes aprobado por el directorio en la sesión del 15 de diciembre de 1998, que figura inscrito en la presente partida.

(....)

**MAMANI UCHAMACO, LIZETH FLORA**

Otorgar:

Poderes tipo d: todos los numerales


Ampliando las facultades tipo d, para que individualmente y de acuerdo a los límites establecidos para celebrar transacciones judiciales y/o extrajudiciales contenidas en el numeral 1 de los poderes tipo d: procesales; pueda conciliar extrajudicialmente y disponer del derecho materia de conciliación, asimismo pueda actuar en calidad de solicitante o invitado en el proceso conciliatorio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14° de la ley 26872 y el artículo 13° del reglamento.- así consta de la copia certificada del 12/05/2015 otorgada ante notario de Lima Marco Antonio Becerra Sosaya.-\*\*\*\*\***Se deja constancia que en el asiento C00043 ampliado por el asiento C00080 de la Partida** consta registrado el siguiente Reglamento de Poderes del Banco: **Reglamento de Poderes del Banco: (...) PODERES TIPO "D" ; PROCESALES:** El apoderado podrá ejercer en forma individual la representación del banco ante toda clase de autoridades políticas, administrativas, policiales, judiciales, civiles y religiosas, así como ante cualquier persona natural o jurídica que mantenga relaciones con ella, con las siguientes facultades: **1. EN TODO TIPO DE PROCESOS:** \* Nombrar apoderados especiales de la sociedad, pudiendo establecer y otorgar en el acto en el que se efectue el nombramiento, las facultades que se le confieren. \* Sustituir o delegar en forma general o en un proceso determinado, la representación judicial o administrativa de la sociedad. \* **Celebrar transacciones judiciales y/o extrajudiciales** de acuerdo con los topes siguientes: a) El apoderado firmara conjuntamente con otro funcionario que goce de las mismas facultades todo tipo de transacciones judiciales y/o extrajudiciales, hasta por un monto de.....///

.....  
**JUAN JOSE JANAMPA CRISTOBAL**  
Abogado Certificador  
Zona Registral N° IX - Sede Lima



....//// us\$ 100,000.00 dolares americanos o su equivalente en moneda nacional.

b) El apoderado firmara conjuntamente con otro funcionario que goce de las mismas facultades previa autorizacion expresa de la gerencia general mediante otorgamiento de escritura publica, cuando se trate de transacciones que superen los us\$ 100,000.00 dolares americanos o su equivalente en moneda nacional, hasta us\$ 2'000,000.00 de dolares americanos o su equivalente en moneda nacional. c) Tratandose del gerente general bastara su sola firma para suscribir todo tipo de transacciones judiciales y/o extrajudiciales hasta por un monto de us\$ 2'000,000.00 o su equivalente en moneda nacional. d) Para celebrar transacciones que superen los us\$ 2'000,000.00 se requerira acuerdo expreso del directorio. Los mismos topes regiran para los casos de conciliacion o desistimiento del proceso o de la pretension. (LOS TOPES Y NIVELES DE AUTONOMIA HAN SIDO ELIMINADOS, SEGUN MODIFICACION EN EL ASIENTO C00057). 2. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C00263) 3. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS LABORALES: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C00263) 4. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C00263) 5. EN PROCESOS JUDICIALES EN GENERAL: Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere el codigo procesal civil, ley de conciliacion, codigo de procedimientos penales y el codigo procesal penal, tales como presentar toda clase de denuncias, demandas, solicitudes y formular contradicciones en procesos no contenciosos, modificarlas y/o ampliarlas; reconvenir, contestar demandas y reconvencciones, deducir nulidades, deducir excepciones y/o defensas previas y contestarlas; intervenir como litisconsorte o excluyente principal, de propiedad o de derecho preferente y formular denuncia civil, constituirse y desistirse de la condicion de parte civil, prestar declaracion preventiva o testimoniales, desistirse del proceso o de algun acto procesal y de la pretension; allanarse y/o reconocer la pretension; conciliar, transigir, someter arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representacion procesal; prestar declaracion de parte, reconocer documentos y exhibir los que le sean solicitados; interponer recursos impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley, y desistirse de dichos recursos; solicitar toda clase de medidas cautelares, ampliarlas y/o modificarlas y/o sustituirlas y/o desistirse de las mismas; asi como ofrecer contracautela bajo la forma de caucion juratoria; iniciar acciones de ineficacia de titulos valores, ofrecer todos los medios probatorios previstos por la ley, asi como oponerse, impugnar y/o tachar los ofrecidos por la parte contraria; concurrir a todo tipo de audiencias, sean estas de saneamiento procesal, conciliatorio o de fijacion de puntos controvertidos y saneamiento probatorio, de pruebas, y/o audiencias unicas, especiales y/o complementarias; solicitar la interrupcion del proceso o cualquier acto procesal, su suspension y/o la conclusion del mismo; solicitar la inhibicion y/o plantear la recusacion de jueces, fiscales, vocales y/o magistrados, auxiliares de administracion de justicia en general; solicitar la acumulacion y/o desacumulacion de procesos; solicitar la actuacion de medios probatorios antes del inicio de un proceso; solicitar el abandono de procesos, prescripcion o caducidad de la pretension y/o la accion; solicitar la aclaracion, correccion y/o consulta de las resoluciones judiciales; someter a la sociedad convencionalmente a la competencia de juez distinto del que corresponde, consignar judicialmente el pago y/o retirar consignaciones. solicitar la ejecucion de garantias, de acuerdo con la legislacion de la materia ; presentar y/o desistirse de medios probatorios y/o recursos impugnatorios previstos en la ley, sin reserva ni limitacion alguna. En los procesos judiciales seguidos por la sociedad o en otros procesos seguidos por terceras personas, podra intervenir en los actos de remate o solicitar la adjudicacion en pago a su favor de los bienes objeto de la venta. representar al banco para la adquisicion o adjudicacion de bienes otorgados en garantia en los procesos judiciales o extrajudiciales de remate publico, asi como por....////

  
.....  
**JUAN JOSE JANAMPA CRISTOBAL**  
Abogado Certificador  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

.....///

resultados judiciales o extrajudiciales de remate publico y por resultado de los procesos de liquidacion extrajudicial o quiebra o en los procesos de reestructuracion, liquidacion o quiebra al amparo del decreto ley 26116 y/o leyes que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Para el ejercicio de esta atribucion podra ofertar precio a su criterio, oblar y/o pagar, suscribir la minuta o acta judicial, otorgar la escritura publica correspondiente y en general suscribir los documentos que sean necesarios para los fines de este poder. Las facultades se entienden otorgadas para todo el proceso y en todas las instancias, incluso para la ejecucion de sentencia y el cobro de costas y costos. las facultades de indole judicial se podran ejercer ante toda clase de juzgados, salas y tribunales establecidos por la ley organica del poder judicial y demas entidades que conforme a ley ejercen facultades coactivas o de ejecucion forzosa en cualquier lugar de la republica. **6. EN**

**PROCESOS ARBITRALES:** Facultades suficientes para practicar todos los actos a que se refiere la ley general de arbitraje, tales como: a) someter a arbitraje, sea de derecho o de conciencia, las controversias en las que pueda verse involucrada la institucion. b) suscribir el correspondiente convenio arbitral. c) renunciar al arbitraje. d) conciliar y/o transigir y/o pedir la suspension y/o desistirse del proceso arbitral. e) designar al arbitro o arbitros y/o institucion arbitral organizadora. f) presentar el formulario de sumision correspondiente y/o pactar las reglas a las que se sometera el proceso correspondiente y/o disponer la aplicacion de reglamento que tenga establecido la institucion organizadora. g) si fuera el caso; presentar ante el arbitro o tribunal arbitral la pretension del banco, ofreciendo las pruebas pertinentes. h) contestar las alegaciones de la contraria y ofrecer todos los medios probatorios adicionales que estime necesarios. i) solicitar la correccion y/o integracion y/o aclaracion del laudo arbitral. j) presentar y/o desistirse de cualquiera de los recursos impugnatorios previstos en la ley general de arbitraje contra los laudos. k) practicar todos los demas actos que fueran necesarios para la tramitacion de los procesos, en general, celebrar actos de disposicion de derechos sustantivos, sin reserva ni limitacion alguna. Para llevar a cabo los actos señalados en los literales a), b), c) y d) se observara lo establecido a continuacion: I. el apoderado firmara conjuntamente con otro funcionario que goce de las mismas facultades, hasta por un monto de us\$ 100,000.00 dolares americanos o su equivalente en moneda nacional. II. el apoderado firmara conjuntamente con otro funcionario que goce de las mismas facultades previa autorizacion expresa de la gerencia general mediante otorgamiento de escritura publica, cuando se trate de sumas que superen los us\$ 100,000.00 dolares americanos o su equivalente en moneda nacional, hasta us\$ 2'000,000.00 de dolares americanos o su equivalente en moneda nacional. III. tratandose del gerente general bastara su sola firma cuando las sumas no superen los us\$ 2'000,000.00 de dolares americanos o su equivalente en moneda nacional. IV. para celebrar actos que superen los us\$ 2'000,000.00 se requerira acuerdo expreso del directorio. **7. EN PROCESOS**

**JUDICIALES LABORALES: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C00263) 8. EN PROCESOS DE REESTRUCTURACION ECONOMICA Y FINANCIERA: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C00263) 9. EN PROCESOS ANTE INDECOPI:** Asumir la

representacion del banco en todos los procedimientos administrativos ante el instituto nacional de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual - indecopi - en todas sus comisiones, secretarias tecnicas y oficinas, incluyendo las facultades especificas de denunciar, contestar denuncias, conciliar, ofrecer pruebas y/o presentar recursos impugnatorios de reconsideracion y de apelacion. Solicitar la inscripcion de cualquier elemento de propiedad industrial a nombre de la sociedad, asi como presentar denuncias, observaciones, nulidades, cancelaciones y recursos impugnativos de cualquier clase ante la oficina de signos distintivos del indecopi o cualquier otra entidad estatal que la sustituya o que mantenga un registro similar. Representar a la sociedad en cualquier procedimiento de reestructuracion empresarial, pudiendo solicitar la declaratoria de insolvencia del deudor, el reconocimiento de sus creditos, conformar la junta de.....///

....////

acreedores y presidirlas, celebrar el convenio de liquidación extrajudicial de los bienes de la empresa deudora, solicitar la declaratoria de quiebra judicial y cualquier otra que sea necesaria dentro de estos procesos administrativos.- Así consta por Sesión de Directorio de fecha 15/12/1998.-\*\*\*\*\*Asimismo en el asiento C00057 de la Partida consta registrada el acta de Sesión de Directorio de fecha 23/11/1999, mediante la cual se acordó modificar el Reglamento de Poderes eliminándose lo referente a la actuación conjunta de los apoderados contemplado en el numeral 1) de los poderes Tipo D: Procesales. En consecuencia, los apoderados podrán ejercer a sola firma las facultades consideradas en los Poderes Tipo D: Procesales. Asimismo se acordó eliminar del Reglamento de Poderes lo referente a los niveles de autonomía contempladas en el numeral 1) de los poderes Tipo D: Procesales, delegando en el comité ejecutivo de Directores el establecer internamente dichos niveles.\*\*\*\*\*Se deja constancia que en el asiento C00263 de la Partida consta registrada el acta de SESIÓN DE DIRECTORIO DE FECHA 28.10.2014 (ACUERDO N° 72-2014), DONDE SE ACORDÓ:

- LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PODERES.- APROBADO POR EL DIRECTORIO EN SU SESIÓN DEL 15 DE DICIEMBRE DE 1998, QUE FIGURA INSCRITO EN LA PARTIDA 11009129 DEL REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS DE LIMA, EN EL APARTADO REFERIDO A LOS "PODERES TIPO PROCESALES". DE ACUERDO CON LO SIGUIENTE:

#### MODIFICACIÓN DE PODERES TIPO D: PROCESALES

#### 2. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL:

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY 27444, TALES COMO PRESENTAR Y/O DESISTIRSE DE TODA CLASE DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES; INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY, RENUNCIAR DERECHOS; COBRAR SUMAS DE DINERO; Y, EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

ESTAS FACULTADES SE ENTENDERÁN OTORGADAS PARA TODOS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE TRAMITEN ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA SE ENTENDERÁ POR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL (SUNAFIL), CONASEV, SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS, INDECOPI, MINISTERIOS, GOBIERNOS LOCALES, GOBIERNOS REGIONALES, FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL, SEGURO SOCIAL DE SALUD (ESSALUD) ASÍ COMO CUALQUIER OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA QUE FORME PARTE O SE ENCUENTRE VINCULADA AL SECTOR PÚBLICO O AL ESTADO.

#### 3. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS LABORALES:

a) FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO 910 LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO Y DEFENSA DEL TRABAJADOR, RESPECTO DEL SERVICIO DE DEFENSA LEGAL GRATUITA Y ASESORÍA DEL TRABAJADOR.

b) FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY 28806 LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO Y SU REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 019-2006-TR Y SUS NORMAS MODIFICATORIAS RESPECTO A LOS TEMAS DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO.

c) FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL TUO (LEY DE RELACIÓN COLECTIVA DEL TRABAJO) APROBADA POR DECRETO SUPREMO 010-2003-TR Y SUS NORMAS MODIFICATORIAS, ASÍ COMO EL 11-92 TR.:

#### 4 EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS:

SOLICITAR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES, TODA CLASE DE AUTORIZACIONES, PERMISOS Y/O LICENCIAS QUE ÉSTA REQUIERA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES A QUE SE CONTRAE SU OBJETO SOCIAL

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL CÓDIGO TRIBUTARIO Y DEMÁS NORMAS LEGALES Y/O ADMINISTRATIVAS QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA, TALES COMO PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES; PRESENTAR Y/O RECTIFICAR TODA CLASE DE DECLARACIONES Y ESCRITOS:.....////

.....  
JUAN JOSE JANAMPA CRISTOBAL  
Abogado Certificador  
Zona Registral N° IX - Sede Lima

...////

INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDA POR LA LEY COBRAR SUMAS DE DINERO, Y. EN GENERAL. PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS. SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA, ANTE CUALQUIER ÓRGANO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INCLUIDA LA SUNAT, ADUANAS, ESSALUD, IMPUESTO EXTRAORDINARIO DE SOLIDARIDAD, GOBIERNOS REGIONALES, GOBIERNOS LOCALES, TRIBUNAL FISCAL Y CUALQUIER OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA ESTATAL QUE ADMINISTRE O RECAUDE TRIBUTOS O APORTACIONES.

**7. EN PROCESOS JUDICIALES LABORALES-**

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE: LA LEY 26636 Y/O NORMA QUE LA MODIFIQUE, COMPLEMENTE O SUSTITUYA.

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY 29497 NUEVA LEY PROCESAL DEL TRABAJO Y/O NORMA QUE LA MODIFIQUE, REGLAMENTE, COMPLEMENTE O SUSTITUYA.

DE MANERA EXPRESA SE FACULTA AL APODERADO PARA QUE REPRESENTE AL OTORGANTE ANTE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS Y NO LETRADOS, JUZGADOS DE TRABAJO Y JUZGADOS CIVILES, SALAS ESPECIALIZADAS DE TRABAJO Y SALAS CIVILES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA, SALAS DE LA CORTE SUPREMA DE LA REPÚBLICA O TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, CON FACULTADES EXPRESAS PARA PRESENTAR Y CONTESTAR DEMANDAS. ALLANARSE A ÉSTAS. PROPONER Y ABSOLVER EXCEPCIONES. PLANTEAR COMPENSACIONES, OFRECER Y ABSOLVER CUESTIONES PROBATORIAS, OFRECER Y PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS Y EXHIBICIONES, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE DEL BANCO, CELEBRAR CONCILIACIONES, TRANSACCIONES, DESISTIMIENTOS, EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EN GENERAL REALIZAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES EN LOS QUE EL BANCO ACTUANDO COMO LA PARTE DEMANDANTE Y DEMANDADA, SEGÚN SEA EL CASO, TENGA DERECHO A PARTICIPAR DE ACUERDO CON LA CUAL LEY PROCESAL DEL TRABAJO Y/O SU REGLAMENTO Y/O LAS NORMAS MODIFICATORIAS QUE SE PUDIERAN ESTABLECER

**8. EN PROCESOS DE REESTRUCTURACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.**

FACULTADES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR AL BANCO EN LOS PROCESOS INICIADOS PARA REESTRUCTURAR ECONÓMICA Y FINANCIERAMENTE UNA EMPRESA, ASÍ COMO SOLICITAR LA LIQUIDACIÓN O QUIEBRA DE UNA EMPRESA DEUDORA, CONFORMAR Y PRESIDIR JUNTAS DE ACREEDORES, SUSCRIBIR ACUERDOS BAJO EL IMPERIO DE LAS LEYES SOBRE LA MATERIA, TALES COMO EL DECRETO LEY 26116 - LEY DE REESTRUCTURACIÓN PATRIMONIAL Y SU REGLAMENTO O LAS NORMAS QUE LOS MODIFIQUEN O SUSTITUYAN O LEYES ESPECIALES O ACUERDOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES.- \*\*\*\*\*

**N° de fojas de certificado :05**

**Derechos Pagados: S/ 24.00      Recibo/fecha 2016-34-7772    21/3/20166**

*Se expide el presente en la ciudad de Lima a las 8.00 horas del 30 de marzo de 2016.- mrc/\*\*\*\*\**

**LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES PREVENTIVAS VIGENTES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION (ART. 140° DEL T.U.O. DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 126-2012-SUNARP-SN DEL 18.05.2012).\*\*\*\*\***

  
.....  
**JUAN JOSÉ JANAMPA CRISTÓBAL**  
Abogado Certificador  
Zona Registral N° 12 - Sede Lima

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

ACTA DE ASISTENCIA

Siendo las 15:30 horas del día viernes 5 de mayo de 2017, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de la Sede Central del Indecopi, se presentó como parte denunciada, la señora Gladys Sabina Zevallos Robles, identificada con DNI N° 42456379, en representación de **BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. - INTERBANK**, a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego de esperar a **MARCEL MEDINA RODRIGUEZ**, el cual es parte denunciante, por espacio de cuarenta minutos; siendo las 16:10 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciante, la misma que es leída y firmada en señal de conformidad.



---

**GLADYS SÁBINA ZEVALLOS ROBLES**

Representante

Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank  
(Denunciada)



---

**DAVE CHRISTOPHER HERRERA GUTIÉRREZ**

Representante

Secretaría Técnica de la  
Comisión de Protección al Consumidor N° 1



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2354-2017/CC1

**DENUNCIANTE** : MARCEL JOSÉ MEDINA RODRÍGUEZ (SEÑOR MEDINA)  
**DENUNCIADO** : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK (BANCO)  
**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 28 de agosto de 2017

### ANTECEDENTES

1. El 7 de diciembre de 2017<sup>1</sup>, complementado con el escrito presentado el 3 de marzo de 2017 el señor Medina denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 5 de julio de 2016, solicitó a AFP Prima S.A. el uso del 25% de sus fondos de pensión para amortizar el Crédito Hipotecario 022801300 contratado con el Banco y reducir el plazo de pago del mismo, por el monto de S/ 29 285,55.
  - (ii) El 4 de agosto de 2016, el Banco emitió un documento de pre-conformidad mediante el cual aprobaron la amortización de su crédito hipotecario por la suma de S/ 29 283,01; no obstante, la entidad bancaria no cumplió con realizar la amortización reduciendo el plazo de financiamiento, sino que disminuyó su cuota mensual al monto de US\$ 198,41, por lo que interpuso el Reclamo 17880275.
  - (iii) El 27 de octubre de 2016, el Banco respondió su reclamo, indicándole que se había reducido su cuota mensual de US\$ 216,30 a US\$ 213,40 y que debía pagar la diferencia US\$ 15,06 para completar su cuota de agosto de 2016, de lo cual no estuvo de acuerdo en tanto había solicitado que se realice la amortización de su crédito hipotecario y reducción del plazo de cancelación del mismo, y no una reducción el valor de las cuotas mensuales.
  - (iv) Posteriormente, cuando quiso cancelar la diferencia de US\$ 15,06, el Banco le indicó que primero tenía que pagar una penalidad de US\$ 18,09 por haberse vencido el plazo para la cancelación de cuota de agosto, pese a que la entidad bancaria había modificado unilateralmente el monto de las cuotas de su crédito hipotecario, por lo que interpuso un reclamo.

<sup>1</sup> Mediante Memorandum 1494-2016/PS2, recibido el 16 de diciembre de 2016, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor 2 remitió la presente denuncia a la Comisión de Protección al Consumidor 1.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

- (v) El 15 de noviembre de 2016, el Banco respondió su reclamo referido al cobro indebido de penalidades, reiterando el cobro de la penalidad de US\$ 18,09 por haberse vencido el plazo para cancelar la diferencia de US\$ 15,06.
2. El señor Medina solicitó, en calidad de medidas correctivas, que se ordene al Banco la devolución del monto de US\$ 18,09 cobrados indebidamente, así como la emisión de un nuevo cronograma de pagos que contemple la amortización solicitada. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del presente procedimiento.
3. Por Resolución N° 2 del 17 de marzo de 2017 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra el Banco, conforme a lo siguiente:
- "PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 7 de diciembre de 2016, complementada con el escrito presentado el 3 de marzo de 2017, interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, conforme a lo siguiente:*
- (i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría cumplido realizar la amortización de crédito hipotecario solicitado por el denunciante.*
- (ii) Presunta infracción al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría modificado el monto a pagar de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento.*
- (iii) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante, respecto de su crédito hipotecario."*
4. Mediante escrito del 28 de marzo de 2017, el Banco solicitó un plazo adicional para presentar sus descargos, lo cual fue concedido mediante Resolución N° 3 de fecha 28 de abril de 2017.
5. Por Resolución N° 4 del 18 de julio de 2017, el Banco fue declarado rebelde en tanto no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.

## ANÁLISIS

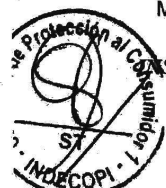
### Cuestiones Previas

#### Sobre la declaración en rebeldía del Banco

6. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el principio de licitud si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.
7. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto.

M-CPC-05/01

2



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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

8. Así, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
9. El *quid* está en cómo se prueba el defecto. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre si hay o no un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuando el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.
10. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.
11. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807 reconoce expresamente en su artículo 26° la figura de la rebeldía<sup>3</sup>, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.
12. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el Decreto Legislativo N° 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción administrativa. De modo que la rebeldía prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807 no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito es incentivar la participación de los proveedores en el procedimiento. Recordemos que en la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia.

<sup>3</sup> FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobado por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicado el 18 de abril de 1996

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. (...)







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

13. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute es principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que, si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.
14. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limita al dictado de medidas correctivas resarcitorias —con lo cual el procedimiento sería un *trilateral puro*—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. ¿Cómo armonizar la rebeldía con la presunción de licitud? ¿Una institución prima sobre la otra? La respuesta es no. Tiene que haber equilibrio. Una no puede avasallar a la otra.
15. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.
16. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
17. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que este denunciando no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:
- Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
  - De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

- En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que éste brindó información relevante, u otros similares.
  - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.
18. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (V.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.
  19. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.
  20. Una cuarta modulación la introduce el numeral 3 del artículo 223° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
  21. Aunada a las cuatro modulaciones indicadas, no debe perderse de vista que la presunción legal consecuencia de la rebeldía tampoco se aplicará en los casos expresamente excluidos en el artículo 461° del Código Procesal Civil, es decir, cuando habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; la pretensión se sustente en un derecho indisponible; requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o el juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.
  22. Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas, corresponde iniciar el análisis de los hechos cuestionados.

### **Sobre la improcedencia por falta de interés para obrar del denunciante**

23. En anteriores pronunciamientos<sup>4</sup>, la Comisión ha señalado que el interés para obrar del consumidor denunciante no se encuentra vinculado a la sanción que la autoridad administrativa podría imponer al proveedor denunciado, sino a las medidas correctivas reparadoras que podría obtener el consumidor a su favor. Así, si resulta que el consumidor no va a obtener medida correctiva alguna debido a que el proveedor ha satisfecho todas sus expectativas amparables, es correcto afirmar que él carece de interés para obrar. En este escenario, procede declarar improcedente su denuncia, sin

<sup>4</sup> Ver Resolución 295-2014/CC1 del 18 de marzo de 2014.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

perjuicio de que la autoridad administrativa competente evalúe la pertinencia de iniciar un procedimiento sancionador de oficio si advierte la presunta afectación del interés público que dicha autoridad debe tutelar.

24. Aceptado lo anterior, para que la denuncia sea declarada improcedente, en primer lugar, el proveedor debió haber adoptado - con anterioridad a la fecha de presentación de la denuncia - todas las conductas o medidas correctivas reparadoras que la autoridad administrativa de protección al consumidor podría ordenar a favor del denunciante en el marco de la tramitación del procedimiento administrativo. No basta, por tanto, que el proveedor acredite que reparó o cambió el producto, o que devolvió el dinero pagado al momento de adquirir el bien o servicio, sino que, además, debe acreditar haber reembolsado los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias derivadas de haber adquirido un producto o servicio defectuoso o no idóneo<sup>5</sup>.
25. Sin embargo, la adopción de medidas destinadas a la subsanación de la presunta conducta infractora y sus consecuencias no resulta suficiente para determinar la falta de interés para obrar, pues además de ello, el proveedor debe poner en conocimiento del consumidor, de manera previa a la interposición de su denuncia, las acciones adoptadas, a fin de que este pueda tener certeza que el defecto cuestionado ha sido solucionado y por tanto considerar que no se encuentra en la necesidad de tutela administrativa a fin de solucionar los defectos del producto o servicio prestado.
26. En tal sentido, si el proveedor ha satisfecho toda aquella pretensión del consumidor que hubiera sido amparada a través de una medida correctiva reparadora y además de ello puso en conocimiento del consumidor dichas acciones, con anterioridad a la presentación de la denuncia, corresponde declarar improcedente la misma. Claro está, sin perjuicio de continuar de oficio el procedimiento administrativo si existen indicios de afectación a intereses de terceros consumidores en atención a la relación jurídica bilateral de carácter sancionador que polarizan la autoridad administrativa y el proveedor denunciado.
27. Por otra parte, de comprobarse que se ha corregido o mitigado la conducta infractora o se puso en conocimiento del consumidor las acciones efectuadas a fin de subsanar la presunta conducta infractora, luego de la presentación de la denuncia, pero con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, no se configurará la falta de interés para obrar.
28. En el presente caso, la Secretaría Técnica calificó como una presunta infracción la conducta referida a que la entidad financiera no cumplió con iniciar el trámite para la amortización del crédito hipotecario del denunciante con el 25% de su fondo de pensiones.
29. De la revisión del expediente, se advierte el documento denominado "Documento de Pre-conformidad para el Retiro de Fondos de Pensiones" de fecha 4 de agosto de 2016, emitido por el Banco -ver a fojas 8 del expediente- del cual se aprecia que la entidad

<sup>5</sup> El pago de los gastos constituye la única medida correctiva reparadora que puede solicitarse conjuntamente con cualquier otra medida correctiva de similar naturaleza (numeral 115.2 del artículo 115° del Código).





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

0000 089

financiera emitió el Documento de Pre-conformidad a favor del denunciante. Ver imagen adjunta:

Imagen N° 1

**Interbank**

**Documento de Pre-conformidad para el Párrafo de Fondos de Pensiones**

Fecha: 04/08/2016

Referencia: EDMAAEP

Por medio de la presente, declaro que en función a lo establecido en la Ley N° 30478 y según los requerimientos establecidos en el Expediente CC1 N° 1372-2016/CC1, he emitido este documento de Pre-conformidad para el párrafo de Fondos de Pensiones de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley N° 30478.

Por el presente, se emite la Pre-conformidad para la compra de un inmueble:

**Nombre y Apellidos: MARCEL JOSE MEDINA RODRIGUEZ**

**CRI: 29021120**

Señala que con respecto al registro-matriz del fondo económico de su Cuenta Individual de Capitalización y Ahorro Obligatoria (CIC):

**Monto a Usar del CIC (en soles): S/ 29,283.01**

Para el siguiente propósito:

N°	Descripción	Estado
1.	Pagar la cuota inicial para la compra del primer inmueble del cliente	
	Monto del Crédito Pre-aprobado (en soles):	
2.	Amortizar el crédito hipotecario con el que el cliente financió la compra de su primer inmueble	
	Código de Crédito: 02901300	X
	Monto a Amortizar: S/ 29,283.01 (en soles)	

Debe resaltar que:

- ✓ Marcar de no haberse encontrado datos en SUNARP: \_\_\_\_\_
- El Valor comercial del inmueble en cuestión (Referencial): USD 30,983.95
- Requerimiento de Pagos periódicos: NO SOLICITADO POR EL CLIENTE
- El presente documento tiene vigencia de 60 días calendario desde la fecha de su emisión.

Por favor remitir su respuesta a la siguiente cuenta de correo electrónico:

Cuenta de Correo del Banco: [interbankfpvAFP@interbank.com.pe](mailto:interbankfpvAFP@interbank.com.pe)

En caso la respuesta sea favorable y la Entidad Financiera instruya la realización de la transferencia, la misma que se deberá realizar a la cuenta:

Cuenta Corriente en Soles de la Entidad Financiera (CCI): 003-000001243460-38

Entidad Financiera: INTERBANK

*[Firma]*  
 María Patricia Jiménez del Valle  
 REPRESENTANTE

*[Firma]*  
 Giovanni Scarso Núñez  
 REPRESENTANTE

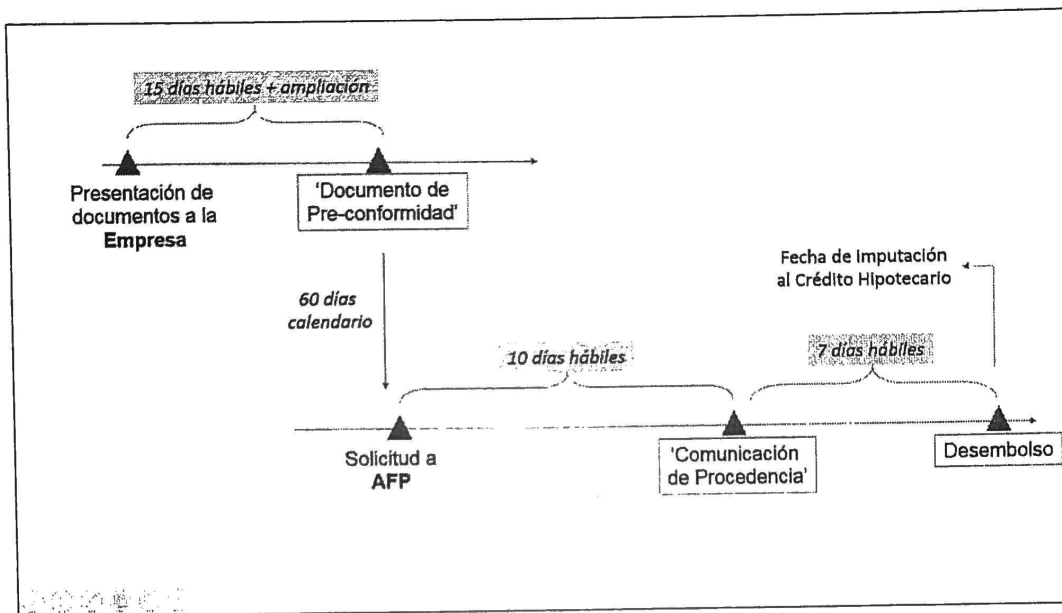
Documento de Pre-conformidad emitido el 4 de agosto de 2016





30. Sobre el particular, resulta pertinente tener presente lo establecido en la Resolución N° 3663-2016 de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, que regula el procedimiento para hacer uso del beneficio de disponibilidad de los fondos de la AFP, conforme al siguiente gráfico:

Gráfico N° 1



31. Ahora bien, en el marco del presente procedimiento se ha verificado que, a consecuencia del procedimiento de amortización seguido, el valor de las cuotas del crédito hipotecario fue disminuido conforme consta en el documento denominado "Cronograma Definitivo", el cual plasmamos a continuación:

(ver imagen en la página siguiente)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1373-2016/CCI

## Imagen N° 2

La amortización  
del crédito se  
realizó el 2 de  
setiembre de 2016

EC. VCTO	MRO	AMORTIZACION	INTERES	SEGURO DESGR.	SEGURO BIEN	COMISION	PORTES	CUOTA TOTAL	SALDO CAPIT.
0/10/2015	120	72.97	116.46	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,675.38
0/11/2015	121	70.68	119.75	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,601.41
0/12/2015	122	75.11	115.32	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,530.73
0/01/2016	123	71.87	118.56	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,455.62
9/02/2016	124	72.46	117.97	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,383.75
0/03/2016	125	80.66	109.77	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,311.29
0/04/2016	126	73.72	116.71	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,230.63
0/05/2016	127	78.08	112.35	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,154.91
0/06/2016	128	74.96	115.47	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,078.83
0/07/2016	129	79.30	111.13	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	14,003.87
0/08/2016	130	76.23	114.20	17.82	8.05	0.00	0.00	216.30	13,924.57
2/09/2016	-	8,746.26	10.95	0.00	0.00	0.00	0.00	6,757.21 (17.5%)	13,848.34
0/09/2016	131	119.95	52.59	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	7,102.09
0/10/2016	132	117.12	55.41	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,968.15
0/11/2016	133	118.06	54.48	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,865.00
0/12/2016	134	119.00	53.54	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,746.94
0/01/2017	135	119.94	52.60	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,627.94
8/02/2017	136	120.89	51.66	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,508.00
0/03/2017	137	121.85	50.69	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,387.11
0/04/2017	138	122.82	49.72	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,265.26
0/05/2017	139	123.79	48.75	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,142.44
0/06/2017	140	124.78	47.78	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	6,018.65
0/07/2017	141	125.77	46.77	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,893.87
0/08/2017	142	126.76	45.78	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,768.10
0/09/2017	143	127.77	44.77	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,641.34
0/10/2017	144	128.78	43.76	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,513.57
0/11/2017	145	129.81	42.73	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,384.79
0/12/2017	146	130.84	41.70	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,254.98
0/01/2018	147	131.88	40.66	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	5,124.14
8/02/2018	148	132.92	39.62	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,992.25
0/03/2018	149	133.98	38.56	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,859.34
0/04/2018	150	135.04	37.50	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,725.36
0/05/2018	151	136.11	36.43	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,590.32
0/06/2018	152	137.19	35.35	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,454.21
0/07/2018	153	138.28	34.26	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,317.02
0/08/2018	154	139.38	33.16	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,178.74
0/09/2018	155	140.48	32.06	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	4,039.36
0/10/2018	156	141.60	30.94	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	3,898.88
0/11/2018	157	142.72	29.82	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	3,757.28
0/12/2018	158	143.86	28.68	17.82	8.05	0.00	0.00	198.41	3,614.56

32. Es de destacar que, el citado medio probatorio, acredita que la entidad financiera el 2 de setiembre de 2016 amortizó el crédito del denunciante.
33. En tal sentido, se aprecia que el Banco ha acreditado que cumplió con realizar la amortización del crédito hipotecario del denunciante con el 25% de su fondo de pensiones, hecho que se produjo el 2 de setiembre de 2016, siendo que, la denuncia fue presentada ante el Indecopi el 7 de diciembre de 2016, es decir con anterioridad a la presentación de la denuncia, por lo que la Comisión considera que el señor Medina no tenía interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia.
34. Por tanto, corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Medina contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado la falta de interés para obrar del denunciante a la fecha de presentación de la presente denuncia.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

## Sobre el deber de idoneidad y métodos comerciales coercitivos

35. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores<sup>6</sup>, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado<sup>7</sup>.
36. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad<sup>8</sup>.
37. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
38. Por otro lado, a fin de cumplir con el deber recogido en el artículo 65° de la Constitución, el artículo 86° del Código establece el derecho de los consumidores a que, en toda

<sup>6</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993

**Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>7</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

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

(...)

- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

<sup>8</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 18°.- Idoneidad**

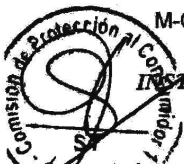
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio,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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

operación de crédito, puedan realizar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos.

39. Por su parte, el artículo 56.1° del Código<sup>9</sup> proscrib, de manera enunciativa, los actos considerados como prácticas o métodos comerciales coercitivos. El referido artículo, en su literal c), establece que los proveedores no pueden modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor.
40. En vista de ello, ningún proveedor puede modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que entabló la relación de consumo, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor.
41. Respecto de la carga de la prueba, la parte denunciante se encuentra en la obligación de acreditar la existencia de una alteración de los términos y condiciones en los cuales celebró el contrato con el proveedor, para lo cual se requerirá, en primer lugar, demostrar la existencia de tales términos y condiciones; y, en segundo lugar, que las mismas sufrieron modificaciones de parte del proveedor. Una vez acreditada la existencia de los términos y condiciones en que se celebró el contrato de parte del proveedor y su alteración, corresponderá a la parte denunciada probar que dicha modificación fue debidamente consentida en forma expresa por el consumidor.
- (i) **Respecto al hecho de haber modificado el monto a pagar de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento**
42. El señor Medina indicó que el Banco habría destinado el 25% de su fondo de pensiones para reducir la cuota mensual del crédito hipotecario, pese a que había solicitado la reducción del plazo. De este modo, la reducción (modificación) de sus cuotas, resultaba indebido.
43. Al respecto, este Colegiado considera importante precisar que, si bien en el marco del presente procedimiento ha quedado acreditado que existió una amortización al crédito del consumidor, lo cierto es que el análisis del presente extremo -basado en la denuncia formulada- se encuentra orientado a verificar si es que existió una instrucción expresa por parte del consumidor -variar plazo del crédito- que el Banco desconoció.

<sup>9</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.  
**Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos**  
 56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:  
 (...)
 

- c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.

 (...)







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

0000 094

44. En este punto, cabe tener presente lo dispuesto en el numeral 162.2 del artículo 162° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones.<sup>10</sup>
45. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos<sup>12</sup>, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice. En tal sentido, constituye deber de la parte denunciante acreditar lo señalado a través de su escrito de denuncia.
46. En efecto, la atribución de responsabilidad en la actuación de la partes del procedimiento se determina de la siguiente manera: (i) corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y, (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.
47. En el presente caso, la Comisión verificará si el señor Medina dio alguna instrucción al Banco sobre la aplicación del pago anticipado producto del desembolso del 25% de su fondo de pensiones, y luego de ello, se verificará si la entidad financiera cumplió con la indicación dada por el consumidor.
48. De la revisión del documento denominado "*Solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con Fondos de AFP*"<sup>13</sup>, se advierte que el denunciante pretendía solicitar al Banco que amortice su crédito hipotecario aplicando la reducción del plazo:

(ver imagen en la página siguiente)

- <sup>10</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001  
Artículo 162°.- Carga de la prueba  
162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.  
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
- <sup>11</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993  
Artículo 196°.- Carga de la prueba  
Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
- <sup>12</sup> CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES  
PRIMERA.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.
- <sup>13</sup> Ver a fojas 7 del expediente.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

Imagen N° 3

# 17542 JB

### Solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con Fondos de AFP

El Bco que suscribe (en el presente documento, "Banco") bajo juramento, ha cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 3 de la Resolución SBS N° 2013-016, del procedimiento regulado para el pago anticipado de Fondos de Pensiones de los Afiliados del Seguro de Pensiones AFP, destinado a la amortización del crédito hipotecario que mantengo vigente ante su entidad, los datos y condiciones del crédito hipotecario son los siguientes:

Nombre del Afiliado: Medina

Dirección de domicilio (Dpto. provincia distrito): Calle Santa Rosa, 100, San Borja, Lima

Dirección del inmueble hipotecario: Calle Santa Rosa, 100, San Borja, Lima

Tercero responsable: Medina

Identificación de contacto: 982 205 7 455 57 2 2

Número del contrato hipotecario que se amortiza: 08861300

Importe para la amortización del crédito hipotecario (hasta 2016) (monto del BPA): 109 285.35

Señala si el crédito hipotecario: # 17542 JB

Con la presente se solicita el procedimiento operativo de liberación y entrega al Bco del fondo en el momento de la entrega del pago de deuda de mi crédito hipotecario, solicito se proceda con:

Cancelación anticipada, realizando los trámites correspondientes y gastos.

Caso contrario, solicito recibir el siguiente pago anticipado por el Bco:

Reducción de plazo del crédito.

*[Firma]*  
Firma del Afiliado

Apellido, Nombre:  
Medina Medina

DIRECCIÓN:  
29621180

ANEXOS:

- Copia del DNI actual y original.
- Original del recibo de pago de deuda del BPA a cargo de la AFP (hasta el 31 de diciembre de 2016).
- Estado de cuenta a cargo de la AFP con la información del saldo de la Cuenta Corriente de Capitalización (CC) con una antigüedad mayor a 24 meses.

El denunciante pretendía solicitar la "reducción del plazo del crédito hipotecario"

- 49. No obstante lo anterior, del documento citado no se advierte constancia de recepción del Banco a efectos de que este siguiera las instrucciones expresamente brindadas.
- 50. Así, si bien obra en el expediente el documento de solicitud, a través del cual se habría indicado al Banco que reduzca el plazo de su crédito hipotecario; lo cierto es que tal medio de prueba no genera convicción de lo alegado por el consumidor. De este modo, no es posible atribuir responsabilidad al Banco por un hecho no acreditado por el consumidor.
- 51. Consecuentemente, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Medina contra el Banco, por presunta infracción al artículo al literal c) del artículo 56° del Código, respecto del presente extremo, en tanto no ha quedado acreditado el defecto alegado.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

52. Sin perjuicio de lo desarrollado previamente, queda a salvo el derecho del señor Medina en caso considere que el Banco no siguió el procedimiento de amortización, conforme a lo establecido en la normativa sectorial pertinente, Resolución SBS N° 8181-2012, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- (ii) **Respecto al hecho de haber cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante, respecto de su crédito hipotecario**
53. El denunciante indicó que al haberse reducido su cuota mensual tenía que pagar una diferencia de US\$ 15,06 para completar la cuota del mes de agosto de 2016, pero al pretender hacerlo se le cobró una penalidad de US\$ 18,09 por pago tardío.
54. A fin de acreditar lo señalado, el consumidor adjuntó como medio de prueba copia de *vouchers* de pago correspondientes a los meses de mayo y julio de 2016, de los cuales se verifica que la cuota mensual correspondiente al crédito hipotecario era de US\$ 216,30.
55. Asimismo, de la revisión de los *vouchers* de pago de la cuota mensual del mes de setiembre de 2016, se advierte que dicha cuota ascendía a US\$ 198,41, monto menor al cancelado por el consumidor en los meses anteriores y al establecido en el cronograma de pagos inicial.

## Imagen N° 4

La cuota del mes de setiembre de 2016 fue menor (US\$ 198,41) comparado con otros meses

TDA 05% REG B23976 Tra.540-1078734(30/09/2016) 17:46:50  
 CBBRO HIPOTECARIO/VEHICULAR/P.F./JUDICIAL NRO. Ope. 00413  
 NOMBRE : MEDINA RODRIGUEZ MARCEL J  
 MIVIVIEND.BANTRA NRO.CRE. : 02801300  
 TIPO PAGO: PAGO DE CUOTAS MONEDA : DOLARES

CUOTA	FECHA	UCTO	IMP. CUOTA	SALDO PDTE.
131	30/09/2016		*****198.41	*****0.00
IMPORTE A PAGAR:			*****198.41	HRX. UTD: 30/10/2016

FORMA DE PAGO  
 EFECT. \$ 198.00 / RECIBIDO: \$ 198.00  
 EFECT. 8/ 1.48 / RECIBIDO: 8/ 2.25  
 T/C UTA USD 3.600000  
 A ENTREGAR 8/ 0.80

**Interbank**  
 ruc 20100053485  
 Carlos Villarán 140 - Lima 13  
 http://www.interbank.com.pe

BP 1041 MAYO 2016



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

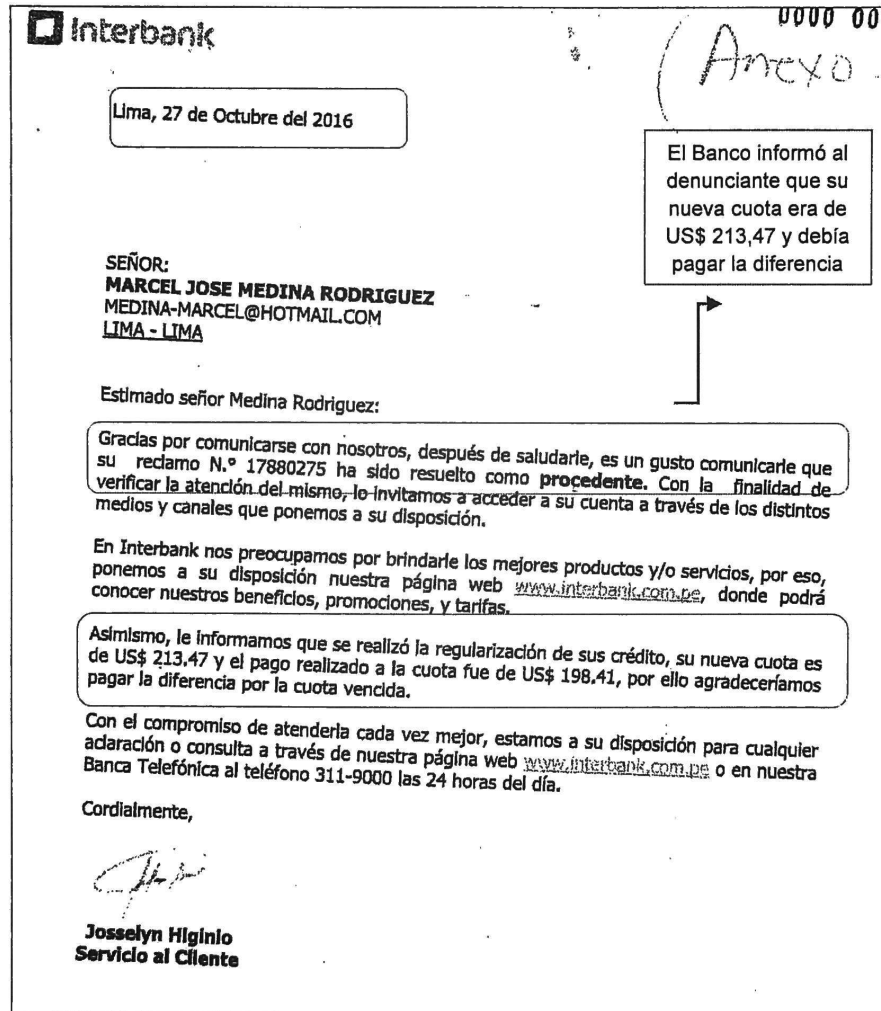
0000 097

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

56. Por otro lado, de la revisión de la copia de la carta de fecha 27 de octubre de 2016<sup>14</sup>, enviada por el Banco al denunciante, en atención al reclamo N° 17880275- se aprecia que la entidad financiera declaró procedente su reclamo e informó al consumidor que su nueva cuota era de US\$ 213,47 y tenía que pagar la diferencia del valor de la cuota vencida. Ver imagen adjunta:

Imagen N° 5



57. De lo expuesto, ha quedado acreditado que el Banco informó al consumidor que restituiría el valor de sus cuotas, fijando estas en US\$ 213.47. En tal sentido, al haber realizado un pago previo de US\$ 198.41, debía pagar el diferencial entre este monto y el nuevo valor de su cuota.

<sup>14</sup> Ver a fojas 9 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

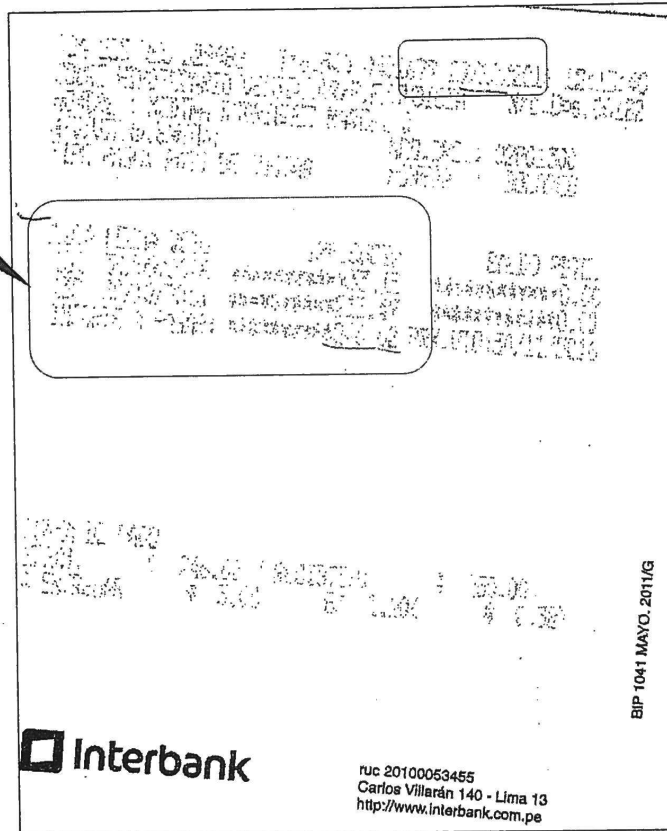
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

58. Así, obra en el expediente copia del voucher de pago del mes de octubre de 2016 -ver a fojas 10 del expediente- en el cual se verifica que el señor Medina el 29 de octubre de 2016 canceló la suma total de US\$ 246,62, correspondiente a US\$ 33,15 por concepto de cuota del mes de setiembre de 2016, que incluía el saldo restante de US\$ 15,06 y US\$ 18,09 por concepto de penalidad, más US\$ 213,47 por la cuota del mes de octubre de 2016, conforme se plasma en la siguiente imagen:

Imagen N° 6

El Banco cobró US\$ 33,15 por la cuota del mes de setiembre, más US\$ 213,47 por la cuota del mes de octubre



59. Es de destacar que, del citado medio de prueba, correspondiente al mes de octubre de 2016, se aprecia que el Banco cobró al consumidor la suma de US\$ 33,15, la cual incluía el saldo restante de US\$ 15,06 por la cuota del mes de setiembre de 2016 y US\$ 18,09 por concepto de penalidad por haber realizado un pago parcial de su cuota anterior.
60. En atención a lo expuesto, teniendo en cuenta que el consumidor no acreditó que dio al Banco unas instrucciones distintas a lo ejecutado en la amortización de su crédito, correspondía al denunciante cancelar el importe faltante de su cuota del mes de setiembre de 2016, por lo que en tanto se evidenciaba un pago parcial a setiembre, resultaba adecuado el cargo de la penalidad discutida.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

61. Por tanto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Medina contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

### Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

62. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos planteados por el señor Medina.

### RESUELVE

**PRIMERO:** declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría cumplido con realizar la amortización del crédito hipotecario del denunciante, toda vez que se ha acreditado que el denunciante carecía de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia presentada por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por presunta infracción al literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría modificado el monto de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante dio una instrucción distinta a la entidad financiera al momento de realizar su pago anticipado.

**TERCERO:** declarar infundada la denuncia presentada por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que habría cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante, respecto de su crédito hipotecario, en tanto no ha quedado el defecto.

**CUARTO:** denegar la solicitud de medidas correctivas, así como el pedido de pago de las costas y costos del procedimiento planteado por el señor Marcel José Medina Rodríguez.

**QUINTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación<sup>15</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor

<sup>15</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010  
**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**  
**PRIMERA.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:  
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1372-2016/CC1

de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>16</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>17</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.**

**ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS**  
Presidenta

<sup>16</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016

**Artículo 207°.- Recursos administrativos**

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

<sup>17</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

**Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.





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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1

**DENUNCIANTE** : MARCEL JOSÉ MEDINA RODRÍGUEZ

**DENUNCIADO** : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.- INTERBANK

**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
SERVICIOS FINANCIEROS

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 2 del 17 de marzo de 2017 y de la Resolución 2354-2017/CC1 del 28 de agosto de 2017, emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la denuncia presentada contra Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la falta de amortización del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 con cargo al 25 % del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios del denunciante, toda vez que dicha conducta no fue denunciada por el señor Marcel José Medina Rodríguez.*

*Asimismo, se revoca la resolución recurrida en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del literal c) del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera modificó indebidamente el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300, a pesar que el denunciante solicitó la reducción de su plazo.*

*Finalmente, se revoca la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera cobró indebidamente al denunciante la suma de US\$ 18,09 por concepto de penalidad.*

**Sanción:**

- 2 UIT Por modificación unilateral del monto de la cuota mensual del crédito del denunciante
- 0,5 UIT Por el cobro indebido de una penalidad

Lima, 16 de abril 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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

**ANTECEDENTES**

1. El 9 de diciembre de 2016, el señor Marcel José Medina Rodríguez (en adelante, el señor Medina) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A-Interbank (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 5 de julio de 2016, solicitó a AFP Prima S.A. la disposición del 25 % del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios (en adelante, la cuenta CIC), con la finalidad de amortizar el Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 contratado con el Banco y reducir su plazo;
  - (ii) el 4 de agosto de 2016, la entidad financiera emitió un documento de preconformidad, a través del cual se aprobó la amortización de su crédito hipotecario por la suma de S/ 29 283,01; sin embargo, la entidad bancaria, contrariamente a lo solicitado, efectuó la reducción del monto de su cuota a la suma de US\$ 198,41 y no del plazo de su crédito, por lo que interpuso ante el Banco el Reclamo 17880275;
  - (iii) pese a que el monto de su cuota ascendía a la suma de US\$ 216,30, el 27 de octubre de 2016 la entidad financiera respondió su reclamo declarándolo procedente; no obstante, le indicó -erróneamente- que el monto de su cuota mensual ascendía a US\$ 213,40 y que debía pagar una diferencia de US\$ 15,06, a fin de completar el valor de su cuota del mes de agosto de 2016;
  - (iv) posteriormente, el Banco le informó que debía efectuar el pago de una penalidad de US\$ 18,09, toda vez que se había vencido el plazo para la cancelación de su cuota de agosto de 2016, sin considerar que la entidad financiera había modificado unilateralmente el monto de las cuotas de su crédito hipotecario, por lo interpuso el Reclamo 17880275;
  - (v) el 15 de noviembre de 2016, en respuesta a su Reclamo 17880275, el Banco le manifestó que debía efectuar el pago de la penalidad de US\$ 18,09, al haber incurrido en un atraso en el pago;
  - (vi) solicitó en calidad de medida correctiva que se ordenara al Banco la devolución del monto de US\$ 18,09, el cual fue cobrado indebidamente, así como la emisión de un nuevo cronograma de pagos que contemplase la amortización solicitada; y,
  - (vii) solicitó se condenase al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.

Mediante escrito del 28 de marzo de 2017, el Banco solicitó se le otorgara un plazo adicional para presentar sus descargos, lo cual fue concedido mediante Resolución 3 del 28 de abril de 2017.



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

3. No obstante, por Resolución 4 del 18 de julio de 2017, el Banco fue declarado rebelde, toda vez que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado.
4. Mediante Resolución 2354-2017/CC1 del 28 de agosto de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Medina contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido al incumplimiento de amortización del crédito hipotecario del denunciante, toda vez que quedó acreditado que el señor Medina carecía de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia;
  - (ii) declaró infundada la denuncia presentada por el señor Medina contra el Banco, por presunta infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en el extremo referido a la modificación del monto de las cuotas mensuales del crédito hipotecario del denunciante sin su consentimiento, toda vez que no quedó acreditado que el denunciante hubiera instruido al Banco sobre la reducción del plazo de su crédito;
  - (iii) declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la entidad financiera habría cobrado indebidamente una penalidad de US\$ 18,09 al denunciante, respecto de su crédito hipotecario, toda vez que no quedó acreditada la conducta denunciada; y,
  - (iv) denegó la solicitud de medidas correctivas, así como el pedido de pago de las costas y costos del procedimiento planteada por el señor Medina.

Mediante escrito del 21 de septiembre de 2017, el señor Medina apeló la Resolución 2354-2017/CC1, argumentando lo siguiente:

- (i) El hecho de que la entidad financiera hubiera emitido el documento de preconformidad daba cuenta de que existió previamente a ello una solicitud de emisión del referido documento, en la cual se requirió que se redujera el plazo del crédito y no el monto de las cuotas mensuales;
  - (ii) su denuncia no debía ser declarada improcedente, considerando que la entidad financiera no había satisfecho sus expectativas, toda vez que no cumplió con subsanar la conducta infractora, cumplir el contrato y con las medidas reparatorias correspondientes; y,
  - (iii) el Banco modificó unilateralmente el monto de sus cuotas mensuales.
6. Por escrito del 22 de diciembre de 2017, el denunciante reiteró los alegatos de su denuncia. Asimismo, solicitó se le conceda el uso de la palabra.

## ANÁLISIS

### (i) Cuestiones previas

#### (a) Sobre la solicitud de informe oral presentada por el señor Medina

7. Mediante escrito del 22 de diciembre de 2017, el señor Medina solicitó a la Sala se le conceda el uso de la palabra.
8. Sobre el particular, cabe indicar que el artículo 16° del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, dispone la facultad de las Salas de negar el informe.
9. Siendo ello así, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
10. En la misma línea, mediante Resolución N° 11 del 22 de octubre de 2013, el Vigésimo Sexto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado consideró el mismo fundamento expuesto en el párrafo precedente, agregando que a través de la sentencia del 10 de abril de 2006 (recaída en el Expediente N° 0356-2005), la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema había señalado que era una facultad y no obligación del Indecopi conceder informes orales a las partes, en mérito a lo dispuesto en el artículo 33° de su Reglamento de Organización y Funciones.
11. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la denunciada a lo largo del procedimiento ha expuesto y sustentado todos sus alegatos de defensa, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra realizado por el señor Medina.

#### (b) Sobre la nulidad parcial de la Resolución 2354-2017/CC1

12. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, literales 1 y 14<sup>1</sup>, establece el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional,

<sup>1</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:  
1. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. (...)



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil<sup>2</sup>, norma de aplicación supletoria en el presente caso, también reconoce el derecho a ese debido proceso.

13 El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS<sup>3</sup> (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

14. Así, el artículo 5°.4 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado<sup>4</sup>.

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

<sup>2</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Título Preliminar. Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.** - Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL 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.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.**

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

15. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador<sup>5</sup>.
16. En su denuncia, el señor Medina manifestó lo siguiente:

*" (...) SEGUNDO: he solicitado a la AFP PRIMA se derive el 25% de mi fondo para amortizar mi deuda de mi vivienda presentando las solicitudes ante el Banco Interbank para la amortización de la deuda y del plazo más no la disminución del valor de la cuota.*

*TERCERO: sin embargo el Banco Interbank no cumplió con el contrato, y lo que hizo fue disminuir mis cuotas a 198.41 (Anexo 2,6) por lo que me queje (...)" (sic)*

Al respecto, la Comisión, mediante Resolución 1 del 17 de marzo de 2017, imputó, entre otros, lo siguiente:

*"Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría cumplido con realizar la amortización de crédito hipotecario solicitado por el denunciante (...)"*

18. Mediante Resolución 2354-2017/CC1 del 28 de agosto de 2017, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Medina contra el Banco, respecto a dicha infracción, toda vez que quedó acreditado que el denunciante carecía de interés para obrar al momento de la interposición de la denuncia.
19. De lo indicado anteriormente, se desprende que, pese a que el denunciante cuestionó que, a consecuencia de la amortización realizada a favor de su crédito con cargo a los fondos de su AFP, el Banco disminuyó el monto de sus cuotas sin considerar que solicitó la reducción del plazo de su producto; la Comisión imputó y se pronunció -erróneamente- sobre una presunta falta de amortización.
20. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 2354-2017/CC1, por vulneración de los principios de Congruencia y Debido Procedimiento, en el extremo que declaró improcedente

<sup>5</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 196°.- Contenido de la resolución. - (...)

196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

la denuncia del Banco respecto al extremo analizado, toda vez que no correspondía a un hecho denunciado.

(ii) Sobre la modificación indebida del monto de la cuota mensual del crédito \*\*\*\*1300

21. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos<sup>6</sup>.

22. Por su parte, el artículo 56.1° del Código proscrib, de manera enunciativa, los actos considerados como prácticas o métodos comerciales coercitivos. Así establece en su literal b) que no se puede obligar a un consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente<sup>7</sup>.

23. Conforme ha sido señalado por la Sala en reiterados pronunciamientos, un consumidor tiene el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo. Lo contrario implicaría vulnerar el Principio de Autonomía Privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo, no estando ningún proveedor autorizado para arrogarse tal decisión.

24. Nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, mediante la proscripción de aquellos métodos comerciales ilegítimos que impliquen, entre otras cosas, obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan.

25. En su denuncia, el señor Medina manifestó que la entidad financiera habría destinado indebidamente el 25% del fondo acumulado en su cuenta CIC, para

<sup>6</sup> 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: (...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>7</sup> LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Artículo 56°. Métodos comerciales coercitivos. -

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)

b) Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

reducir la cuota mensual de su Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300, pese a que había solicitado la reducción del plazo de dicho producto financiero. Es así como la reducción (modificación) de sus cuotas, resultaba indebida.

26. La Comisión declaró infundada la denuncia del señor Medina, toda vez que consideró que no quedó acreditado que el denunciante hubiera solicitado a la entidad financiera la reducción del plazo de su crédito.
27. Con relación a la disposición del 25% del fondo acumulado en la cuenta CIC, el artículo 40° del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo 054-97-EF, establece lo siguiente:

**"Artículo 40.-**

(...)

*Los afiliados al SPP podrán disponer de hasta el 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios para:*

a) Pagar la cuota inicial para la compra de un primer inmueble, siempre que se trate de un crédito hipotecario otorgado por una entidad del sistema financiero.

b) Amortizar un crédito hipotecario, que haya sido utilizado para la compra de un primer inmueble otorgado por una entidad del sistema financiero.

*Dicha afectación podrá darse en cualquier momento de su afiliación". (Subrayado agregado)*

28. Es así como, en el presente caso, se verifica que la solicitud del denunciante respecto al uso del 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC, se encontraba enmarcada en el segundo supuesto del artículo 40° del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, toda vez que lo que se pretendía era la amortización del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300, realizando para ello un pago anticipado, en virtud de la aplicación del citado 25% de los fondos de su CIC, como resultado de documento de preconformidad emitido por el Banco el 4 de agosto de 2016.

29.

En relación con el pago anticipado, conviene indicar que mediante Resolución SBS 1801-2014, norma vigente a la fecha de los hechos, se introdujeron presunciones a considerar por parte de las entidades financieras respecto a los abonos efectuados por los clientes a favor de sus adeudos pendientes de cancelación, acorde a lo siguiente:



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

"22.2 Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:

- a. Pago anticipado. - (...)
- b. Adelanto de cuotas. - (...)

22.3 Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, las empresas deberán requerir a los clientes, al momento de realizar el pago, que señalen si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. Asimismo, las empresas deberán mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, y dentro de los quince (15) días de realizado el pago, las empresas deberán proceder a la reducción del número de cuotas."

30. De acuerdo con lo antes mencionado, la normativa vigente a la oportunidad de la amortización cuestionada, entiende que en caso se efectúe un pago superior a dos cuotas: (i) debía de considerarse como un pago anticipado; (ii) la entidad financiera debía de requerir al denunciante señalar si se debía de efectuar una reducción del plazo o del monto de la cuota mensual vinculado a su crédito; (iii) la entidad financiera debía de mantener una constancia de la elección realizada; y, (iv) en caso no se cuente con la elección, se debía de efectuar la reducción del número de cuotas (esto es, plazo).

Con relación al presente extremo, obra en el expediente los siguientes documentos:

- (i) Copia de la "Solicitud y declaración jurada para amortización de crédito hipotecario con Fondos de AFP", la cual no ha sido contradicha por la entidad financiera, en la cual se visualiza que el denunciante requirió la reducción del plazo de su crédito; y,
- (ii) Copia del "Documento de Pre-conformidad para el Retiro de Fondos de Pensiones" del 4 de agosto de 2016, a través del cual se aprecia la preconformidad del Banco respecto al uso del 25 % del fondo acumulado en la cuenta CIC del denunciante.

32. De los medios probatorios precitados, esta Sala considera que ha quedado evidenciado que pese a que como consecuencia de la amortización del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 con cargo al 25 % del fondo acumulado de la cuenta CIC del señor Medina, el denunciante solicitó la reducción del plazo de dicho crédito, la entidad financiera, indebidamente, redujo el valor de su cuota mensual de US\$ 216,30<sup>a</sup> a US\$ 198,41 y, posteriormente a US\$ 213,47; y, en

<sup>a</sup> Ver cronograma de pagos ubicado en la foja 6 del expediente.





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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

consecuencia, ha quedado acreditada la infracción denunciada por el señor Medina.

33. Conviene precisar que, a lo largo del procedimiento, la entidad financiera no ha cumplido con presentar algún medio probatorio que pudiera acreditar que el denunciante hubiera solicitado la reducción del monto de sus cuotas. Por el contrario, de la carta del 27 de octubre de 2016, la entidad financiera informó al denunciante lo siguiente:

*"Asimismo, le informamos que se realizó la regularización de sus crédito (sic), su nueva cuota es de US\$ 213,47 y el pago realizado a la cuota fue US\$ 198,41, por ello agradeceríamos pagar la diferencia por la cuota vencida (...)" (sic)*

34. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia, por infracción del numeral c) del artículo 56° del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera modificó indebidamente el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 de titularidad del denunciante, a pesar que el señor Medina solicitó la reducción de su plazo, en atención a la amortización de dicho crédito con cargo al 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC.

(iii) Sobre el cobro indebido de una penalidad de US\$ 18,09

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 ofrecidos<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. 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

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

RESOLUCIÓN 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

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 acreditar que éste no le es imputable.
38. En el presente caso, el denunciante cuestionó que la entidad financiera le hubiera efectuado el cobro indebido de la suma de US\$ 18,09, por concepto de penalidad, pese a que ello se generó producto de la modificación unilateral del monto de su cuota mensual.
39. De acuerdo con lo analizado en el extremo precedente, en el presente caso ha quedado acreditado que la entidad financiera efectuó la variación unilateral del monto de la cuota de la denunciante, lo cual se puede verificar del cronograma de pagos que obra en la foja 6 del expediente, en el que se aprecia que la cuota con vencimiento al 30 de septiembre de 2016 constituía al importe de US\$ 198,41, la misma que fue cancelada en dicha fecha por el señor Medina<sup>10</sup>.
40. Adicionalmente obra en el expediente la carta remitida por el Banco al denunciante de fecha 27 de octubre de 2016, citada en el numeral 33 de la presente resolución, a través de la que la entidad financiera declaró procedente el reclamo del denunciante e indicó el valor total de su cuota mensual, requiriendo únicamente el pago del saldo, sin establecer cancelación de una penalidad.
- Es así como, en el presente caso, ha quedado acreditado que pese a que el monto de la cuota del denunciante fue variado unilateralmente por el Banco y que dicho error generó que el denunciante pagara un monto inferior al real, la entidad financiera trasladó indebidamente su responsabilidad al señor Medina y le efectuó el cobro de una penalidad de US\$ 18,09.
42. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia, por infracción de los artículos

10

Ver foja 10 del expediente.



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera cobró indebidamente al denunciante la suma de US\$ 18,09 por concepto de penalidad.

(iv) Sobre las medidas correctivas

43. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>11</sup>.

44. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir, a su estado anterior, las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>12</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>13</sup>.

45. En el presente caso, la Sala ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco respecto a la variación del monto de la cuota del crédito materia de controversia y cobro indebido de una penalidad.

46. Por tanto, a efectos de revertir los efectos generados por dicha conducta infractora, esta Sala considera que corresponde ordenar al Banco, como medida correctiva que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (i) Mantener el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 en la suma de US\$ 216,30;
- (ii) en virtud de la solicitud del señor Medina de amortización con cargo 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC, recalcular el plazo de dicho crédito a la fecha en la cual se efectuó el depósito de la AFP por dicho

<sup>11</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 114°. Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016) Artículo 115°. Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:(...)

<sup>13</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°. Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

concepto; dejando sin efecto cualquier concepto, interés o penalidad derivado previamente de su omisión; Y, US\$ 18,09, así como cualquier (iii) devolver al denunciante la suma de US\$ 18,09, así como cualquier concepto derivado de su cobro.

47. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor Asian deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOP<sup>14</sup>.

(V) Sobre la graduación de la sanción

48. 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 adoptar<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOP/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOP1 DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS. En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

<sup>15</sup> En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código. En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>16</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 diciembre 2016) Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. (...)

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.



49. A efectos de graduar la sanción a imponer, el T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, contempla el principio de razonabilidad<sup>16</sup> según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
50. Finalmente, conviene tener en cuenta que la aplicación del principio de predictibilidad a los órganos resolutivos administrativos demanda que la autoridad sea congruente al resolver un caso con decisiones anteriores sobre los mismos hechos o asuntos.<sup>17</sup>

(a) Sobre la variación del monto de la cuota del crédito del denunciante

51. En relación con el presente extremo, esta Sala considera que los siguientes criterios deben ser analizados a fin de graduar la sanción, ello, en la medida que tales criterios resultan pertinentes a fin de cumplir la finalidad

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

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL 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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- 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.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>17</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL 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. (...)



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

desincentivadora en la realización de conductas infractoras como las detectadas en el presente procedimiento:

- (i) El daño resultante de la infracción: tras la variación unilateralmente el monto de la cuota mensual de su crédito, sin considerar su instrucción respecto a la amortización con cargo al 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC; y,
- (ii) los efectos negativos en el mercado: como el desincentivo generado en los consumidores de servicios financieros, pudiendo considerar que se podría obviar sus requerimientos de amortización de su deuda y efectuar una variación unilateral de su cuota mensual.

52. No obstante, a fin de corroborar la adecuada aplicación de los principios de predictibilidad y razonabilidad precitados, corresponde verificar si el monto de la multa impuesta resulta congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos en los que se ha verificado infracciones similares.

53. Así, tomando en cuenta el desarrollo de cada uno de los criterios antes referidos y en aplicación al principio de predictibilidad, considerando que en anteriores procedimientos en los que se ha verificado infracciones similares se ha impuesto multas equivalentes a 2 UIT<sup>18</sup>, esta Sala considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT.

(b) Sobre el cobro de US\$ 18,09 por concepto de penalidad

54. Al respecto, este Colegiado considera que, a efectos de graduar la sanción a imponerse, se deben considerar como criterios de graduación de la sanción los siguientes:

- (i) Daño resultante de la infracción: la conducta infractora cometida por el Banco afectó el patrimonio del denunciante pues tuvo que efectuar el pago de US\$ 18,09 a favor de la entidad financiera; y,
- (ii) Efectos generados en el mercado: conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento generan desconfianza en los consumidores, quienes pueden asumir que las entidades del sistema financiero incurrirán en comportamientos similares, trasladándoles su responsabilidad al cobrarles indebidamente una penalidad

55. Es así como, en concordancia con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual contempla el principio de razonabilidad<sup>19</sup> según

<sup>18</sup> Ver a modo de ejemplo la Resolución 3260-2017/SPC-INDECOPI.

<sup>19</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246.- Principios de la potestad



el cual, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, los vocales que suscriben el presente voto consideran que en el presente caso corresponde imponer al Banco una multa de 0,50 UIT por resultar proporcional a la conducta infractora acreditada.

(vi) Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

56. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que constituye una potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi<sup>20</sup>.

57. Al haberse acreditado la infracción cometida por el Banco, en los extremos referidos a la modificación unilateral del monto de la cuota mensual del crédito del denunciante y el cobro indebido de una penalidad de US\$ 18,09, corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00<sup>21</sup>.

58. Asimismo, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar, el reembolso de los costos en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos.

**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 deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- 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.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>20</sup> Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:

**Artículo 7°. Pago de costas y costos.** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable. (...)

<sup>21</sup> En la foja 1 del expediente. Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

(vii) Sobre la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS)

59. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>22</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS del Indecopi.

60. Por lo tanto, al haberse acreditado, ante esta instancia, que el Banco incurrió en infracción del artículo 19° del Código, corresponde disponer su inscripción en el RIS al que se refiere el artículo 119° del Código.

(viii) Sobre la remisión de la resolución a la SBS

61. Este Colegiado considera que, 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 contra de estas, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 del 17 de marzo de 2017 y de la Resolución 2354-2017/CC1 del 28 de agosto de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la denuncia presentada contra Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la falta de amortización del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 con cargo al 25 % del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización de aportes obligatorios del denunciante, toda vez que dicha conducta no fue denunciada por el señor Marcel José Medina Rodríguez.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 2354-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del literal c) del artículo 56° de la Ley

<sup>22</sup> 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 resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.





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 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera modificó indebidamente el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300, a pesar que el denunciante solicitó la reducción de su plazo.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 2354-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Marcel José Medina Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera cobró indebidamente al denunciante la suma de US\$ 18,09 por concepto de penalidad.

**CUARTO:** Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

- (i) Mantener el monto de la cuota mensual del Crédito Hipotecario \*\*\*\*1300 en la suma de US\$ 216,30;
- (ii) en virtud de la solicitud del señor Marcel José Medina Rodríguez de amortización con cargo 25 % del fondo acumulado en su cuenta CIC, recalcular el plazo de dicho crédito a la fecha en la cual se efectuó el depósito de la AFP por dicho concepto; dejando sin efecto cualquier concepto, interés o penalidad derivado previamente de su omisión; y,
- (iii) devolver al señor Marcel José Medina Rodríguez la suma de US\$ 18,09, así como cualquier concepto derivado de su cobro.

Se informa a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank, que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa al señor Marcel José Medina Rodríguez que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank con una multa de 2 UIT, por infracción del literal c) del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000151

RESOLUCIÓN 0802-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1372-2016/CC1

**SEXTO:** Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank con una multa equivalente a 0,50 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Condenar a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank al pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Marcel José Medina Rodríguez.

**OCTAVO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor registre a Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**NOVENO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, 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, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Mónica Eliana Medina Triveño.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente