



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1326-2018/CC1**



**PRESENTADO POR
MARÍA EUGENIA ARIAS ALIAGA**

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

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

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

Informe Jurídico sobre Expediente N°1326-2018/CC1

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : ARIAS ALIAGA, MARÍA EUGENIA

Código : 2007103227

LIMA – PERÚ

2022

El presente Informe Jurídico analiza la tramitación del procedimiento ordinario del expediente N° 1326-2018/CC1 presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, en la cual la señora L. R. G. C. denunció, el 29 de noviembre de 2018, al B. de C. S.A. por la presunta infracción al deber de idoneidad, trato diferenciado ilícito y atención de reclamos, pues no se le permitió acceder y disponer de su pensión de orfandad, consideró indebidamente los intereses generados producto de los depósitos efectuados por la citada pensión y por no atender oportunamente la solicitud de gestión. En el presente trabajo, se desarrolla la tramitación del procedimiento llevado a cabo ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 que emitió, entre otros actos, la Resolución N° 1 de admisión a trámite de la denuncia que determina el inicio del procedimiento y califica como presuntas infracciones a los artículos 1, 18, 19, 38 y 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor los hechos denunciados por la señora L. R. G. C. en contra del B.C. S.A. Asimismo, mediante la Resolución N° 1034-2019/CC1 la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, se pronuncia sobre el fondo de la controversia analizando si se cometió o no una infracción a los artículos citados del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concluyendo que hubo una infracción a los artículos en mención. Por otro lado, la segunda instancia, Sala Especializada en Protección al Consumidor, a través de la Resolución N° 0202-2020/SPC-INDECOPI, revoca y confirma el pronunciamiento emitido por la primera instancia. Finalmente, luego del análisis realizado a los medios probatorios presentados por las partes y de las resoluciones emitidas por la autoridad de consumo tanto por la primera y segunda instancia, se manifiesta una posición al respecto.

ÍNDICE

1. Relación de los principales hechos expuestos por las partes que intervienen en el procedimiento	1
1.1. Relación de hechos expuestos por la denunciante	1
1.1.1. Primer escrito (denuncia)	1
1.1.2. Segundo escrito (escrito adicional)	3
1.1.3. Tercer escrito (oposición al escrito de apelación presentado por el denunciante)	3
1.2. Relación de hechos expuestos por la denunciado	3
1.2.1. Primer escrito (Descargos)	4
1.2.2. Segundo escrito (apelación a la Resolución N° 1034-2019/CC1)	5
1.3. Resolución emitida por la primera instancia (Comisión de Protección al Consumidor N° 1)	6
1.4. Resolución emitida por la segunda instancia (Sala Especializada en Protección al Consumidor)	7
2. Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente	8
2.1. Identificación de los principales hechos jurídicos	8
2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos recogidos en el expediente	9
2.2.1. Respecto al trato diferenciado ilícito	9
2.2.2. Respecto a la vulneración del deber de idoneidad	10
2.2.3. Respecto a la vulneración al deber de atención de reclamos	11
3. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados	13
3.1.1. Sobre el trato diferenciado ilícito	13
3.1.2. Sobre la falta al deber de idoneidad	14
3.1.3. Sobre el deber de atención de reclamos	14
4. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa	15
4.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 ..	15
4.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor	16
5. Conclusión	17
6. Bibliografía	19
7. Anexos	20

1. Relación de los principales hechos expuestos por las partes que intervienen en el procedimiento

1.1. Relación de hechos expuestos por la denunciante

1.1.1. Primer escrito (denuncia)

El 29 de noviembre de 2018, la señora L. R. G. C. denunció a B.C. (en adelante, Banco), por los hechos que se exponen a continuación:

El 3 de abril de 2015, falleció su padre, el señor L.E.G.T. (en adelante, el causante).

Ante ello, el 30 de abril de 2015, solicitó —*vía telefónica*— el estado de cuenta de la cuenta de ahorros N° ***_****_*****_*** de titularidad del causante; no obstante, le indicaron que aún se encontraba en tramitación el registro de la sucesión intestada, gestión efectuada por la viuda.

El 26 de mayo de 2015, mediante Resolución Directoral FAP N° ****-DIGPE, la Dirección General de Personal de la Fuerza Área del Perú resolvió otorgarle pensión por orfandad a la señora L. R. G. C. y a la señora C.M.G.V. viuda de G. pensión de viudez, correspondiente al 50% de las remuneraciones que percibía el causante a cada una, desde el momento de su fallecimiento.

El 3 de octubre de 2015, solicitó al Banco la realización de la transferencia del 50% de los haberes del causante correspondiente a los meses de abril y mayo de 2015 precisando que tiene naturaleza pensionable.

El 11 de noviembre de 2015, mediante Carta N° 184/DIV.BP/CON.INST./FF.AA/11/15, el Banco indicó que el extorno de los respectivos depósitos tendrían que solicitarse a la Caja de Pensiones Militar Policial (en adelante, Caja de Pensiones) pese a que dicha entidad contaba con los fondos en la cuenta de ahorros del causante.

El 11 de enero de 2016, se solicitó al Banco que brinde algunos alcances respecto a términos utilizados en el estado de cuenta de la cuenta de ahorros del causante, pues se evidenció movimientos irregulares.

Por otro lado, el 18 de enero de 2016, el Banco y la pensionista por viudez suscribieron un convenio, en el cual la referida pensionista se comprometió a devolver el exceso del dinero que fue utilizado de la cuenta de ahorros del causante. En dicho momento, la señora L. R. G. C. requirió a la Caja de Pensiones que solicite el extorno y/o la restitución al Banco de los haberes correspondientes a los meses de abril y mayo de 2015, por ser su pensión de orfandad.

E 9 de febrero de 2016, a través de la Carta N° 0377-2016/CPMP-GP-DAA-JLO, la Caja de Pensiones respondió su solicitud y le indicó que no se encontraban facultados para requerirle al Banco la restitución de los abonos realizados en la cuenta del causante de los meses de abril y mayo.

El 10 de marzo de 2017, se solicitó al Banco el estado de cuenta del causante y la restitución del monto por concepto pensión de orfandad.

El 4 de abril de 2017, el Banco le remitió la Carta N° DCR-114-04-2017, entregándole los estados de cuenta; sin embargo, no se atendió el pedido referido a la restitución del monto por concepto de pensión de orfandad.

El 7 de julio de 2017, le requirió al Banco que disponga del pago de S/ 8 362,00 correspondiente a las pensiones impagas de los meses de abril y mayo de 2015.

El 24 de julio de 2017, mediante la Carta N° DCR-125-07-2017-DL, el Banco señaló que no era competente para reconocerla como pensionista de orfandad; lo cual constituye una vulneración al derecho de una de las pensionistas.

El 13 de noviembre de 2017, el Banco le informó que realizó el extorno de la Caja de Pensiones por el importe de S/ 6 539,87, correspondiente al 50% de pensiones abonadas en los meses de abril y mayo de 2015; no obstante, la suma que correspondía ascendía al importe de S/ 8 362,00.

El 5 de enero de 2018, solicitó al Banco los estados de cuenta actualizados y el detalle de los depósitos, movimientos y otras operaciones realizadas con posterioridad al fallecimiento del causante.

El 22 de mayo 2018, la denunciante solicitó al Banco la distribución del 50% de los intereses generados sobre los depósitos en la cuenta del causante.

El 12 de julio de 2018, a través de la Carta N° 109-07-2018-DL, el Banco le indicó que los intereses generados por el monto de S/ 774,48 corresponden a la masa hereditaria, motivo por el cual la distribución requerida sería repartida entre los herederos de manera proporcional.

No obstante, los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante provienen de los depósitos efectuados por depósitos efectuados por la Caja de Pensiones por lo que tienen carácter de pensionable.

Los días 29 de julio, 22 de agosto y 3 de setiembre de 2018, se comunicaron vía correo electrónico con el área legal del Banco a fin de llegar a un acuerdo; sin embargo, no obtuvo respuesta.

La denunciante solicitó como medidas correctivas que se le ordene al Banco, lo siguiente:

- El pago del saldo a favor, en base de la pensión de orfandad equivalente a S/ 1822.13.
- El pago del 50% de los intereses generados por los conceptos de aportes dinerarios de los meses de abril y mayo de 2015, devengados desde el 3 de abril de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2018.

Asimismo, solicitó los costos y costas del procedimiento; y, que el Banco sea sancionado.

La denunciante indicó que existió un trato diferenciado entre pensionistas por parte del Banco pues se le permitió sólo a una acceder a la cuenta de ahorros del causante, lo cual se evidencia a través de los movimientos efectuados en la cuenta de ahorros del causante.

1.1.2. Segundo escrito (escrito adicional)

Por escrito del 30 de enero de 2019, la denunciante indicó, entre otros puntos, que se ratificaba sobre los fundamentos de su denuncia y respecto a la prescripción alegada por la entidad bancaria a fin de que se declare improcedente la denuncia, señaló que la infracción cometida por dicha entidad era continuada pues perduró hasta el año en que se interpuso la denuncia.

1.1.3. Tercer escrito (oposición al escrito de apelación presentado por el denunciante)

Las omisiones a los requisitos de validez del acto administrativo alegadas por la entidad bancaria respecto de la resolución final emitida por la primera instancia son falsas y no se encuentran debidamente sustentadas.

Conforme a lo anterior, el 'contrato privado' suscrito entre la entidad bancaria y la pensionista de viudez para devolver el excedente del dinero retirado evidencia un trato distinto al brindado a la pensionista por orfandad pues cuando le solicitó que se entregue dicho dinero el Banco indicó que no era competente para proceder con lo pedido.

El error operativo alegado por la entidad bancaria, referido a que no procedió con el bloqueo de la cuenta de ahorros del causante, se prolongó desde la fecha que tomo conocimiento de la fecha del deceso (3 de abril de 2015) hasta setiembre del 2015, evidenciándose una vulneración a los derechos de pensionista por orfandad. Resaltó que la suscripción de un contrato privado con la pensionista por viudez evidencia un trato diferenciado pues es una autorización implícita de actos que no se encontraban conforme a ley.

El Banco tenía conocimiento que los depósitos efectuados por la Caja de Pensiones correspondían a las pensiones que recibía el causante (pensión por supervivencia) por lo que los intereses generados tienen la misma naturaleza y no le corresponden a la masa hereditaria, en tanto no son parte de la sociedad de gananciales o un bien común, sino que a las pensionistas (por viudez y orfandad).

Finalmente, precisó que la entidad bancaria a escasos días de cumplirse el plazo para atender el reclamo interpuesto el 27 de enero de 2018 solicitó una ampliación del plazo; no obstante, el mismo sólo sirvió para dilatar más la respuesta final.

1.2. Relación de hechos expuestos por la denunciado

1.2.1. Primer escrito (Descargos)

Sobre el supuesto trato diferenciado ilícito a la señora L. R. G. C. para acceder a la cuenta de ahorros del causante

En todo momento se han atendido todas las solicitudes y reclamos presentadas por la denunciante y se ha cumplido con brindar la información requerida en los términos que ha sido solicitada.

El 3 de mayo de 2015, la señora K.A. (madre de la denunciante), en representación de la señora L. R. G. C., solicitó el abono del 50% que le correspondía a la heredera del causante por pensión de orfandad; para tales efectos, adjuntó la Resolución N° 1194-DIGPE del 26 de mayo de 2015, entre otros documentos. No obstante, para darle una respuesta a su pedido se le indicó que se tenían que realizar investigaciones. Finalmente, se le informó que el pedido debía presentado ante la Caja de Pensiones.

El 5 de enero de 2018, la denunciante solicitó los estados de cuenta y los movimientos de la cuenta de ahorros N° ***** de titularidad del causante, alegando que se habría producido una sustracción indebida de los fondos.

Sobre el supuesto trato diferenciado ilícito a la señora L. R. G. C. para disponer del fondo depositado en la cuenta de ahorros del causante

La señora L. R. G. C. tenía conocimiento de los movimientos efectuados por la viuda desde enero de 2015. Resaltó que debido a las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros del causante, es que se suscribió un convenio privado con la pensionista de viudez a efectos de que los importes utilizados en exceso sean devueltos a la cuenta.

Nunca se le permitió a la pensionista por viudez disponer del 50% de los fondos de la cuenta de ahorros del causante y; por el contrario, en todo momento ha salvaguardado los derechos de la denunciante informándole que la solicitud de extorno debía ser canalizada a través de la Caja de Pensión.

Debido al fallecimiento del titular de la cuenta de ahorros materia de controversia, se dispuso la distribución de la masa hereditaria de conformidad con el Código Civil, por lo que se otorgó el 66,66% a la pensionista de viudez y el 16.66% a cada hijo incluida la denunciante.

Sobre el trato diferenciado ilícito brindado a la denunciante por no darle una alternativo y/o solución

Se realizó el abono del 50% de las pensiones abonadas, debido al pedido efectuado por la Caja de Pensiones; no obstante, en la medida que la viuda del causante realizo algunos retiros que excedían el importe que le correspondía, se celebró un contrato privado en el que la viuda se comprometía a devolver los importes retirados en exceso.

Sobre la naturaleza de los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante

Contrariamente a lo indicado por la denunciante, los intereses que han sido generados en la cuenta de ahorros le corresponden a la masa hereditaria, pues estos son los frutos de tener una cuenta de ahorros en un Banco, por lo que se le puede brindar el porcentaje que le corresponde a cada heredero.

Luego del fallecimiento del causante, la Caja de Pensiones realizó dos (2) depósitos del 16 de abril de 2015 y el 15 de mayo de 2015 por el importe de S/ 6 684,20 y S/ 6 395,24 respectivamente por concepto de pensión.

Conforme a lo anterior, los intereses generados en la cuenta de ahorros donde se realizaron los depósitos por la Caja de Pensiones son por tener un producto con la entidad bancaria, por lo que deben ser dividido entre los herederos.

Sobre la atención de los requerimientos de información

Los requerimientos de información y reclamos presentados han sido atendidos adecuadamente y respetando los plazos establecidos en la Circular SBS N° 184-2015 de atención de reclamos.

Sobre la prescripción de la denuncia presentada por la señora L. R. G. C.

Los hechos narrados en la denuncia y que sustentan las conductas que motivaron el inicio del procedimiento se encuentran prescritos pues han sido interpuestos luego de los dos (2) años establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, indicó que en la medida que se ha realizado el extorno de la pensión a la Caja de Pensiones Militar Policial no hay ningún saldo a favor de la denunciante. Reiteró que los intereses no tienen carácter de pensionable por lo que corresponden ser repartidos por toda la masa hereditaria.

1.2.2. Segundo escrito (apelación a la Resolución N° 1034-2019/CC1)

Solicitó la nulidad de oficio de la Resolución N° 1034-2019/CC1 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, toda vez que se omitió dos (2) requisitos de validez que debe observar todo acto administrativo.

Respecto al primero, indicó que la pensionista por viudez tuvo acceso a la cuenta de ahorros del causante debido a que tenía la tarjeta de débito y claves de acceso lo que permitió las disposiciones de efectivo después del fallecimiento del titular, por lo que no existió un trato diferenciado ilícito conforme fue indicado por la primera instancia, sino que un actuar indebido y de mala fe por parte de dicha pensionista pues las operaciones se realizaron sin autorización alguna.

Conforme a lo anterior, debido a un error operativo no se procedió al bloqueo de la tarjeta de ahorros, luego del deceso del causante, lo cual configura como infracción al deber de idoneidad y no un trato diferenciado ilícito entre pensionistas; motivo

por el cual, la imputación realizada por la secretaría técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 no es la adecuada y afecta el derecho de defensa.

Al no estar correctamente efectuada la imputación de cargos, desvirtúa el objeto contenido del acto administrativo lo que conlleva a una causal nulidad del acto pues la tramitación del procedimiento no se ha llevado de manera regular afectando los principio como el de legalidad y debido procedimiento.

Respecto a los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante transferidos por la Caja de Pensiones, indicó que estos se generaron en virtud del contrato por la cuenta ahorros que mantenía el causante y, por tal motivo, no tenían carácter pensionable.

En virtud de lo dispuesto en el contrato de cuenta de ahorros, la transferencia de los intereses generados en la cuenta de ahorros debe ser entregados a la masa hereditaria.

Finalmente, respecto a la atención extemporánea del reclamo presentado el 27 de enero de 2018, indicó que el 23 de febrero de 2018 se remitió un correo electrónico a la dirección fijada por la denunciante (electrónica) en la cual se le indicó que se ampliaría el plazo para responder el reclamo presentado.

1.3. Resolución emitida por la primera instancia (Comisión de Protección al Consumidor N° 1)

Mediante Resolución N° 1034-2019/CC1 del 24 de mayo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró improcedente por prescripción la denuncia contra el Banco por la presunta infracción al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la realización de un trato diferenciado ilícito al no permitirle acceder a su pensión de orfandad.
- (ii) Declaró fundada la denuncia contra el Banco pues no se acreditó la existencia de una causa objetiva y razonable que permitió a la entidad bancaria brindar un trato diferenciado a la denunciante al no permitirle disponer de su pensión de orfandad.
- (iii) Declaró infundada la denuncia contra el Banco en tanto no acreditado que se brindó un trato diferenciado ilícito a la denunciante al no brindarle una alternativa de solución a su pedido contenido en la carta del 7 de julio de 2017.
- (iv) Declaró infundada la denuncia contra el Banco en tanto quedó acreditada que la entidad bancaria respondió de manera adecuada y motivada el pedido efectuado el 7 de julio de 2017, respecto a la solicitud de la denunciante de abono de la pensión de orfandad.
- (v) Declaró fundada la denuncia contra el Banco pues quedó acreditado que los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante por los depósitos de los importes del S/ 6 684,41 y S/ 6 395,44 tenían naturaleza previsional.
- (vi) Declaró fundada la denuncia contra el Banco pues quedó acreditado que la entidad bancaria atendió de manera extemporánea el reclamo

presentado el 27 de enero de 2018; no obstante, infundado el extremo que denunció que la respuesta fue inadecuada.

- (vii) Ordenó al Banco, como medida correctiva, que en un plazo no mayor a 15 días hábiles cumpla con otorgar a la señora L. R. G. C. el importe de S/ 250,75; más los intereses legales que se generaron hasta la fecha de entrega.
- (viii) Dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones y el pago de costos y costas.

1.4. Resolución emitida por la segunda instancia (Sala Especializada en Protección al Consumidor)

- (i) Revocó la Resolución N° 1034-2019/CC1 que declaró fundada la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y la declaró improcedente por prescripción, en el extremo referido a que no le permitió disponer de su pensión de orfandad.
- (ii) Confirmó la Resolución N° 1034-2019/CC1 que declaró fundada la denuncia en el extremo que imputó contra la entidad financiera que consideró indebidamente los intereses generados por los importes del S/ 6 684,41 y S/ 6 395,44 como parte de la masa hereditaria pese a que tenían naturaleza previsional.
- (iii) Revocó la Resolución N° 1034-2019/CC1 pues quedó acreditado que la entidad bancaria atendió el reclamo interpuesto por la denunciante el 27 de enero de 2018 dentro del plazo legal.
- (iv) Confirmó la Resolución N° 1034-2019/CC1 en el extremo que ordenó otorgar a la denunciante el importe de S/ 250,75 más los intereses legales que se generen a la fecha de la entrega.
- (v) Confirmó la inscripción de la entidad bancaria en el Registro de Infracciones y Sanciones y el pago de costos y costas.

2. Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente

2.1. Identificación de los principales hechos jurídicos

La denuncia presentada por la señora L. R. G. C. contra B.C., se admitió a trámite por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, mediante Resolución N° 1 del 4 de enero de 2019 permitiendo con ello el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra de dicha entidad bancaria.

Dicho lo anterior, en el presente caso, corresponde determinar si los hechos expuestos por la señora L. R. G. C. constituyen o no infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Para tales efectos, en el presente caso, se advierte que la denunciante a enmarcado los hechos que contienen su denuncia como un supuesto trato diferenciado ilícito, una vulneración al deber de idoneidad y al deber de atención de reclamos que tienen los proveedores y que se encuentran recogidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ahora bien, habiendo identificado los principales hechos jurídicos que han sido denunciados por la señora L. R. G. C., se debe subdividir las conductas a fin de determinar si cada una constituye o no una vulneración a la normativa de protección al consumidor.

Por tanto, respecto al trato diferenciado ilícito recogido en el numeral 1 del artículo 1 y el artículo 38 de la Ley N° 29571, se debe determinar la existencia de los siguientes supuestos denunciados por la señora L. R. G. C.:

- (i) ¿La entidad bancaria brindó un trato diferenciado ilícito a la denunciante al denegarle el acceso y disposición a su pensión de orfandad, pese a que si le otorgó pensión a la pensionista por viudez?
- (ii) ¿La entidad bancaria brindó un trato diferenciado ilícito a la denunciante al no ofrecerle una alternativa de solución a diferencia del trato brindado a la pensionista de viudez?

Por otro lado, en lo referido a la vulneración del deber de idoneidad recogido en los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, se debe determinar la existencia de los siguientes supuestos denunciados por la señora L. R. G. C.:

- (iii) ¿La entidad bancaria vulneró el deber de idoneidad por no motivar la respuesta otorgada a la pensionista de orfandad cuando solicitó la entrega de su pensión?
- (iv) ¿La entidad bancaria consideró, indebidamente, los intereses generados como parte de la masa hereditaria pese a que tendrían carácter

previsional pues son derivados de la pensión depositada por la Caja Militar Policial?

Finalmente, en lo referido a la atención de reclamos que debe cumplir todo proveedor del sistema financiero conforme las disposiciones contenidas en el artículo 88 de la Ley N° 29571, se debe determinar la existencia del siguiente supuesto denunciado por la señora L. R. G. C.:

- (v) ¿La entidad bancaria atendió inadecuadamente y de manera extemporánea el reclamo presentado por la denunciante el 27 de enero de 2018?

2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos recogidos en el expediente

2.2.1. Respecto al trato diferenciado ilícito

En el presente caso, se evidencia que la señora L. R. G. C. denunció a la entidad bancaria pues no le permitió acceder y disponer de los depósitos efectuados por la Caja de Pensiones en la cuenta de ahorros del causante, pese a que la pensionista por viudez sí.

Respecto a este punto, cabe indicar que el artículo 38 del Código dispone que los proveedores de bienes y servicios no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, entre otros, respecto de los consumidores inmersos de manera directa o indirecta en una relación de consumo. No obstante, en caso de existir un trato diferenciado entre consumidores, debe acompañarse de una causa debidamente sustentada.

En ese orden de ideas, la carga de acreditar que existió un trato diferenciado injustificado le corresponde al consumidor; por lo que, una vez acreditado el defecto el proveedor es el responsable de demostrar que existió una causa objetiva y justificada que sustente su práctica a fin de que sea exonerado de responsabilidad.

Ahora bien, en el presente caso respecto a la pensión de orfandad, se evidencia la existencia de dos hechos distintos denunciados por la señora L. R. G. C. los cuales son (i) el acceso; y, (ii) la disposición a su pensión por orfandad contenida en la cuenta de ahorros del causante.

Respecto al acceso a la pensión de orfandad, conforme fue señalado de manera precedente, la denunciante a través de la solicitud presentada el 16 de enero de 2016, le pidió al Banco que precise ciertos términos que no comprendía de la lectura del estado de cuenta de la cuenta de ahorros del causante, pues estaba realizando averiguaciones sobre el uso de dicha cuenta.

En atención a la gestión realizada por la entidad bancaria y a raíz de la revisión de la citada información, pudo verificar la realización de dos abonos los días 16 de abril de 2015 y 15 de mayo de 2015 los cuales correspondían a la pensión de viudez y de orfandad; de igual forma, evidenció operaciones de retiro de dinero por un importe que comprometía (además) la pensión que le había sido otorgada.

No obstante, en el presente caso, en la medida que la denunciante tuvo acceso a la cuenta de ahorros del causante desde antes del 16 de enero de 2016, esto es, pudo conocer sobre los movimientos que se realizaban (entradas y salidas de dinero) con cargo a dicho producto bancario y; considerando que su denuncia se interpuso el 29 de noviembre de 2018, su derecho para accionar se encontraría prescrito pues habrían transcurrido los dos (2) años establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor para que un consumidor pueda interponer su denuncia ante la autoridad administrativa.

Por otro lado, respecto a la disposición al importe contenido en la cuenta de ahorros del causante, se evidencia que luego de que la denunciante tuvo conocimiento de los movimientos efectuados en la cuenta de ahorros del causante es que solicita a la entidad bancaria que la entregue los fondos que le corresponde como pensionista de orfandad a través de una solicitud del 7 de julio de 2017.

Sin embargo, se evidencia que la entidad bancaria no aprueba a lo peticionado y, por el contrario, le indica que la solicitud debía ser canalizada ante la Caja de Pensiones, pues eran ellos quienes se encargaban de realizar los depósitos de pensiones.

Respecto a este punto, se debe destacar que durante el 2015 la pensionista por viudez realizó operaciones que excedían al importe que le correspondía generando que tenga que suscribir con la entidad bancaria un 'contrato privado' en el año 2016, el mismo que tenía por objeto que dicha persona devuelva los excesos utilizados.

De esta manera se aprecia que respecto a la disposición del dinero contenido en la cuenta de ahorros del causante, existió un trato diferenciado entre las pensionistas pues a una se le indicó que las solicitudes deberían ser canalizadas con otra entidad y a la otra (pensionista por viudez) se le permitió disponer libremente del citado dinero y pese a que se tenía conocimiento del deceso del titular.

Ahora bien, durante el procedimiento, la entidad bancaria no presentó un medio probatorio que lo exonere de responsabilidad o que justifique su actuar y, por el contrario, presentó el contrato celebrado con la pensionista por viudez lo cual resalta la existencia de un trato distinto entre pensionistas.

Finalmente, respecto al trato diferenciado por no brindarle una alternativa de solución al pedido de abono de dinero con carácter pensionable, cabe indicar que conforme ha sido señalado de manera precedente a quien le corresponde que existió un trato diferenciado ilícito es al consumidor; sin embargo, en el presente caso, la señora L. R. G. C. no logró acreditar el defecto alegado pues no hay una solicitud presentada por la pensionista por viudez en los mismos términos y que haya sido atendida de manera diferente por la entidad bancaria que permita acreditar de esa manera la existencia de un trato diferente.

2.2.2. Respecto a la vulneración del deber de idoneidad

Respecto a este punto, la denunciante consideró que existió una vulneración al deber de idoneidad pues no la respuesta que la entidad bancaria le brindó no se

encontró debidamente motivada y; por otro lado, en tanto consideró los intereses que se generaron en la cuenta de ahorros del causante como parte de la masa hereditaria.

Con relación a la idoneidad, se debe indicar que es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y recibe en función a lo que se le ofrece, se publicita o se le informa considerando factores como las características y naturaleza del producto o servicio contratado.

Dicho lo anterior, ante la interposición de una, solicitud de gestión o requerimiento de información lo que un consumidor espera es que la respuesta que entrega un proveedor se encuentre debidamente motivada o que por lo menos absuelva todos los pedidos, disconformidad o preguntas trasladadas.

No obstante, se debe indicar que lo anterior no implica que un proveedor deba atender de manera procedente todo pedido y/o reclamo efectuado por un consumidor, sino que se pronuncie sobre lo requerido a fin de evitar una incertidumbre innecesaria.

Por tanto, en el presente caso, se evidencia que existió una correspondencia entre la solicitud presentada por la consumidora y la respuesta que la entidad bancaria le otorgó pues la misma fue clara, oportuna y completa.

Finalmente, respecto a la consideración, indebida, de los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante como parte de la masa hereditaria pese a que tendrían carácter previsional, se debe indicar que durante el procedimiento se ha demostrado que en los meses de abril y mayo de 2015 hubieron dos (2) abonos por los importes de S/ 6 684,42 y S/ 6 395,44 en la cuenta de ahorros del causante que correspondía a la pensión de supervivencia por orfandad y viudez.

A raíz de ello, la entidad bancaria no ha presentado otro documento que acredite el ingreso de otros importes en la cuenta de ahorros del causante, en ese sentido se advierte que los intereses que se devengaron en dicho producto se ocasionaron producto de los depósitos efectuados por la Caja de Pensiones, por lo que no le correspondían a la masa hereditaria, sino que a las pensionistas.

En ese sentido, la entidad bancaria vulneró el deber de idoneidad que debe contemplar todo proveedor en sus actuaciones pues consideró indebidamente los intereses que se generaron en la cuenta de ahorros del causante afectando las expectativas de la consumidora.

2.2.3. Respecto a la vulneración al deber de atención de reclamos

Todo proveedor que conforma el sistema financiero debe considerar las disposiciones contenidas en el artículo 88 del Código, el cual indica que los reclamos deben ser atendidos conforme a la normativa correspondiente.

Así, la Circular de Atención al Usuario G- N° 184-2015 determina que los reclamos deben ser atendidos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido

presentados por sus consumidores; sin embargo, de manera excepcional este plazo puede ser ampliado.

Ahora bien, de la información que obra en el expediente, se aprecia que no existió una infracción al deber de atención de reclamos por parte de la entidad bancaria, pues remitió a la consumidora una comunicación que le informaba la extensión del plazo para atender su pedido.

Dicho esto, y contrariamente a lo indicado por la denunciante, esta comunicación permitió que la denunciante tenga certeza de que su reclamo sería atendido y una aproximación de la fecha estimada en la que recibiría su respuesta, evitando con ello que se encuentre en un estado de incertidumbre.

3. Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados

3.1.1. Sobre el trato diferenciado ilícito

Considero que, para realizar el análisis de trato diferenciado ilícito, se debe identificar los dos (2) hechos que la denunciante mencionó en su escrito de denuncia, los cuales son acceder a la cuenta de ahorros del causante y disponer del dinero contenido en la misma.

El primero, referido al acceso a la cuenta de ahorros del causante, se advierte que se materializó dicha circunstancia por la posibilidad que la entidad bancaria le otorgó a la señora L. R. G. C. de tomar conocimiento (acceder) de los movimientos efectuados en la cuenta de ahorros del causante.

Dicho lo anterior y considerando que los consumidores tienen un plazo de dos (2) años para interponer su denuncia, contados desde la fecha en la que ocurrió el hecho, en el momento en que la señora L. R. G. C. interpuso su denuncia el hecho se encontraría prescrito. Sobre este punto, es importante destacar que contrariamente a lo indicado por la denunciante, nos encontramos ante una infracción instantánea¹ pues la conducta cometida por la entidad bancaria sucedió y se agotó en ese momento.

No obstante, con relación a la disposición del dinero contenido en la cuenta de ahorros del causante (segundo hecho), el cual conforme a lo indicado por la denunciante se materializó cuando solicitó de manera formal y a través de un escrito del 7 de julio de 2017 el dinero que le correspondía por ser pensionista de orfandad, dicha conducta no se encontraría prescrita; y, por el contrario la negativa de la entidad bancaria sin justificación alguna de conceder lo petitionado, pese a que la otra pensionista (viudez) sí pudo disponer del dinero contenido en la cuenta incluso por montos que excedían el importe que le correspondía, sólo evidencia un trato diferenciado entre ambas partes el cual no tiene una justificación que lo sustente.

Respecto al trato diferenciado ilícito, se debe indicar lo siguiente²: *“(...) constituye un comportamiento similar, también dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores, pero por motivos injustificados, sin llegar a basarse en aquellos motivos de transcendencia social y sin afectar la dignidad personal. El trato diferenciado ilícito consiste en aquella conducta por que un proveedor niega a un consumidor la posibilidad de adquirir un producto o de disfrutar de un servicio por cualquier motivo que no resista un análisis de proporcionalidad, razonabilidad u objetividad y que más bien esté basado en cuestiones eminentemente subjetivas (...).”*

¹ **BACA ONETO**, Víctor. (2015). La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 268.

² **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia**. (2011). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito. Pág. 27.

Es así, que respecto a la disposición del dinero contenido en la cuenta de ahorros del causante, se advierte un trato diferenciado entre pensionistas pues a una se le permitió la disposición de esta sin limitaciones y a la otra se le denegó dicha posibilidad y, por el contrario, se le indicó que redirija su pedido a otra entidad.

Por otro lado, considero que respecto a la presunta negativa del banco de brindar una alternativa de solución, en la medida que dicha alegación no se encontró sustentada en un medio probatorio se debió aplicar lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 177 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General que señala que todo hecho alegado por un administrado debe encontrarse debidamente sustentado a través de pruebas; por lo que, la sola declaración efectuada por la denunciante no un hecho determinante para determinar responsabilidad.

Respecto a este punto, se debe resaltar que³: “(...) la prueba es una actividad procesal encaminada a demostrar la exactitud o la inexactitud de determinados hechos que han de servir de fundamentos para una decisión. (...) la prueba sería la actividad tendiente para demostrar esos hechos, su exactitud o su inexactitud, a los efectos de que la Administración pueda tomar una decisión”.

3.1.2. Sobre la falta al deber de idoneidad

Sobre la falta de atención adecuada y motivada del pedido efectuado el 7 de julio de 2017, conforme ha sido señalado de manera precedente las alegaciones en un procedimiento administrativo sancionador por parte de las partes no son suficientes para determinar la responsabilidad de un administrado pues deben estar acompañados de pruebas que las sustenten.

Por otro lado, respecto a la consideración indebida de intereses como parte de la masa hereditaria, considero que en tanto el dinero que se depositó en la cuenta de ahorros provenía de la pensión del causante, los intereses tienen el mismo origen.

Es así, que en la medida que los importes depositados generan intereses en mérito a las condiciones establecidas en el contrato de cuenta de ahorros, es que no debieron formar parte de la masa hereditaria, sino que debieron ser repartidos entre las pensionistas conforme le correspondía a cada una.

3.1.3. Sobre el deber de atención de reclamos

Considero que el deber de atención de reclamos que tienen las entidades bancarias resulta importante en tanto permite a los consumidores tener una respuesta ante sus inconformidades en un plazo determinado.

No obstante, en la medida que las relaciones entre consumidores y proveedores tienen diversos orígenes y matices no siempre es posible tener una respuesta en un corto plazo pues, por la complejidad puede resultar necesario realizar investigaciones adicionales.

³ BREWER CARÍAS, Allan. (1975). La carga de la prueba en el procedimiento administrativo. Pág. 24.

Motivo por el cual, ampliar el plazo de atención de un reclamo es una potestad que tienen todas las entidades bancarias y que no puede ser desconocido ni por los consumidores ni por la autoridad, siempre que se encuentre debidamente justificado.

En efecto, el comunicar a un consumidor sobre la ampliación del plazo para resolver un reclamo, es una facultad otorgada a las entidades bancarias, justificada por la complejidad de servicios que ofrecen en el mercado y en tanto algunos reclamos revisten de mayor análisis e investigación.

Por tanto, considero que en el marco de un procedimiento al existir una presunta vulneración al deber de atención de reclamos la autoridad administrativa debe realizar, como parte de su labor de instrucción, diversos requerimientos a efectos de determinar si es que ante un reclamo presentado por un consumidor existió un pedido de prórroga por parte del proveedor.

4. *Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa*

4.1. *Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1*

Me encuentro de acuerdo con la resolución emitida por la Comisión, pues de la lectura de la denuncia y de los medios probatorios, se advierte la existencia de dos (2) hechos distintos. En el primero, referido al acceso a la cuenta de ahorros del causante, se advierte que la Comisión materializó dicha circunstancia por la posibilidad que la entidad bancaria le otorgó a la señora L. R. G. C. de tomar conocimiento (acceder) de los movimientos efectuados en la cuenta de ahorros del causante. Con relación al segundo, el órgano de primera instancia, verificó desde cuando la denunciante tomó conocimiento que no podía disponer (hacer uso de los fondos) del dinero depositado en la cuenta de ahorros para desde esa oportunidad contabilizar el plazo prescriptorio y determinar la responsabilidad de la entidad bancaria.

Sobre la falta de atención adecuada y motivada del pedido efectuado el 7 de julio de 2017, estoy de acuerdo en este extremo con lo indicado por la Comisión pues las alegaciones en un procedimiento administrativo sancionador no son suficientes para determinar la responsabilidad de un administrado.

De igual forma, con relación a la naturaleza de los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante, debo indicar que estoy de acuerdo con el análisis que la Comisión efectuó en este extremo pues en los movimientos de la cuenta de ahorros del causante sólo se advierte los depósitos efectuados por la Caja de Pensiones.

No obstante, en lo referido a la atención de reclamos, contrariamente a lo indicado por la Comisión se debe indicar que al existir dudas en el procedimiento lo que debió hacer la Secretaría Técnica (por encargo de la Comisión), en su labor de instrucción y como encargada de la investigación en el procedimiento ante duda

entre el diligenciamiento y el contenido de la ampliación del plazo, fue requerirle a la entidad bancaria que presente el documento que sustente que solicitó una ampliación para atender la solicitud presentada el 27 de enero de 2019.

En ese sentido, estoy conforme con la resolución emitida por la Comisión de manera parcial y sólo respecto a los hechos relacionados con el trato diferenciado ilícito y la vulneración al deber de idoneidad.

4.2. Resolución emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor

No me encuentro de acuerdo con el análisis de los medios probatorios efectuados por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) pues ellos mencionan que la señora solicitó disponer del dinero contenido en la cuenta en el año 2015, lo cual fue denegado por la entidad bancaria al indicarle que debía solicitarlo a la Caja de Pensiones, lo cual no sucedió con la pensionista de viudez con quien firmó un convenio privado el 18 de enero de 2016.

En ese sentido, para la Sala desde el 18 de enero de 2016 la pensionista por orfandad pudo denunciar ante la autoridad el trato diferenciado ilícito brindado por la entidad bancaria por lo que, al hacer una infracción instantánea, el hecho se encontraría prescrito; no obstante, se debe destacar que lo indicado por el superior jerárquico es una presunción, pues la denunciante a raíz de que toma conocimiento de este convenio empieza a realizar gestiones para obtener el importe que le correspondía, por lo que no es posible considerar la señalada fecha como punto de partida para evaluar la improcedencia por prescripción de la denuncia en este extremo pues es recién a partir de ese momento que se configuraría el trato desigual entre ambas pensionistas.

Con relación al análisis efectuada por la Sala respecto a la infracción al deber de idoneidad, me encuentro de acuerdo porque, al igual que Comisión, consideró que los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante le correspondían a las pensionistas y no a la masa hereditaria. Cabe destacar que, en segunda instancia, el Banco no ha presentado un documento que permita acreditar que existió ingresos de dinero en la cuenta de ahorros del causante de una fuente distinta a las pensiones que fueron depositadas por la Caja de Pensiones.

Finalmente, conforme me encuentro conforme al pronunciamiento emitido por la Sala respecto de la atención de reclamo pues la entidad bancaria pudo acreditar que presentó una ampliación para atender el reclamo presentado el 27 de enero de 2018, permitiendo con ello lograr que sea exonerado de responsabilidad.

En ese sentido, estoy de acuerdo con la resolución emitida por la Sala, pero de manera parcial y sólo respecto al hecho relacionado a la vulneración al deber de idoneidad y al de atención de reclamos.

5. Conclusión

El procedimiento administrativo sancionador se inició contra el Banco a raíz de una denuncia presentada por la señora L. R. G. C., pues consideró que dicho proveedor le brindó un trato diferenciado ilícito, no cumplió con su deber de idoneidad y de atención de reclamos.

Los hechos señalados de manera precedente, se encuentran recogidos en los artículos 18, 19, 38 y 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Comisión, en primera instancia, al evaluar los medios probatorios que obran en el expediente consideró que a la denunciante se le negó acceder a sus cuentas pese a que a la pensionista de viudez si se le permitió. Asimismo, consideró que los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante pertenecían a las pensionistas y no a la masa hereditaria pues era frutos de las pensiones abonadas por la Caja de Pensiones.

Sobre el trato diferenciado ilícito, la postura de la Comisión es acertada pues analiza los hechos y los medios probatorios de manera razonable y buscando amparar los hechos planteados por la denunciante. Ahora bien, no se debe dejar de mencionar que, respecto al trato diferenciado ilícito, la Sala en un reciente pronunciamiento ha indicado que si se verifica conductas relacionadas a discriminación o trato diferenciado ilícito, éstas deben ser analizadas como una única figura que afecta al derecho a la igualdad a través de un trato discriminatorio⁴.

Por otro lado, la autoridad administrativa de primera instancia debió realizar mayor actuación probatoria a fin de determinar si la respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante fue oportuna o no.

En efecto, de conformidad con lo establecido en el principio de impulso de oficio, la Comisión debió requerir a la entidad bancaria información que permita determinar si la supuesta carta remitida a la consumidora, informándole sobre la ampliación del plazo para atender su reclamo fue debidamente diligenciada o no.

No obstante, la Comisión en este punto sólo indicó que con la documentación presentada por la entidad bancaria no era suficiente para acreditar que requirió una ampliación de plazo y, por ende, declaró fundada la denuncia por vulneración al artículo 88 del Código.

Sin embargo, se debe destacar *“que la autoridad administrativa tiene la responsabilidad de impulsar, dirigir y ordenar cualquier procedimiento administrativo sometido a su competencia hasta esclarecer las cuestiones involucradas, aún cuando se trate de procedimientos iniciados por los administrados”*⁵. Por tanto, en mi opinión, al tener un medio probatorio que generaba indicios que de si podía existir una solicitud de ampliación por parte de la entidad bancaria hacia la denunciante, debió realizar mayores actuaciones.

⁴ Ver Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

⁵ **MORÓN URBINA**, Juan Carlos. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo I. Pág. 91.

Ahora bien, respecto a la resolución emitida en segunda instancia, cabe indicar que la Sala no ha considerado la totalidad de los medios probatorios que han sido puestos a disposición por la pensionista de orfandad, ello a fin de valorar desde cuando se contaba el plazo de dos (2) años dispuestos por el Código para evaluar la prescripción.

Sin embargo, respecto a la supuesta vulneración al deber de atención de reclamos que tienen las entidades bancarias, contrariamente a lo indicado por la primera instancia, la Sala evaluó correctamente los medios probatorios referidos al plazo adicional presentado por el Banco para atender el reclamo presentado por la denunciante el 27 de enero de 2018.

Dicho lo anterior, a modo de conclusión, en el presente caso, el proveedor debió ser administrativamente responsable por la falta de idoneidad y trato diferenciado ilícito en perjuicio de la señora L. R. G. C. (pensionista de orfandad) toda vez que le brindó un trato desigual en comparación con la pensionista de viudez y consideró indebidamente los intereses generados en la cuenta de ahorros del causante como parte de la masa hereditaria.

No se debe perder de vista, que el presente procedimiento administrativo se ha tramitado por la vía ordinaria de conformidad con lo establecido en el artículo 125 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, en el presente caso, se advierte que se ha cumplido con el debido procedimiento pues se han respetado las fases (denuncia, admisión a trámite- inicio del procedimiento, presentación de descargos, emisión de resolución en primera instancia, presentación de recurso de apelación, contradicción a la apelación y emisión de resolución de segunda instancia) lo que lleva a concluir que se ha respetado el debido procedimiento para las partes.

6. Bibliografía

1. **VACA ONETO**, Víctor. (2015). La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 268.
2. **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia**. (2011). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito. Pág. 27.
3. **BREWER CARÍAS**, Allan. (1975). La carga de la prueba en el procedimiento administrativo. Pág. 24.
4. **MORÓN URBINA**, Juan Carlos. (2019). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo I. Pág. 91.

7. Anexos

1. Copia de la denuncia presentada por la señora L. R. G. C. y anexos.
2. Copia de la Resolución N° 1 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.
3. Copia del escrito de descargos presentado por Banco de Comercio S.A. y anexos. (Se agrega el contrato bancario).
4. Copia de la Resolución Final N° 1034-2019/CC1 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1. (Primera instancia)
5. Copia del recurso de apelación de Banco de Comercio S.A.
6. Copia de la Resolución N° 0207-2020/SPC emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Segunda instancia)



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

000336

quedó acreditado que el proveedor sí atendió, dentro del plazo legal, el reclamo efectuado por la denunciante el 27 de enero de 2018.

SANCIÓN:

1 UIT: Por haber considerado que los intereses generados por las pensiones, depositados en la cuenta del causante, formaban parte de la masa hereditaria.

Lima, 22 de enero de 2020

ANTECEDENTES

1. El 29 de noviembre de 2018, la señora [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) presentó una denuncia contra Banco de Comercio S.A.¹ (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 3 de abril de 2015, falleció su padre, el [REDACTED] [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), quien mantenía la cuenta de ahorros [REDACTED] con el Banco;
 - (ii) el 30 de abril de 2015, con ocasión de que solicitó al Banco los estados de cuenta de la cuenta de ahorros del causante, preliminarmente puso en conocimiento del denunciado, a través de la vía telefónica, sobre el deceso de su padre. Ello, mientras su viuda, [REDACTED] [REDACTED], venía tramitando la sucesión intestada;
 - (iii) el 26 de mayo de 2015, mediante la Resolución Directoral N° 1164-DIGPE, emitida por la Dirección General de Personal de la Fuerza Aérea del Perú (en adelante, FAP), se le reconoció su derecho de 'pensión por orfandad' correspondiente al 50% de las remuneraciones que percibía el causante, contado a partir de la fecha fallecimiento de su padre (3 de abril de 2015);
 - (iv) el 3 de octubre de 2015, solicitó formalmente al Banco que transfiera a su favor el 50% de los haberes que recibió su padre en su cuenta bancaria, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2015, pues tenían carácter pensionable por orfandad.el 11 de noviembre de 2015, mediante la carta 184/DIV.BP/CON.INST./FF.AA/11/15, el denunciado le indicó que el extorno de los referidos depósitos tenían que canalizarse a través de la Caja de Pensiones Militar - Policial (en adelante, Caja de Pensiones).

¹ R.U.C: 20509507199. Domicilio Fiscal: avenida Canaval y Moreyra 452, San Isidro, Lima, Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

Elo, a pesar de que el mencionado dinero se encontraba en poder del Banco;

- (vi) el 18 de enero de 2016, el Banco celebró un convenio privado con la [REDACTED], con el objeto de que esta devuelva el exceso de lo dispuesto en la cuenta de su padre y no el íntegro de lo depositado. Contrariamente a este trato, el proveedor continuaba negándole sin justificación objetiva acceder a su derecho de percibir su pensión de orfandad, siendo tratada de forma diferenciada;
- (vii) el 18 de enero de 2016, requirió a la Caja de Pensiones que solicite al Banco el extorno y/o restitución de los haberes de su padre correspondiente a los meses de abril y mayo de 2015. En respuesta, la referida entidad le remitió la Carta N° 0377-2016/CPMP-GP-DAA-JLO, de fecha 9 de febrero de 2016, comunicándole que no se encontraban facultados para requerir al Banco la restitución de los mencionados abonos;
- (viii) atendiendo a su solicitud de estados de cuenta del causante, el Banco le proporcionó dichos documentos mediante carta N° DCR-114-04-2017 del 4 de abril de 2017. Asimismo, con carta N° DCR-125-07-2017-DL, el denunciado le señaló que no tenían competencia para reconocerle la pensión por orfandad y que por ello no atendían su solicitud de que disponga las pensiones impagas de los meses de abril y mayo de 2015, ascendentes a S/ 8 362,00;
- (ix) el 13 de noviembre de 2017, el Banco le informó que había realizado el extorno de S/ 6 539,87 a la Caja de Pensiones y que ello correspondía al 50% de las pensiones de orfandad que venía reclamando (las que fueron abonadas en abril y mayo de 2015); pero dicho monto no era los S/ 8 362,00 que le correspondía;
- (x) el 5 de enero de 2018, solicitó al Banco los estados de cuenta actualizados del causante y el detalle de los depósitos, movimientos y otros realizados con posterioridad al fallecimiento de su padre;
- (xi) mediante carta 252-AR-08-2018 del 14 de marzo de 2018, el Banco atendió de manera extemporánea e inadecuada el reclamo que interpuso el 27 de enero de 2018, ya que presentaba inconsistencias a su solicitud del 5 de enero de 2018;
- (xii) el 22 de mayo de 2018, solicitó al Banco la distribución del 50% de los intereses generados sobre los depósitos en la cuenta de ahorros del causante, esto era, las pensiones abonadas en abril y mayo de 2015;
- (xiii) el 12 de julio de 2018, a través de la carta 109-07-2018-DL, el Banco le indicó que los intereses generados, que ascendían a S/ 674,48, correspondían a la masa hereditaria y que la distribución sería de manera proporcional; y,
- (xiv) solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco que cumpla con el pago del saldo a favor, en base a la 'pensión de orfandad', equivalente a S/ 1 822,13; y, el pago del 50% de los intereses generados



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000338
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

por los conceptos de aportes dinerarios de los meses de abril y mayo de 2015, devengados desde el 3 de abril de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2018, equivalente a S/ 337,24. Asimismo, pidió el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. Mediante dos escritos del 21 de enero de 2019, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

Del trato diferenciado al no permitir a la denunciante disponer de su pensión de orfandad

- (i) Negaban esta imputación, toda vez que su representada respondió formalmente todos los reclamos y solicitudes de la denunciante y se reunieron en diversas oportunidades con su madre;
- (ii) el 3 de octubre de 2015 recibieron la solicitud de la madre de la denunciante, solicitando el abono del 50% que le correspondía en calidad de sucesora en atención a su pensión de orfandad. Luego que realizaron las investigaciones pertinentes, respondieron a la consumidora, mediante carta 184/DIV.BP/CON.INST./FF.AA/11/15, de fecha 11 de noviembre de 2015, informándole que, debido a que la pensión fue abonada por la Caja de Pensiones, cualquier pedido de extorno de la cuenta de ahorros del causante debía ser requerido a dicha entidad;
- (iii) la denunciante tenía conocimiento de que [REDACTED], en su calidad de viuda del causante, efectuó operaciones indebidas de la cuenta de ahorros del causante en el mes de agosto de 2015. Cuando tomaron conocimiento de ello, suscribieron un 'Convenio Privado' entre su representada y [REDACTED], por el cual esta reconocía haber realizado los mencionados retiros de dinero de dicha cuenta por un monto mayor al 50% de su 'pensión de viudez', comprometiéndose a devolver el exceso;
- (iv) precisaban que en ningún momento brindaron a [REDACTED] la disposición del 50% que le correspondía por su 'pensión de viudez', ni tampoco por el concepto de sociedad de gananciales, lo cual le correspondía por ley, siendo que actuaron salvaguardando los intereses de las partes;
- mediante carta 1153-2017/CPM-GP del 19 de octubre de 2017, la Caja de Pensiones les solicitó revertir los abonos que realizaron a la cuenta de ahorros del padre de la denunciante; sin embargo, debido a los retiros efectuados por la viuda del causante en la referida cuenta, solo se retornó el 50% de las pensiones abonadas;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

Sobre el carácter de los intereses generados por el depósito de las pensiones reclamadas (masa hereditaria o naturaleza previsional)

- (vi) los meses de abril y mayo de 2015 la Caja Militar depositó la pensión del padre de la denunciante en su respectiva cuenta (ascendente a S/ 6 684,20 cada una);
- (vii) los intereses generados por los mencionados depósitos eran producto de la aplicación de una tasa del 1,50% o 2,00% y, además, correspondían a la sucesión intestada del padre de la denunciante, puesto que eran consecuencia del contrato de cuenta de ahorros celebrado con el causante;
- (viii) en tal sentido, dichos intereses debían distribuirse entre los herederos de la siguiente manera: a) 66.6% a la cónyuge; y, b) 16.6% a cada hijo del causante;

Respecto a la atención del reclamo del 27 de enero de 2018

- (ix) mediante la carta 210-AR-02-2018, se informó a [REDACTED] que estaban realizando las investigaciones pertinentes, por lo que estaban extendiendo el plazo para responder el reclamo del 27 de enero de 2018, en un plazo no mayor a 30 días, de acuerdo con lo permitido por la Circular G-184-2018, siendo que la atención de dicho reclamo se efectuó el 14 de marzo de 2018; y,
- (x) finalmente, deducían la prescripción de las infracciones imputadas, toda vez que los hechos denunciados correspondían al año 2015, conforme a la documentación que obraba en el expediente; sin embargo, la presente denuncia fue interpuesta el 29 de noviembre de 2018; esto es, cuando había transcurrido 3 años de ocurridos los mencionados hechos cuestionados.

3) El 28 de febrero de 2019, se llevó a cabo la audiencia de conciliación en la sede del Indecopi; sin embargo, las partes no llegaron a ningún acuerdo conciliatorio.

4. Mediante Resolución 1034-2019/CC1 del 24 de mayo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción:
 - a) Del artículo 38° del Código, al considerar que no había quedado acreditado la existencia de una causa objetiva y razonable que permitió al denunciado brindar un trato diferenciado a la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000340
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

- consumidora al no permitirle disponer de su pensión de orfandad; sancionándolo con una multa de 10 UIT;
- b) de los artículos 18° y 19° del Código, al estimar que se constató que el proveedor consideró indebidamente como parte de la masa hereditaria del causante los intereses que se generaron por los abonos de S/ 6 684,42 y S/ 6 395,44 que fueron depositados el 16 de abril y 15 de mayo de 2015, a pesar de que tenían naturaleza previsional derivados de la 'pensión de orfandad' otorgada a favor de la consumidora; sancionándolo con una multa de 1 UIT; y,
- c) del artículo 88°.1 del Código, al valorar que se acreditó que la entidad financiera atendió, de manera extemporánea, el reclamo presentado por la denunciante el 27 de enero de 2018; sancionándolo con una amonestación;
- (ii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora Gómez el importe de S/ 250,75; más los intereses legales que se generaran hasta la fecha de entrega;
- (iii) condenó al denunciado al pago de las costas y costos del procedimiento;
- y,
- (iv) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi².

El 21 de junio de 2019, el Banco apeló la Resolución 1034-2019/CC1, indicando lo siguiente:

² Asimismo, en otros extremos de dicho pronunciamiento, la Comisión resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró improcedente, por prescripción, la denuncia presentada por la señora Gómez contra Banco, por presunta infracción del artículo 38° del Código, respecto del extremo referido a la realización de un trato diferenciado ilícito brindado a la denunciante consistente en no permitirle el acceso a su 'pensión de orfandad';
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la entidad financiera, por presunta infracción del artículo 38° del Código, en tanto no habla quedado acreditado que haya brindado un trato diferenciado ilícito a la consumidora, consistente en no brindarle una alternativa de solución a su pedido contenido en la carta del 7 de julio de 2017;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el proveedor, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se constató que el denunciado respondió, de manera adecuada y motivada, la solicitud de abono de la pensión de orfandad efectuada por la denunciante el 7 de julio de 2017;
- (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se constató que el denunciado respondió, de manera adecuada y motivada, la solicitud de abono de la pensión de orfandad efectuada por la denunciante el 7 de julio de 2017; y,
- (v) declaró infundada la denuncia interpuesta contra la entidad financiera, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto se verificó que atendió adecuadamente el reclamo presentado por la señora Gómez el 27 de enero de 2018.

Siendo que dichos extremos de la resolución venida en grado no han sido objeto de apelación por parte de la denunciante, han quedado consentidos, por lo que en esta segunda instancia no serán materia de pronunciamiento; siendo que solo se procederá a analizar los extremos apelados por el Banco.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000341
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

Del trato diferenciado al no permitir a la denunciante disponer de su pensión de orfandad

- (i) En este extremo, la Comisión sancionó a su representada al considerar que se acreditó que su representada permitió a la viuda del causante que acceda a su pensión de viudez y no se facilitó a la denunciante el cobro de su pensión de orfandad;
- (ii) negaban haber facilitado el cobro de pensión de viudez de [REDACTED] [REDACTED], pues lo que había ocurrido era que dicha persona, en tanto era cónyuge del causante y vivían en el mismo domicilio, tuvo acceso a la clave secreta y tarjeta de débito del causante, lo cual le permitió realizar las disposiciones de efectivo de la cuenta del señor [REDACTED] [REDACTED] luego de su deceso;
- (iii) fue de esta manera que la señora [REDACTED] tuvo la facilidad de acceder a su pensión de viudez sin autorización del denunciado;
- (iv) el Banco no entregó a la viuda del causante su pensión que le correspondía, sino que esta había actuado de mala fe al disponer del dinero de la cuenta del causante sin estar previamente autorizada;
- (v) debido a un presunto error operativo -que debía analizarse en otra imputación- el Banco no cumplió con bloquear la tarjeta del causante después de que tuvieron conocimiento de su deceso;
- (vi) por tanto, no realizaron un trato diferenciado entre la [REDACTED] y la denunciante, siendo que aquella se aprovechó de un presunto incidente con el sistema del Banco a fin de obtener un beneficio que le permitió acceder a su pensión de viudez;
- (vii) en tal sentido, este hecho denunciado no debió imputarse como una infracción del artículo 38° del Código, sino como una presunta infracción del deber de idoneidad del servicio;

Sobre el carácter de los intereses generados por el depósito de las pensiones reclamadas (masa hereditaria o naturaleza previsional)

- (viii) en este caso la Comisión los sancionó porque, presuntamente, el Banco consideró como parte de la masa hereditaria los intereses que se hubiesen generado por los depósitos realizados a la cuenta del causante, siendo que dichos depósitos tenían carácter previsional y debían ser otorgados a la señora [REDACTED]; al respecto, reiteraban sus alegatos de defensa respecto a que los referidos intereses fueron generados en virtud de los fondos transferidos por la Caja de Pensiones que correspondía a la sucesión del señor [REDACTED] pues dichos intereses se generaron en virtud del contrato de cuenta de ahorros celebrado con el causante. Por tanto, la tasa de interés se calculó de acuerdo con el tarifario que se encontraba en el referido contrato: 1.50% y 2.00%;

M-SPC-13/1B

7/29



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

- (x) en el numeral 18 del mencionado contrato de cuenta de ahorros emitido por el Banco se indicaba que, en caso de fallecimiento del cliente, la entidad financiera entregaría a sus herederos el monto total acumulado del depósito y sus intereses;
- (xi) por tanto, contrariamente a lo indicado por la Comisión, el interés generado por concepto de pensión del causante correspondía a la masa hereditaria y no a la denunciante;
- (xii) la señora [REDACTED] era acreedora del 50% del monto depositado (pensión de orfandad); pero no de los intereses, ya que estos se generaron a razón de la apertura de la cuenta de ahorros del causante con el Banco;
- (xiii) el criterio que adoptó la Comisión vulneraba el derecho de la masa hereditaria de solicitar los intereses que se generaron en la cuenta del causante;

Respecto a la atención del reclamo del 27 de enero de 2018

- (xiv) en este extremo, la Comisión señaló que, "el correo electrónico remitido a la denunciante, a través del cual envió la carta 210-AR-02-2018, no hacía referencia al tipo de documento adjunto y tampoco que se trataría de una prórroga de plazo porque solo hacía referencia a una carta previa N° 076-2018";
- (xv) sobre el particular, cumplían con adjuntar el cargo de entrega al correo electrónico de la denunciante [REDACTED], de fecha de 23 de febrero de 2018, por medio del cual solicitaban a la [REDACTED] el plazo ampliatorio a fin de dar respuesta a su reclamo del 27 de enero de 2018. Por tanto, debía revocarse la denuncia de la [REDACTED] y,
- (xvi) finalmente, solicitaban que la autoridad administrativa convoque a las partes a una audiencia de conciliación.

6. Mediante Proveído 1 del 28 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica de la Sala) puso en conocimiento de la denunciante el escrito de apelación del Banco, el mismo que contenía el pedido del proveedor para programar una audiencia de conciliación.

Con escrito del 3 de setiembre de 2019, el Banco solicitó que se programara una audiencia de informe oral.

8. El 16 de setiembre de 2019 la [REDACTED] presentó un escrito, a través del cual absolvió el traslado de la apelación del denunciado, reiterando los hechos expuestos en su escrito de denuncia; y, adicionalmente, precisó lo siguiente:

- (i) El Banco señaló que, por un presunto error operativo no bloquearon la tarjeta de débito del causante; sin embargo -precisó-, dicho error se inició



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

- desde que el denunciado tomó conocimiento del fallecimiento de su padre (3 de abril de 2015) y se prolongó hasta setiembre de 2015, vulnerando su derecho a acceder a su pensión de orfandad;
- (ii) sobre los intereses generados en la cuenta del causante, debía tenerse en consideración que, del convenio privado con la viuda del causante, donde aquella reconocía los retiros realizados sobre la base de su pensión de viudez, se desprendía que el Banco tenía conocimiento que no existió una masa hereditaria;
 - (iii) sobre la respuesta al reclamo del 27 de enero de 2018, resaltaba que, de manera manida y dilatoria, a escasos días de cumplirse el plazo para atender su reclamo, el denunciado remitió la carta 210-AR-02-2018 solicitando la ampliación para dar una respuesta a su requerimiento. Sin embargo, no se pronunció ni atendió en su momento sobre lo solicitado, dando una respuesta extemporánea; y,
 - (iv) al inicio del procedimiento las partes fueron convocadas a una audiencia de conciliación la cual concluyó sin llegar a ningún acuerdo; por lo que la nueva solicitud de conciliación del Banco tenía como único propósito atenuar sus infracciones.
9. El 3 de octubre de 2019, el Banco presentó un escrito manifestando su posición para que se revoque la resolución impugnada, reiterando sus alegatos de defensa. Agregó que, mediante transacción extrajudicial la viuda del causante reconoció haber realizado los retiros de la cuenta del causante, lo cual demostraba que el proveedor no le brindó facilidades para acceder a su pensión de viudez.

ANÁLISIS

I. Cuestiones previas:

a) Sobre la solicitud de informe oral presentado por el denunciado

10. En esta segunda instancia, el Banco solicitó que se conceda a su representante el uso de la palabra, a fin de que pudiera exponer los argumentos que sustentaran sus afirmaciones.

10. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra⁴.

12. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.
13. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma 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.
14. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
15. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

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

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁴ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.

16. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
17. Por ello, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el Banco a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus alegatos, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por el denunciado.
- b) Sobre la solicitud del proveedor para que se convoque a una audiencia de conciliación
18. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación y la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo⁵.
19. Así, el esfuerzo del Estado por promover los mencionados mecanismos alternativos de solución de conflictos y garantizar la eficacia de la defensa de los intereses de los consumidores se ve materializado en la posibilidad de

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI. - Políticas públicas. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

concluir el procedimiento mediante el desistimiento y los acuerdos derivados de una conciliación o transacción extrajudicial.

20. A su vez, conviene tener presente que el artículo 107°-A del Código⁶ establece que, en cualquier estado e instancia del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación.
21. En el presente caso, de los antecedentes se aprecia que, mediante su escrito de apelación del 21 de junio de 2019, el Banco solicitó que se programe una audiencia de conciliación, evidenciando su intención de llegar a un acuerdo con la señora Gómez que ponga fin a la controversia que dio inicio al presente procedimiento.
22. Sin embargo, conviene tener en cuenta que si bien, mediante Proveído 1 del 28 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Sala puso en conocimiento de la denunciante el escrito que contenía el pedido del Banco para programar una audiencia de conciliación, [REDACTED] respondió, mediante escrito de fecha 16 de setiembre de 2019, que al inicio del procedimiento ya se había llevado a cabo una audiencia de conciliación que concluyó sin que las partes llegaran a algún acuerdo y el pedido del proveedor solo tenía por objeto atenuar sus infracciones; lo cual lleva a concluir que la consumidora no tiene interés de conciliar.
23. En ese orden de ideas, conviene hacer notar que esta Sala no advierte evidencia alguna que haga manifiesta la intención y/o voluntad de la denunciante de participar en una audiencia de conciliación con el Banco, a fin de llegar a un acuerdo conciliatorio.
24. Por tanto, considerando que, de los actuados ante esta instancia, no se desprende el ánimo conciliatorio de ambas partes, ni ningún otro elemento o

6

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 107°-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros, o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

M-SPC-13/1B

12/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000347
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

circunstancia que justifique convocar a una audiencia de conciliación, corresponde a esta Sala denegar el pedido del Banco en dicho extremo.


c) Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

25. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...)

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

26. En relación al mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁷. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
27. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁸.


Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

⁸ LEY 29571. 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: (...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000348
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

28. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁰.
29. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° del Código podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores¹⁰.
30. De este modo, conforme a lo desarrollado en la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala ha establecido un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

¹⁰ Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: "En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable".



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

31. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
32. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.
33. Teniendo en cuenta lo anterior, si bien la Comisión se pronunció que el Banco incurrió en infracción del artículo 38° del Código por haber incurrido, supuestamente, en un trato diferenciado injustificado, en esta segunda instancia debe entenderse tal conducta como un presunto acto de discriminación, conforme a los fundamentos expuestos en este acápite.
- II. Sobre la procedencia de la denuncia contra el Banco en el extremo que habría incurrido en un acto de discriminación en contra de la denunciante al no permitirle disponer su pensión de orfandad
34. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado, eliminando- por tanto- la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
35. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código¹¹, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000350
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

- a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
36. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252^{o12} del TUO de la LPAG¹³, el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas.
37. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”*¹⁴.

12

El Código hace referencia al artículo 233° de la LPAG, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 250° del TUO de la LPAG.

DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 252°.- Prescripción.

(...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

14

BACA ONETO, Víctor Sebastián. *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

38. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y continuada cuando con unidad de propósito del proveedor y pluralidad de conductas se viola un mismo precepto legal en perjuicio del consumidor.
39. Cabe indicar que, el hecho que el artículo 121° del Código sólo se refiera a la infracción continuada, no debe de entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes: lo común a ambas (y de ahí la *ratio* de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.
40. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
41. Sobre el particular, a efectos de analizar la responsabilidad del Banco por la imputación señalada en el título del presente acápite, corresponde evaluar si a la fecha en que la señora Gómez interpuso la presente denuncia había transcurrido el plazo de prescripción de 2 años establecido en el Código.
42. Ahora bien, en este extremo de su denuncia, la [REDACTED] alegó que el 3 de octubre de 2015 solicitó al Banco que le transfiera a su favor el 50% de los haberes que recibió su padre en su cuenta bancaria, correspondiente a los meses de abril y mayo de 2015, pues correspondía a su pensión de orfandad; sin embargo, la entidad financiera le respondió, mediante carta 184/DIV.BP/CON.INST./FF.AA/11/15 del 11 de noviembre de 2015 que su solicitud de extorno la canalice a través de la Caja de Pensiones; sin embargo, el 18 de enero de 2016, el denunciado celebró un convenio privado con la viuda del causante por haber realizado retiros de dicha cuenta por montos mayores a su pensión de viudez, lo cual evidenciaba un trato diferenciado en su contra, pues el proveedor continuaba negándole sin justificación objetiva acceder a su derecho de percibir su pensión de orfandad.
43. Cabe precisar que el hecho denunciado está referido a que el Banco no permitió a la [REDACTED] acceder a los abonos que la Caja de Pensiones efectuó en la cuenta de su padre (en abril y mayo de 2015), ya que una parte de dicho depósito correspondía a su pensión de orfandad; ello a diferencia del trato que dio a la viuda del causante quien sí tuvo las facilidades para acceder



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

a dicha cuenta a fin de disponer su pensión de viudez; por lo que, en tal línea de la imputación, correspondería analizar si existió un trato discriminatorio en contra de la denunciante (atendiendo al marco legal antes expuesto).

44. En sus descargos, el Banco alegó que: (i) el 11 de noviembre de 2015 comunicaron a la denunciante, mediante carta 184/DIV.BP/CON.INST./FF.AA/11/15, que su pedido de extorno de la cuenta de ahorros del causante debía ser requerido a la Caja de Pensiones; (ii) la consumidora tenía conocimiento de que [REDACTED] en su calidad de viuda del causante, efectuó operaciones indebidas de la cuenta de ahorros del causante en el mes de agosto de 2015; por lo que, cuando tomaron conocimiento de ello, suscribieron un 'Convenio Privado' entre su representada y [REDACTED] el 18 de enero de 2016, por el cual esta reconocía haber realizado los mencionados retiros de dinero de dicha cuenta por un monto mayor al 50% de su 'pensión de viudez', comprometiéndose a devolver el exceso.
45. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 38° del Código, al considerar que no había quedado acreditado la existencia de una causa objetiva y razonable que permitió al denunciado brindar un trato diferenciado a la consumidora al no permitirle disponer de su pensión de orfandad.
46. Sobre el particular, corresponde señalar que **la conducta presuntamente infractora analizada en este extremo es de carácter instantáneo**; toda vez que, la supuesta infracción -consistente en trato discriminatorio al no haber permitido a la denunciante disponer de su pensión de orfandad que se encontraba depositado en la cuenta de su padre- **se consumó en un momento determinado**; esto es, cuando el proveedor, en el año 2015, no atendió la solicitud de extorno o transferencia del 50% del monto depositado en la cuenta del causante, indicándole que la canalice a través de la Caja de Pensiones, a diferencia de las facilidades que habría dado a la [REDACTED] para acceder a dicha cuenta a fin de disponer de su pensión de viudez.

47. En tal contexto, teniendo en cuenta que el proveedor señaló que la señora [REDACTED] tenía conocimiento de que la viuda del causante había accedido a la cuenta de ahorros del causante en agosto de 2015; y, por su parte, la denunciante señaló expresamente en su denuncia que el 11 de noviembre de 2015 el Banco le comunicó que no accederían a su pedido para acceder a su pensión de orfandad directamente de la cuenta de su padre, se desprende que a partir de esta última fecha la consumidora se encontraba en la posibilidad de acudir a la autoridad administrativa para denunciar este hecho infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

48. En consecuencia, teniendo aun como referencia la fecha en que el Banco y la viuda de la causante suscribieron un 'Convenio Privado' reconociendo a esta que tenía el derecho de acceder a su pensión de viudez; esto es, el 18 de enero de 2016, a diferencia de la presunta restricción que se habría dado en contra de la [REDACTED] el plazo de prescripción de 2 años se cumplió el 18 de enero de 2018; no obstante, la denuncia al respecto fue presentada recién el 29 de noviembre de 2018.
49. Por los fundamentos expuestos, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 38° del Código; y, en consecuencia, se declara improcedente, por prescripción, la denuncia respecto a que la entidad financiera habría incurrido en un acto de discriminación en contra de la [REDACTED] al no permitirle disponer su pensión de orfandad, al comunicarle mediante carta del 11 de noviembre de 2015 que su solicitud de extorno o transferencia del 50% del monto depositado en la cuenta del causante sea canalizada a través de la Caja de Pensiones. Ello, en tanto la denuncia fue interpuesta habiendo excedido el plazo prescriptorio de 2 años desde que la denunciante fue objeto de dicha presunta infracción.
50. Por tanto, corresponde dejar sin efecto la multa de 10 UIT, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la disposición de inscripción en el RIS, que fueron impuestas al Banco como consecuencia de la infracción revocada en este extremo.
51. Cabe indicar que, en la medida que se ha declarado la improcedencia, por prescripción, de la denuncia interpuesta contra el Banco en este extremo de la imputación, carece de objeto emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia respecto de este punto.
52. Finalmente, sin perjuicio de lo indicado, este Colegiado estima conveniente señalar que queda expedito el derecho de la denunciante a solicitar, de ser el caso y de considerarlo pertinente, el amparo de su pretensión contra el Banco ante la vía judicial, a efectos de que se evalúe y determine alguna presunta responsabilidad que los hechos materia de denuncia podrían conllevar.

III. Sobre el deber de idoneidad

53. 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



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁵.

54. En aplicación de esta última 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.
55. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable.
56. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado¹⁶.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

16

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000355
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

57. En este extremo de su denuncia, [REDACTED] señaló que, el 22 de mayo de 2018, solicitó al Banco la distribución del 50% de los intereses generados sobre los depósitos en la cuenta de ahorros del causante, esto era, las pensiones abonadas en abril y mayo de 2015; no obstante, mediante carta 109-07-2018-DL del 12 de julio de 2018, el denunciado le comunicó que dichos intereses, que ascendían a S/ 674,48, correspondían a la masa hereditaria y que la distribución sería de manera proporcional.
58. En sus descargos, el Banco señaló que los intereses generados por los depósitos de la pensión del padre de la denunciante en su respectiva cuenta correspondían a la sucesión intestada del referido causante, puesto que dichos intereses eran consecuencia del contrato de cuenta de ahorros celebrado con el causante; por lo que los mencionados intereses debían distribuirse entre los herederos de la siguiente manera: a) 66.6% a la cónyuge; y, b) 16.6% a cada hijo del causante.
59. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta [REDACTED] contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que el proveedor consideró indebidamente como parte de la masa hereditaria del causante los intereses que se generaron por los abonos de S/ 6 684,42 y S/ 6 395,44 que fueron depositados el 16 de abril y 15 de mayo de 2015, a pesar de que tenían naturaleza previsional derivados de la 'pensión de orfandad' otorgada a favor de la consumidora.
60. En su fundamentación, la Comisión señaló que: (i) mediante la Resolución Directoral FAP N° 1164-DIGPE emitida por la FAP el 26 de mayo de 2015 se otorgó la pensión de sobreviviente de viudez y de orfandad a favor de la señora [REDACTED] y la denunciante, respectivamente, con efecto al 3 de abril de 2015, determinando que a cada una le correspondía el equivalente al 50% de la pensión -la cual ascendía a S/ 8 362,00-; (ii) se verificó que los importes abonados el 16 abril y 15 mayo de 2015, en la cuenta de ahorros del causante, correspondían al pago por concepto de pensiones de sobrevivencia, dado que su reconocimiento fue del 3 de abril de 2015; (iii) considerando que dichos abonos se originaron como consecuencia de la pensión del causante y que, a partir del 26 de mayo de 2015 se reconocieron como pensión de sobreviviente, se concluye que estos tenían carácter previsional; y, (iv) se acreditó que el Banco consideró indebidamente los intereses generados por dichos abonos como parte de la masa hereditaria del causante, a pesar de que tenían naturaleza previsional derivados de la 'pensión de orfandad' otorgada a favor de la denunciante.

61. En este punto, cabe resaltar que, en tanto ambas partes del procedimiento han coincidido en sus alegatos, no resultan controvertidos los siguientes hechos:



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

000356

- (i) El 3 de abril de 2015 falleció el padre de la [REDACTED]
- (ii) el 16 abril y 15 mayo de 2015, la Caja de Pensiones efectuó depósitos en la cuenta del causante;
- (iii) mediante Resolución Directoral N° 1164-DIGPE, de fecha 26 de mayo de 2015, la FAP reconoció a la denunciante y a [REDACTED] como sobrevivientes del causante, otorgándoles pensión de orfandad y viudez, respectivamente, precisando que los abonos de dichas pensiones iniciaban el 3 de abril de 2015; y,
- (iv) el Banco comunicó a la [REDACTED] que los intereses generados por los depósitos de la pensión del padre de la denunciante en su respectiva cuenta correspondían a la sucesión intestada, por lo que debían distribuirse entre los herederos de la siguiente manera: a) 66.6% a la cónyuge; y, b) 16.6% a cada hijo del causante.

62. En su apelación, el Banco alegó que: a) los intereses objeto de denuncia fueron generados por los fondos transferidos por la Caja de Pensiones a la cuenta de ahorros del causante; b) dichos intereses se generaron en virtud del contrato de cuenta de ahorros celebrado entre el Banco y el causante, por lo que la tasa de interés se calculó de acuerdo con el tarifario que se encontraba en el referido contrato: 1.50% y 2.00%; y, c) en el numeral 18 del mencionado contrato de cuenta de ahorros emitido por el Banco se indicaba que, en caso de fallecimiento del cliente, la entidad financiera entregaría a sus herederos el monto total acumulado del depósito y sus intereses.

63. Al respecto, esta Sala ha tenido a la vista la "Solicitud de apertura de cuenta persona natural" -aportada al expediente por el denunciado-, la cual se encuentra suscrita por el causante. Así, este medio de prueba permite concluir que, efectivamente, el padre de la denunciante abrió una cuenta de ahorros en el Banco a través del cual recibía los abonos de la Caja de Pensiones.

64. Asimismo, obra en el expediente el contrato de la mencionada cuenta de ahorros, en el cual se aprecia que, en el numeral 18 las partes pactaron que *"en caso de fallecimiento del cliente/titular de la cuenta, el Banco entregará a sus herederos el monto total acumulado del depósito y sus intereses"*¹⁷.

65. De la citada cláusula contractual se verifica, conforme a lo señalado por el Banco, que los importes e intereses generados que se encontrarán en la cuenta bancaria del cliente/titular, en caso de fallecimiento de este último, serían entregados a sus herederos; esto es, entre la cónyuge y los hijos reconocidos legalmente.

66. No obstante, cabe tener presente que dicho supuesto solo resulta aplicable a

¹⁷ En la foja 82 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

los montos o depósitos en dicha cuenta que pertenecían al causante; sin embargo, en este caso, se ha verificado que el importe reclamado por la denunciante eran las pensiones de orfandad (también de viudez) que la Caja de Pensiones había depositado en la cuenta del causante en abril y mayo de 2015; esto es, luego de su deceso. Ello, conforme a lo señalado por la citada Resolución Directoral N° 1164-DIGPE de la FAP.

67. Por tanto, dicha consideración del Banco, respecto a que los intereses de los montos depositados en abril y mayo de 2015 en la cuenta del causante solo tenían que distribuirse proporcionalmente entre la masa hereditaria, únicamente tendría validez si en la cuenta del causante se haya encontrado depósitos de dinero por otros conceptos (ejemplo, ahorros propios del causante, depósitos de terceros, pagos por actividades económicas, etc.).

68. Sin embargo, el denunciado no ha alegado ni demostrado que en la cuenta del causante se encontraba otros montos de dinero que sí pertenecerían a la masa hereditaria, distintos a las pensiones de orfandad y viudez de abril y mayo de 2015.

69. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el extremo que imputó que la entidad financiera habría considerado indebidamente los intereses generados por los montos que fueron depositados el 16 de abril y 15 de mayo de 2015 en la cuenta del causante, como integrante de la masa hereditaria, a pesar de que dichos depósitos tendrían naturaleza previsional derivados de una pensión por orfandad.

Ello, en tanto el denunciado no alegó ni acreditó que en la cuenta del causante se encontraban otros montos de dinero que sí pertenecerían a la masa hereditaria, distintos a las pensiones de orfandad y viudez de abril y mayo de 2015 conforme fueron reconocidas por la Resolución Directoral N° 1164-DIGPE de la FAP.

IV. Sobre el deber de atención de reclamos

70. El artículo 88° del Código establece que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo¹⁸.

¹⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000358

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

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

71. Asimismo, es necesario remitirnos a la legislación del sistema financiero, siendo que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS) emitió la Circular de Atención al Usuario que regula -entre otros- el Procedimiento de Atención de Reclamos a cargo de las entidades supervisadas por la SBS, señalando el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los mismos. Así, la referida norma señala expresamente lo siguiente:

CIRCULAR N° G-184-2015. CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO

5. Sistema Atención de Reclamos

5.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento."

(Subrayado agregado)

72. Adicionalmente, la circular antes referida -vigente en el momento en que se presentó el reclamo objeto de denuncia- establece que los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados⁹.
73. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por [REDACTED] en contra del Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, al considerar que se acreditó que atendió, de manera extemporánea, el reclamo presentado por la denunciante el 27 de enero de 2018; sancionándolo con una amonestación.
74. En su apelación, el Banco alegó que, si bien la Comisión consideró que el correo electrónico remitido a la consumidora no hacía referencia al tipo de documento adjunto y tampoco que se trataría de una prórroga de plazo porque solo hacía referencia a una carta previa N° 076-2018; cumplían con adjuntar, a través del presente recurso, el cargo de entrega al correo electrónico de la

CIRCULAR N° G-184-2015. APRUEBAN CIRCULAR DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

9. Cómputo de plazos y notificación.

9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.

Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia. (...).



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

denunciante: [REDACTED] de fecha de 23 de febrero de 2018, por medio del cual solicitaban a la [REDACTED] plazo ampliatorio a fin de dar respuesta a su reclamo del 27 de enero de 2018.

75. En este punto, cabe señalar que, en tanto ambas partes del procedimiento han coincidido en sus alegatos, no resultan controvertidos los siguientes hechos:
- El 27 de enero de 2018, [REDACTED] interpuso ante el Banco un reclamo; y,
 - el 14 de marzo de 2018, el denunciado alcanzó a la consumidora la respuesta a dicho reclamo.
76. Ahora bien, es preciso resaltar que, la conducta presuntamente infractora que ha sido denunciada e imputada está referida a que "el proveedor no habría atendido dentro del plazo legal el reclamo presentado por la denunciante el 27 de enero de 2018".
77. Por tanto, el denunciado tenía un plazo de 30 días para comunicar a la denunciante la respuesta al reclamo o solicitar una ampliación de plazo por un tiempo no mayor a 30 días; siendo que, cualquiera de estas 2 circunstancias se cumplía el 27 de febrero de 2018.
78. Sobre el particular, esta Sala ha tenido a la vista la impresión del correo electrónico que el Banco envió a la [REDACTED] el 23 de febrero de 2018, en el que se observa como asunto: "Carta Previa N° 076-2018" [REDACTED] [REDACTED] y un documento adjunto en formato "PDF"²⁰.
79. Asimismo, se observa la impresión de una carta del proveedor, dirigida a la denunciante, consignando su dirección de correo electrónico y haciendo referencia al Reclamo N° 76-2018 y una carta de fecha 5 de enero de 2018, a través de la cual le comunica que, conforme a lo establecido en la Circular N° G-184-2015 procedían a extender el plazo de atención, en uno no mayor a 30 días, debido a la complejidad de su caso y a fin de realizar las investigaciones pertinentes²¹.
80. Además, cabe tener presente que, en su escrito de absolución de apelación, del 16 de setiembre de 2019, la [REDACTED] no negó haber recibido dicho correo electrónico y carta adjunta en formato "PDF"; siendo que, de sus alegatos se desprende que sí fue recibida el 23 de febrero de 2018 -dentro del plazo legal-, al señalar expresamente que, "de manera manida y dilatoria, a

En la foja 271 del expediente.

En la foja 271 del expediente.

M-SPC-13/1B

25/29



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

escasos días de cumplirse el plazo para atender su reclamo, el denunciado remitió la carta 210-AR-02-2018 solicitando la ampliación para dar una respuesta a su requerimiento. Sin embargo, no se pronunció ni atendió en su momento sobre lo solicitado, dando una respuesta extemporánea”.

81. Por los fundamentos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88°.1 del Código; y, en consecuencia, se declara infundada dicha denuncia, en tanto quedó acreditado que el proveedor sí atendió, dentro del plazo legal, el reclamo efectuado por la consumidora el 27 de enero de 2018.
82. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la sanción de amonestación, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la disposición de inscripción en el RIS, que fueron impuestas al Banco como consecuencia de la presente infracción revocada.

Sobre la medida correctiva, la multa impuesta, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

83. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que el Banco no ha fundamentado sus cuestionamientos contra la resolución recurrida con relación a la medida correctiva, la multa de 1 UIT, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el RIS -respecto a que el proveedor consideró de que los intereses que se generaron por las pensiones correspondían a la masa hereditaria-, más allá de la alegada ausencia de infracción, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6.2° del TUO de la LPAG²². En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tales extremos.

84. 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° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se

²² DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá 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-INDECOPI²³.

Sobre la remisión de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

85. Finalmente, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco, y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle el presente pronunciamiento, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1034-2019/CC1 del 24 de mayo de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta [REDACTED] contra [REDACTED], por presunta infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara improcedente, por prescripción, la denuncia respecto a que la entidad financiera habría incurrido en un acto de discriminación en contra de la consumidora por no permitirle disponer su pensión de orfandad, al comunicarle mediante carta del 11 de noviembre de 2015 que su solicitud de extorno o transferencia del 50% del monto depositado en la cuenta del causante -correspondiente a su pensión de orfandad- sea canalizada a través de la Caja de Pensiones Militar - Policial. Ello, en tanto la denuncia fue interpuesta habiendo excedido el plazo prescriptorio de 2 años desde que la denunciante fue objeto de dicha presunta infracción.

DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. "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.

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.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000362

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

RESOLUCIÓN 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1034-2019/CC1 que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el extremo que imputó que la entidad financiera habría considerado indebidamente los intereses generados por los montos que fueron depositados el 16 de abril y 15 de mayo de 2015 en la cuenta del causante, como parte integrante de la masa hereditaria, a pesar de que dichos depósitos tendrían naturaleza previsional derivados de una pensión por orfandad.

Ello, en tanto el denunciado no alegó ni acreditó que en la cuenta del causante se encontraban otros montos de dinero que sí pertenecerían a la masa hereditaria, distintos a las pensiones de orfandad y viudez de abril y mayo de 2015 reconocidas por la Resolución Directoral N° 1164-DIGPE de la Fuerza Aérea del Perú.

TERCERO: Revocar la Resolución 1034-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] y, en consecuencia, declararla infundada, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor sí atendió, dentro del plazo legal, el reclamo efectuado por la denunciante el 27 de enero de 2018.

En ese sentido, se dejan sin efecto la sanción de amonestación, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, que fueron impuestas al denunciado por la presente infracción revocada.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1034-2019/CC1, en el extremo que ordenó a Banco de Comercio S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar a la [REDACTED] el importe de S/ 250,75; más los intereses legales que se generen hasta la fecha de entrega.

Asimismo, se informa al proveedor 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la primera instancia, 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, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

M-SPC-13/1B

28/29



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 0207-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1326-2018/CC1

QUINTO: Confirmar la Resolución 1034-2019/CC1, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que el proveedor consideró que los intereses generados por las pensiones, depositadas en la cuenta del causante, formaban parte de la masa hereditaria.

SEXTO: Requerir a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS²⁴, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 1034-2019/CC1, en el extremo que condenó a [REDACTED] al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante por la infracción sancionada en el presente procedimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1034-2019/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción incurrida contra los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a [REDACTED] en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

²⁴ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.