



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 1004-
2019/CC1**



**PRESENTADO POR
ROMINA ALEJANDRA URIBE SAENZ**

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

**LIMA – PERÚ
2024**

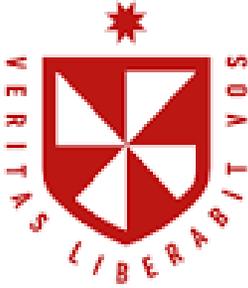


CC BY-NC-ND

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° 1004-2019/CC1

<u>Materia:</u>	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
<u>Entidad:</u>	INDECOPI
<u>Bachiller:</u>	ROMINA ALEJANDRA URIBE SAENZ
<u>Código:</u>	2015145537

**LIMA – PERÚ
2024**

El presente informe jurídico para optar por el título profesional de abogada tiene como finalidad analizar desde diversas aristas el expediente N° 1004-2019/CC1, el cual tiene como parte denunciante a la señorita con iniciales J. H. y como parte denunciada al Banco B.B.V.A. S.A.

La presunta infracción y materia controvertida del expediente es referida a la comisión de actos de discriminación por motivos de origen por parte del Banco B.B.V.A. contra la parte denunciante, la señorita con iniciales J. H. En ese marco, la parte denunciante solicitó la apertura de una cuenta depósito a plazo fijo con tasas promocionales vía Banca por Internet del mencionado Banco, siendo negada esta apertura debido a los requisitos estipulados por el banco para la contratación por internet, lo que hace explícita diferenciación motivada por su nacionalidad brasilera. En ese sentido, el Banco invita a la parte denunciante a realizar la contratación de forma presencial en sus oficinas.

Luego de los respectivos reclamos interpuestos por la parte denunciante, esta procede a denunciar al Banco B.B.V.A. ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), siendo de conocimiento y atención de la denuncia, en primera instancia la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 y en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

La división de este informe jurídico se compone de la siguiente manera: (i) analizar los principales hechos expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento, (ii) identificación y análisis de los problemas jurídicos del expediente, (iii) posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados, (iv) posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y, (v) conclusiones.

Este informe académico pretende analizar la materia controvertida a partir de lo decidido por la Comisión y la Sala en las instancias correspondientes, los escritos de descargos y apelación interpuestos por el Banco B.B.V.A., las resoluciones de trámite en torno al expediente. Además de ello, se pretende analizar la materia controvertida a la luz de los tratados internacionales en materia de derechos humanos, la Constitución Política del Perú, la normativa administrativa vigente y el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOMBRE DEL TRABAJO

URIBE SAENZ.docx

RECUENTO DE PALABRAS

11939 Words

RECUENTO DE CARACTERES

66546 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

34 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

86.4KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 26, 2024 9:03 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 26, 2024 9:04 AM GMT-5**● 6% de similitud general**

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

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

ÍNDICE

I. PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	4
1.1 Síntesis de la denuncia	4
1.2. Resolución Admisoria.....	6
1.3 Escrito adicional presentado por el B.B.V.A.....	6
1.4 Síntesis de los descargos del B.B.V.A.....	7
1.5 Resoluciones de Trámite	8
1.6 Resolución de Primera Instancia	9
1.7 Recurso de Apelación del B.B.V.A.	11
1.8 Resolución Concesoria.....	13
1.9 Resoluciones de Trámite	13
1.10 Resolución de Segunda Instancia	13
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE: ...	15
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	24
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS	26
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	31
VII. ANEXOS	34

I. PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

El presente capítulo de este trabajo de suficiencia profesional para optar por el título de abogada abordará los hechos expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento administrativo por la presunta vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación en el derecho del consumidor de, por la parte denunciante, la señorita con iniciales J. H., y por la parte denunciada el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S. A., comercialmente conocido con el nombre de Banco B.B.V.A.

1.1 Síntesis de la denuncia

Con fecha 30 de enero de 2019 la denunciante, intenta aperturar una cuenta depósito a plazo fijo con una tasa de 4.55% anual, vía Banca por Internet del Banco BBVA. La mencionada plataforma virtual arroja un mensaje de error, por lo que, la denunciante se comunica vía telefónica con el banco, recibiendo como respuesta que envíe un correo electrónico con la captura de pantalla del mencionado mensaje de error que se visualiza en la Banca por Internet. Es así que, el mismo día, 30 de enero de 2019 la denunciante envía el correo comunicando la situación por el canal indicado. Durante ese día la denunciante intentó reiteradas veces aperturar la cuenta depósito a plazo fijo con una tasa de 4.55% anual, vía Banca por Internet, debido a que el plazo promocional vencía el 31 de enero de 2019.

Ha mencionado correo electrónico enviado por la denunciante, con fecha 31 de enero de 2019, el Banco BBVA contesta por el mismo medio que, luego de la revisión realizada por el equipo especializado, la denunciante no puede aperturar la cuenta debido a que presenta como país de nacimiento “Brasil” y la modalidad de contratación por canales digitales sólo está disponible para personas con país de nacimiento “Perú”.

Es así que, la denunciante interpone, con fecha 31 de enero de 2019, la Hoja de Reclamo N° 31011900082, donde precisa que no ha podido aperturar la cuenta depósito a plazo fijo por la tasa de 4.55% anual vía Banca por Internet. En ese sentido, exige acceder a su banca virtual y poder realizar de forma normal operaciones como el aperturar una cuenta como la ya mencionada vía Banca por Internet, asimismo, precisa que necesita la cuenta con premura ya que tenía un viaje de estudios al extranjero programado y necesita gestionar sus cuentas vía Banca por Internet.

Además de ello, con fecha 01 de febrero de 2019, la denunciante interpone un segundo reclamo, registrado como Hoja de Reclamo N° 01021900128, mencionando su disconformidad por la discriminación motivada por su país de origen, que recibió de parte del Banco BBVA.

En respuesta a las Hojas de Reclamo N° 31011900082 y 01021900128, con fecha 08 de febrero de 2019, el Banco BBVA responde mediante una comunicación formal que la denunciante no puede contratar el servicio a la tasa promocional anunciada vía banca por internet debido a que tiene nacionalidad brasilera, asimismo, en mencionada carta señala los requisitos con los que se debe contar para abrir la cuenta requerida por Banca por Internet, siendo estos:

- a) Haber nacido en Perú
- b) Tener como única nacionalidad la peruana
- c) Contar con domicilio sólo en Perú
- d) Tener residencia fiscal únicamente en Perú

Con fecha 25 de junio de 2019, la señorita con iniciales J.H. interpone denuncia ante el Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), relata los hechos señalados precedentemente y solicita el resarcimiento de los daños morales y financieros causados por el Banco BBVA.

Con fecha 04 de julio de 2019 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 02 requiere subsanación respecto de la expresión concreta de los hechos denunciados y que se aporten los medios probatorios que sustenten las alegaciones dadas.

La parte denunciante subsana la observación con fecha 09 de julio de 2019 y realiza como expresión concreta de lo pedido el haber sufrido por parte del Banco BBVA discriminación debido a su nacionalidad (brasileña), por lo que debería ser resarcida por daños morales y financieros causados por la discriminación y por la no contratación del servicio de depósito a plazo fijo que ha solicitado.

Presenta como argumentos de derecho la vulneración al artículo 1° literal d. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido al derecho de todos los consumidores 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 y cualquier otra índole. Asimismo, alega la vulneración al artículo 38.1° del mismo cuerpo normativo, referido a que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. Por lo que el Banco BBVA habría incurrido en la infracción de los artículos mencionados en agravio de la denunciante.

La parte denunciante aportó como medios probatorios:

- a. Correo electrónico de fecha 30 y 31 de enero de 2019
- b. Hoja de Reclamo N° 31011900082

- c. Hoja de Reclamo N° 01021900128
- d. Respuesta del BBVA Banco Continental a las dos hojas de reclamo N° 31011900082 y 01021900128.

1.2. Resolución Admisoria

Con fecha 27 de agosto de 2019 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 - Sede Central, emite la Resolución N° 01 la cual resuelve admitir a trámite la denuncia de fecha 25 de junio de 2019 interpuesta por la parte denunciante contra el Banco BBVA S.A. por la presunta infracción al artículo 38° del Código de Protección al Consumidor, en ese sentido la parte denunciada habría cometido actos de discriminación basados en el país de origen de la parte denunciante, esto debido a que no le permitió aperturar una cuenta depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía Banca por Internet, debido a que contaba con nacionalidad brasilera.

Siendo esto así, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor determina que el hecho denunciado consiste en que el Banco habría incurrido en actos de discriminación contra la denunciante, en tanto no le habría permitido abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía internet debido a que contaba con nacionalidad brasilera. Además de ello, califica el hecho materia de denuncia como una presunta infracción a la prohibición de discriminación de los consumidores tipificada en el artículo 38° del Código de Protección al Consumidor.

La Secretaría toma como medios probatorios los siguientes:

- a) Correos electrónicos de fecha 30 y 31 de enero de 2019
- b) Hoja de reclamo N° 31011900082
- c) Hoja de reclamo N° 01021900128
- d) Respuesta del Banco BBVA a las dos hojas de reclamo N° 31011900082 y N° 01021900128.

Finalmente ordena correr traslado a la parte denunciada para que emita sus descargos dentro del plazo estipulado por ley siendo el de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación y comunica la programación de la audiencia de conciliación para el 25 de octubre de 2019 a las 14:20 horas, en las oficinas de Indecopi.

1.3 Escrito adicional presentado por el B.B.V.A.

Con fecha 23 de septiembre de 2019 el Banco B.B.V.A. presenta escrito ante la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 solicitando que, conforme al Art. 41 del Decreto Legislativo N° 807, se amplíe el plazo concedido para presentar descargos a la

denuncia interpuesta por la parte denunciante, por el máximo permitido con la finalidad de cumplir con realizar el descargo correspondiente debidamente sustentado (Indecopi, 2020).

Es así que, mediante Resolución N° 04 de fecha 06 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 resuelve otorgar, por única vez, un plazo adicional de 05 días hábiles luego de la notificación de esta resolución. Lo precedente lo dispone en virtud de los artículos 24, 26 y 41 del Decreto Legislativo N° 807, “Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi”. Es importante resaltar que la solicitud de ampliación de plazo se presentó el mismo día de vencimiento del primer plazo otorgado.

1.4 Síntesis de los descargos del B.B.V.A.

Con fecha 15 de noviembre de 2019, el Banco B.B.V.A. presenta descargos a la denuncia interpuesta por la parte denunciante, por la presunta infracción al Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto el banco habría incurrido en discriminación hacia la denunciante al no haberle permitido aperturar una cuenta depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía Banca por Internet, esto debido a que la denunciante contaba con nacionalidad brasilera. En ese sentido, el Banco B.B.V.A. solicita de manera preliminar el archivo de la denuncia alegando que la denunciante no ha aportado ninguna prueba que acredite sus afirmaciones, esto sustentado en el artículo N° 39 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que señala que la carga de la prueba le corresponde al consumidor, quien debe acreditar la existencia de un trato desigual y/o discriminatorio, siendo la parte denunciante la que debe comprobar las causas objetivas y justificadas de dicho trato diferenciado.

Respecto de la infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Banco B.B.V.A. argumenta que no todo trato diferenciado es discriminatorio, es decir, que la diferenciación por sí sola no implica una violación al derecho a la igualdad y que por el contrario, muchas veces se hace para preservarla. Además de ello, menciona que en el presente caso la diferenciación se motiva en criterios objetivos y justificados, por lo que es lícita (Indecopi, 2019).

Además de ello, el Banco BBVA alega que la carta de respuesta a los reclamos de la parte denunciante menciona los requisitos para poder aperturar una cuenta depósito a plazo fijo con tasas promocionales, requisitos que habían sido de conocimiento de la denunciante cuatro meses antes de la solicitud de apertura de la cuenta, siendo que, la misma Banca por Internet, señala los requisitos para aperturar la cuenta de la parte denunciante. Asimismo, señala que la carta de respuesta no acredita ningún trato discriminatorio, ya que, el Banco B.B.V.A. le ofrece a la denunciante la opción de proceder con la apertura de la cuenta de forma presencial, en la Oficina Basadre.

Asimismo, el Banco BBVA señala que la fuente objetiva y argumentada al trato diferenciado realizado entre personas peruanas y personas extranjeras es debido a que las personas extranjeras deben de completar información adicional referida a temas de FATCA, información que no se tiene contemplado en la Banca por Internet, es por ello que la contratación por internet para aperturar cuentas depósito a plazo fijo está reservada a ciudadanos con única nacionalidad la peruana.

El Banco BBVA alega que la actuación de Indecopi debe regirse por el principio de verdad material, el cual supone que la autoridad administrativa debe verificar todos los hechos acreditados de forma fehaciente y valorar todos los medios probatorios para resolver la materia controvertida. También hace referencia al principio de presunción de licitud, referido a que los administrados han obrado conforme a sus deberes mientras no se compruebe lo contrario. Ambos principios se encuentran en la Ley de Procedimiento Administrativo General, LPAG o Ley N° 27444.

Finalmente, el Banco B.B.V.A. concluye que no se puede sancionar a un administrado bajo un mero dicho o sospecha que no está acreditado por medios probatorios que generen convicción y que, luego de lo expuesto, se ha acreditado un trato diferencia sustentado en una causa objetiva, por lo que, solicitan que la denuncia se declare infundada y se ordene su archivo definitivo.

1.5 Resoluciones de Trámite

Con fecha 02 de diciembre de 2019 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 resuelve requerir al Banco BBVA para que cumpla con aportar la siguiente información, en el plazo de 02 días hábiles:

- a) Precisar los requisitos para aperturar una cuenta depósito a plazo fijo, tanto para personas peruanas como extranjeras
- b) Detallar la información y/o documentos que deben presentar las personas peruanas y extranjeras para aperturar dicha cuenta
- c) Presentar los contratos para aperturar cuentas depósito a plazo fijo de personas peruanas y extranjeras.

Mediante escrito de fecha 15 de noviembre de 2019, el Banco BBVA cumple con el requerimiento de información de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 01, e informa lo siguiente:

- Respecto de los puntos a) y b) precedentes, señala como requisitos y documentos a presentar son un depósito mínimo en soles de S/2000 y el DNI original y copia, en caso

de no tener DNI, mediante recibo de servicios (agua, luz, entre otros). Esto es tanto para ciudadanos peruanos como personas extranjeras.

- Respecto del punto c) en Banco aporta los links de internet de cada contrato y las cláusulas generales aplicables a las operaciones pasivas y prestación de servicios bancarios, asimismo adjunta al escrito el KIT FATCA, habiendo una diferenciación, siendo esta: para ciudadanos peruanos KIT FATCA N° 01 y para personas no nacidas en Perú, el KIT FATCA N° 02.

Mediante escrito de Razón de Secretaría de fecha 13 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica incorpora los poderes de representación de Fernando Delgado Sánchez, al obrar estos en los archivos de la entidad.

Además de ello, mediante escrito de Razón de Secretaría de fecha 21 de enero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 incorpora al expediente la Consulta 390 Plavix realizada a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para que sea tomada en cuenta por la Comisión de Protección del Consumidor N° 01 al momento de emitir pronunciamiento. Lo anteriormente descrito se motiva en el principio de impulso de oficio consignado en artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

1.6 Resolución de Primera Instancia

Con fecha 24 de enero de 2020 la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 emite la Resolución Final N° 0258-2020/CC1 que analiza los antecedentes y los hechos referidos a la materia controvertida, siendo esta, la presunta infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor, es decir, el Banco BBVA habría incurrido en actos de discriminación contra la parte denunciante, al no aperturar la cuenta depósito a plazo fijo con tasas promocionales vía Banca por Internet, esto motivado en su nacionalidad brasilera.

La Comisión en el análisis de la materia controvertida desarrolla la prohibición de discriminación en el consumo, la cual, se encuentra explícitamente desarrollada en el Art. 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los consumidores que soliciten los productos y servicios que ofrecen. Asimismo, desarrolla el art. 39° del mismo Código, que menciona que la carga probatoria en estos casos recae en el consumidor que alega haber sido víctima de discriminación en el consumo.

Además, desarrolla los estándares del derecho a la igualdad y no discriminación consagrados en la Constitución Política del Perú y en los tratados internacionales de derechos humanos, mencionando que la discriminación afecta este derecho, el cual es uno de los aspectos inherentes a la dignidad humana, la cual se ve socavada por esta infracción.

Además de ello, en el análisis general de la discriminación en el consumo, la Comisión menciona que las prácticas discriminatorias en la selección de consumidores desnaturaliza el sentido y la lógica comercial de las relaciones de consumo, las cuales deben basarse en la libertad y el respeto. Esto debido a que nos encontramos en una economía social de mercado.

La Comisión cierra el análisis general de la discriminación en el consumo con la mención a la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI de fecha 24 de julio de 2019, la cual, cambia el criterio de análisis de actos discriminatorios, desarrollando que, ya no es necesario hacer distinción entre un trato diferencia y la discriminación, que la conducta infractora es aquella en la que los proveedores afecten el derecho a la igualdad y no discriminación. Cabe recalcar, que esto no desconoce que hay conductas más discriminatorias que otras y que esto se vería reflejado en la graduación de la sanción.

En el análisis concreto del caso, la Comisión valora como medios probatorios por parte de la parte denunciante el correo de fecha 30 de enero de 2019, la hoja de reclamación de fecha 31 de enero de 2019 y la hoja de reclamación de fecha 01 de febrero de 2019, todos estos ante el Banco BBVA. Como medios probatorios del Banco BBVA, la Comisión valora la carta de respuesta de fecha 08 de febrero de 2019, la cual contiene los requisitos para contratar una cuenta depósito a plazo fijo vía Banca por Internet y la invitación de contratación de la cuenta de manera presencial.

Además de ello, la Comisión observa que el Banco restringió la posibilidad de aperturar una cuenta depósito a plazo fijo a una tasa promocional, vía Banca por Internet, sólo para personas peruanas, lo que configura un trato desigual a los consumidores basado en su nacionalidad.

Al respecto, el Banco BBVA argumenta como causas objetivas y justificadas de este trato diferenciado que las personas extranjeras deben completar información adicional referidos a temas de FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act). La Comisión hace un análisis exhaustivo sobre lo que significa FATCA y concluye que esta información adicional sólo debe ser requerida a personas con nacionalidad y/o residencia fiscal en Estados Unidos de América, por lo que, esto no justifica el trato diferenciado realizado por el Banco BBVA contra personas de distintas nacionalidades a la peruana (IRS, 2023).

Además de ello, conforme a lo consultado por la Comisión a la Superintendencia de Banca y Seguros, no existe normativa alguna que limite la contratación por Banca por Internet a personas extranjeras, ya que, eso se rige por el principio de libertad contractual contemplado en la Constitución Política del Perú y el Código Civil (Congreso de la republica, 2020).

Respecto de la graduación de la sanción, la Comisión sólo toma en cuenta dos supuestos, siendo estos:

- a) Daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado: esto se configura luego de verificarse un acto discriminatorio en el consumo. Reviste un menoscabo a la identidad de la persona, quien fue diferenciada por su condición de origen extranjera.
- b) Efectos generados en el mercado: Adicionalmente a la vulneración a derechos fundamentales, el no permitir abrir una cuenta genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de sus potenciales consumidores. Genera un daño a la credibilidad y a la confianza en el sistema, ya que, se priva a las personas extranjeras a satisfacer sus necesidades a pesar de participar en el sistema financiero.

La Comisión respecto de la pretensión de la parte denunciada de ser indemnizada por los actos discriminatorios en su contra precisa que esta pretensión debe ser presentada en vía jurisdiccional, ya que, la Comisión carece de competencia para pronunciarse al respecto.

Finalmente, la Comisión resuelve declarar fundada la denuncia presentada por la señorita con iniciales J. H., ordenando como medidas correctivas:

- a) Abrir a favor de la parte denunciante una cuenta depósito a plazo fijo con la tasa promocional vigente al 30 de enero de 2019 a través de la Banca por Internet.
- b) Adecuar su plataforma de Banca por Internet debiendo permitir a sus clientes extranjeros abrir cuentas de depósito a plazo fijo a través de dicho canal virtual, con excepción de sus clientes estadounidenses o que cuenten con residencia fiscal en U.S.A.

Asimismo, sanciona con una multa ascendente a 30 UIT (Unidades de Imposición Tributaria) al Banco BBVA, disponiendo la inscripción de este en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, entre otras medidas.

1.7 Recurso de Apelación del B.B.V.A.

Con fecha 24 de febrero de 2020 el Banco B.B.V.A. presenta recurso de apelación a la Resolución Final N° 0258-2020/CC1, presentando como argumentos:

- La Comisión no se rigió por el principio de verdad material, reconocido en la L.P.A.G., el cual señala que para emitir un pronunciamiento válido esta debe basarse en hechos acreditados de forma fehaciente. Además de ello, la Comisión no se rigió en el principio de presunción de licitud, referido a que se debe presumir que el administrado está actuando conforme a ley a menos que se compruebe lo contrario.

- Respecto del trato diferenciado, el Banco B.B.V.A. mencionó como jurisprudencia aplicable a la Resolución N° 277-2007/TDC-INDECOPI, que señala los requisitos para que trato desigual sea considerado como objetivo y razonable, siendo estos:

- a) Que se encuentren en distintas situaciones de hecho
- b) Este debe responder a una finalidad
- c) Dicha finalidad debe ser razonable

- En ese sentido, el Banco alega que haber establecido una restricción respecto del canal para contratar no representa una evidencia bajo ninguna circunstancia de un acto discriminatorio, si no, por el contrario, es un trato diferenciado lícito motivado en causas justificadas y objetivas.

- El Banco B.B.V.A. presenta como fuentes objetivas y justificadas de su trato diferenciado a:

a) Información adicional a temas de FATCA a ciudadanos estadounidenses: sobre este punto el Banco menciona que ya ha sido ampliamente desarrollado por la CC1 por lo que no va a desarrollarlo.

b) Falta de base de datos de ciudadanos extranjeros: sobre este punto el Banco alega que se ven imposibilitados de corroborar la veracidad de la información proporcionada por ciudadanos extranjeros, ya que la inexistencia de esta data es un problema de todo el sistema bancario. Además, recalca que no se impide la contratación, sino que esta debe ser presencial para ciudadanos extranjeros, debido a la información adicional requerida.

c) Riesgo legal y reputacional por temas referidos a lavados de activos: sobre este punto el Banco menciona que contratar sin una debida verificación puede transgredir las normas de prevención de lavado de activos y las circulares de la SBS en la materia.

- Además de lo precedente, el Banco invoca su derecho constitucional a la libertad de contratar previsto en los artículos 2.14° y 62° de la Constitución Política del Perú, siendo esto así el banco tiene libertad para decidir cómo, cuándo y con quién contratar.

- Otro de los principales argumentos del Banco BBVA es el alegar que, en el supuesto hayan incurrido en error al momento de interpretar las normas, no podrían ser sancionados administrativamente porque estarían ante un error de prohibición invencible.

- Respecto de la multa y las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el Banco alega que estas han transgredido los principios al debido procedimiento, proporcionalidad y razonabilidad.

- Asimismo, alega la vulneración por parte de la Comisión a la debida motivación de las resoluciones administrativas, la cual, es inherente al derecho a un debido proceso, por lo que, se estaría frente a una nulidad por motivación defectuosa de la sanción. En esa misma línea, el Banco hace mención a la multa impuesta por 30 UITs y, la cual, sólo contempla dos supuestos de la graduación de la sanción, vulnerándose el principio de razonabilidad y el principio de

proporcionalidad consagrados en la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444).

- Finalmente, el Banco B.B.V.A. solicita se conceda el recurso de apelación, para que este se eleve a la Sala Especializada y se deje sin efecto la sanción impuesta debido a que, según su argumentación, el Banco no habría incurrido en infracción alguna.

1.8 Resolución Concesoria

Con fecha 05 de marzo de 2020 la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor emite la Resolución N° 08 que resuelve conceder el recurso de apelación interpuesto por la parte denunciante, esto considerando el artículo 38° de la Ley sobre Facultades y Normas del Indecopi. Se concede el recurso de apelación debido a que es conforme a ley y ha sido interpuesto dentro del plazo legal de quince días hábiles, estipulado en la normativa mencionada precedentemente.

Con fecha 05 de marzo de 2020, la mencionada resolución es notificada a ambas partes.

1.9 Resoluciones de Trámite

Mediante Memorándum N° 000554-2020-CC1/INDECOPI, de fecha 15 de julio de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 remite el expediente 1004-2019/CC1 a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Con fecha 21 de mayo de 2020, el Banco BBVA presenta escrito comunicando su dirección electrónica para que se le sea remitido todo acto y/o documento emitido en el marco del procedimiento en trámite, en virtud del Decreto Legislativo N° 1511, que dispone en su sexta disposición complementaria final, que durante la duración de la Emergencia Sanitaria por Covid-19 y el Estado de Emergencia las notificaciones de los procedimientos administrativos en trámite sean vía correo electrónico u otro medio oficial.

Mediante Proveído N° 01 de fecha 30 de julio de 2020, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual pide descargos sobre lo apelado a la parte denunciante, da a conocer que en esta instancia y oportunidad se puede dar la conclusión anticipada del procedimiento, da a conocer que se puede realizar una audiencia de conciliación y finalmente solicita a la parte denunciante un correo electrónico para fines de notificación.

1.10 Resolución de Segunda Instancia

Con fecha 05 de noviembre de 2020, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Sala Especializada en Protección al Consumidor, emite la Resolución N° 2037-2020/SPC-INDECOPI la cual confirma la Resolución N° 0258-2020/CC1 de fecha 24 de enero de 2020 que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señorita con iniciales J..H., por

la infracción al artículo 38° del Código de Protección al Consumidor, quedando acreditado la comisión de un acto discriminatorio contra la denunciante motivado por su origen o procedencia por parte de la parte denunciada el Banco B.B.V.A., mediante los siguientes argumentos:

- a) Respecto de la información adicional que las personas tienen que completar por temas de FATCA, la Sala menciona que FATCA es una ley emitida por los Estados Unidos de América para detectar contribuyentes de USA que no reportan sus ingresos fuera de este país, por lo que, esta normativa sólo aplica para ciudadanos con nacionalidad o residencia fiscal en USA, en consecuencia, no es aplicable al caso concreto.
- b) Respecto del argumento referido a la inexistencia de Base de Datos de personas extranjeras, la Sala desarrolla que es importante considerar que la parte denunciante posee doble nacionalidad, es decir, la peruana y la brasilera, por lo que tiene Documento Nacional de Identidad (DNI) y se encuentra en el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC). En ése sentido, teniendo en cuenta el artículo 52° de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 26574, Ley de Nacionalidad, la denunciante debió ser considerada peruana de nacimiento, quedando desvirtuado este argumento presentado por el Banco B.B.V.A. en la apelación.
- c) Respecto del argumento dado por el Banco B.B.V.A. sobre la contratación sin una debida verificación, la cual, podría transgredir normas de prevención de lavado de activos, la Sala desarrolla que la aplicación del artículo 85° del Código de Protección al Consumidor sobre la modificación de contratos debe cumplir con determinados supuestos específicos. Esta atribución no puede colisionar con derechos tutelados por las normas de protección al consumidor. Además de ello, la Sala concluye que el Banco BBVA no presentó los medios probatorios suficientes donde se compruebe la afectación a estas normas prudenciales.
- d) Respecto del argumento referido a la libertad contractual alegado por el Banco B.B.V.A., la Sala desarrolla que, antes la voluntad de los contratantes era ley entre las partes, pero ahora debido a la dinámica del mercado ha surgido el fenómeno de la contratación masiva y en estos los contratos por adhesión, suprimiéndose la importante fase de negociación de los contratos. Además de ello, resalta el artículo 2.14° de la Constitución Política del Perú que establece que toda persona tiene derecho de contratar libremente siempre que no contravenga normas de orden público. La Sala menciona que de tolerarse que los proveedores den negativas a contratar sin que medien causas objetivas, se estaría incurriendo en el encubrimiento de prácticas arbitrarias, contrarias a los contratos por adhesión. Asimismo, la Sala desarrolla que la libertad contractual no es derecho irrestricto, por lo que, los proveedores tienen que brindar todos sus servicios, si estos son

limitados deben tener causas que sustentan dicha decisión y no sólo la voluntad del proveedor, ya que, no es válido a la luz del derecho del consumidor.

- e) Respecto del argumento vertido por el Banco B.B.V.A. referido a haber incurrido en error de prohibición invencible, la Sala desarrolla que esta es una figura de naturaleza penal, por lo que no es aplicable al caso. Además de ello, menciona que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme con la Constitución Política del Perú, se reputa como de público conocimiento y de obligatoria observancia. Asimismo, el Código de Defensa y Protección al Consumidor, señala expresamente que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivos de origen.
- f) Además de ello, la Sala revoca las medidas correctivas y dicta otras que no impongan obligaciones a la entidad financiera, sino que se enmarquen en la normativa vigente, tutelando el derecho de los consumidores a no ser discriminados en los servicios financieros. En ese sentido, la Sala ordena como medidas correctivas:
 - En caso que la parte denunciante decida presentar nueva solicitud por cualquier vía (virtual o presencial) el banco debe evaluar los factores objetivos de su solicitud y no su lugar de procedencia.
 - El Banco BBVA cumpla con abstenerse de rechazar solicitudes sin que medien razones objetivas para ello.
- g) Respecto de la graduación de la sanción, la Sala está de acuerdo con los criterios empleados por la Comisión y además agrega:
 - Las entidades del Estado están obligadas a promover y garantizar la igualdad en el ámbito del consumo, con el fin de erradicar la discriminación.
 - La conducta del Banco BBVA generó un daño que afectó a la denunciante, siendo un acto discriminatorio por su procedencia.
 - La Sala menciona que en otras acusaciones por discriminación la Sala ha multado hasta por 50 UITs pero por el principio de prohibición de reformatio in peius la sala no puede reformar en peor la sanción impuesta.
- h) Finalmente, sobre las costas y costos y la inscripción del banco en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi, la Sala se queda con lo decidido por la Comisión, debido a que no se ha presentado apelación por parte del Banco BBVA en esos extremos.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE:

En este capítulo se abordarán la identificación y el análisis de los problemas jurídicos del expediente N° 1004-2019/CC1, siendo los siguientes:

a) ¿Cuándo se configuró la discriminación en el consumo por motivos de origen hacia la parte denunciante?

b) ¿Fueron las causas que sustenta el Banco BBVA objetivas y justificadas para la configuración de un trato diferenciado lícito?

c) ¿La sanción impuesta a la parte denunciada es conforme a los principios de proporcionalidad y razonabilidad de la LPAG?

Los problemas jurídicos mencionados precedentemente serán abordados desde la normativa nacional e internacional, jurisprudencia, doctrina y lo desarrollado por las resoluciones de INDECOPI sobre la materia controvertida.

2.1 Sobre la prohibición de la discriminación en el consumo por motivos de origen

La prohibición de discriminación en el consumo tiene fundamentos constitucionales, convencionales y de normativa específica de protección al consumidor, como lo es el Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Respecto de los fundamentos constitucionales de esta prohibición se tienen los artículos 1°, 2.2°, 3° y 65° de la Constitución Política del Perú, que señalan:

“Constitución Política del Perú

Artículo 1°.- La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

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

Artículo 3°.- La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.

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

En ese sentido, la prohibición de la discriminación en el consumo se sustenta en como afecta al derecho-principio a ser iguales y a no discriminarnos, reconocido así como un derecho fundamental y un derecho humano, por la Constitución y por los los tratados en materia de derecho internacional de los derechos humanos.

Según lo desarrollado en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, el derecho a la igualdad tiene una doble condición tanto como principio y como derecho fundamental. Como principio se constituye en un componente axiológico del ordenamiento constitucional y se vincula y proyecta en todo el ordenamiento jurídico. Como derecho fundamental se constituye como el reconocimiento de un derecho subjetivo, siendo que las personas tienen titularidad sobre este bien constitucional y al ser afectado, es oponible a un destinatario (Tribunal Constitucional, 2005).

Además de ello, el Tribunal Constitucional desarrolla que el derecho a la igualdad tiene dos facetas: igualdad ante la ley e igualdad en la ley. La primera faceta hace referencia a que las normas deben de ser aplicadas por igual a todos los que se encuentren en la situación descrita en el supuesto de la norma. La segunda faceta hace referencia a que, un órgano no puede modificar arbitrariamente el sentido de sus decisiones en casos sustancialmente iguales y si lo hace debe de ser de forma suficiente y razonable (Tribunal Constitucional, 2009).

Además del fundamento constitucional, la prohibición de discriminación está contemplada en los instrumentos más relevantes de protección de derechos humanos, los cuales son de obligatorio cumplimiento por el Estado peruano en virtud del artículo 55° y de la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución Política del Perú. Estos instrumentos desarrollan que:

“Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 2

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía (Naciones Unidas, 1948).

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)

Artículo 2

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (Naciones Unidas, 1966).

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)

Artículo 2

2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (Naciones Unidas, 1966).

Convención Americana sobre Derechos Humanos

Artículo 1. Obligación de Respetar los Derechos

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (Organización de los Estados Americanos, 1978).

Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Artículo 3

Obligación de no Discriminación

Los Estados partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social” (Organización de los Estados Americanos, 1999).

Es así que, los principales instrumentos de protección de derechos humanos, tanto del sistema universal como regional de protección, desarrollan la prohibición de discriminación y los motivos prohibidos de la misma, siendo estos: motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, posición económica, nacimiento o de cualquier otra índole.

Entonces, la discriminación se define como el trato desigual a las personas sobre la base de prejuicios, este trato tiene un impacto negativo en la persona discriminada, afectando gravemente la dignidad humana.

En ese sentido y a partir de las bases constitucionales y convencionales anteriormente descritas, el Código de Protección y Defensa del Consumidor también desarrolla la prohibición de discriminación, pero en el ámbito de su competencia, es decir, el consumo. Es así que el literal d) del numeral 1.1 del artículo 01 del mencionado código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, resaltando que tienen derecho

a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole (Indecopi, 2019).

Además de ello, el artículo 38° del Código establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los consumidores que soliciten los productos y/o servicios que ofrecen. Asimismo, este artículo menciona que en caso de que el proveedor realice un trato diferenciado este debe basarse en causas objetivas y razonables. Dentro de los problemas jurídicos identificados, este artículo es de mucha importancia.

El artículo 39° del Código de Defensa y Protección al Consumidor desarrolla que la carga probatoria en los casos de discriminación en el consumo recae sobre la persona denunciante, por lo que es, quien fue víctima de discriminación quien debe presentar las pruebas o indicios que corroboren las infracciones alegadas. Luego de verificado el trato desigual, los proveedores, deben demostrar la existencia de causas objetivas y justificadas que hayan motivado dicho trato.

a) Cambio de criterio: Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI

Para el análisis del presente caso es importante señalar el cambio de criterio realizado por la Sala, el 24 de julio de 2019, respecto del modo de identificarse las conductas donde haya un trato desigual que no se encontrara justificado de forma objetiva y razonable, concluyéndose que eso bastaba para configurarse un acto discriminatorio, fuera de su origen (Indecopi, 2019).

En ese sentido, antes de este criterio desarrollado por la Sala se hacía diferenciación entre un trato desigual y actos de discriminación, actualmente, con el cambio de criterio, cualquier trato en el que no medien causas objetivas y justificadas será considerado como un acto de discriminación en el consumo, por lo que, será de aplicabilidad el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

b) ¿Cómo se afectó el derecho de la consumidora a no ser discriminada en una transacción comercial por motivo de nacionalidad u origen?

En el caso concreto, uno de los principales problemas jurídicos abordados por la Comisión y posteriormente la Sala de protección al consumidor es determinar la discriminación en el consumo por motivos de origen contra la consumidora con iniciales J.H., en el marco de su relación de consumo con el Banco B.B.V.A.

Al respecto, la Comisión determina, luego de evaluar los medios probatorios aportados por la parte denunciante y posteriormente por la parte denunciada, que, efectivamente el Banco B.B.V.A. restringió la posibilidad de apertura de una cuenta depósito a plazo fijo con tasa promocional vía Banca por Internet sólo a personas peruanas, destinando la vía presencial para las personas extranjeras.

El mencionado trato desigual es abordado con presuntas causas objetivas y justificables por el Banco B.B.V.A., sin embargo, la Comisión de Protección al Consumidor determina que lo alegado no justifica el trato desigual, y que, la exclusión o restricción de contratación de un producto financiero a través de un canal determinado, por motivos de nacionalidad del cliente, representa una afectación a su derecho como consumidora a no ser objeto de un trato diferenciado no objetivo ni razonable, trato que le impidió acceder a un servicio financiero.

Además de ello, la Comisión sobre este problema jurídico determina que, en un Estado Constitucional de Derecho, los actos que impliquen trato diferenciado por motivos de origen no pueden ser tolerados pues estos actos vulneran la dignidad humana de la persona que víctima del trato diferenciado, además, estos actos vulneran directamente el principio de igualdad que debe prevalecer en el acceso a bienes y servicios en el mercado peruano.

Es así que, la Comisión evidencia que existieron actos de discriminación en el consumo por motivos de origen contra la denunciante al impedirle contratar una cuenta depósito a plazo fijo con tasas promocionales vía por Banca por Internet por motivo de su nacionalidad brasilera. La Comisión declaró fundada la denuncia, sanciona y ordena medidas correctivas contra el Banco B.B.V.A.

En esa misma línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, hace referencia a la prohibición de la discriminación como una obligación general de los Estados en materia de derechos humanos, la cual, les impide privar del goce o ejercicio de derechos humanos a las personas, ya sea por motivos de origen como en el caso concreto, entre otros.

Respecto de la complejidad para recabar evidencia en las denuncias por discriminación en el consumo, la Sala menciona que la entidad debe valorar ciertos elementos de prueba a modo indiciario que forman veracidad y convicción sobre el hecho infractor denunciado, por ejemplo, interponer un reclamo da constancia de los hechos reclamados verificándose mediatez y claridad en la manifestación del consumidor, siendo un indicio favorable. Luego del análisis de los medios probatorios aportados por las partes, la Sala corrobora que hay un convenio disparatejo a la consumidora por motivos de origen o procedencia. Asimismo, luego del análisis de las causas objetivas y justificadas argumentadas por la parte denunciada, la Sala concluye confirmar la resolución de 1era instancia, con cambios en las medidas correctivas ordenadas.

2.2. Sobre las causas objetivas y justificadas para la configuración de un trato diferenciado

El segundo problema jurídico del expediente versa sobre la argumentación de fuentes obbjetivas y justificadas por parte del Banco B.B.V.A. para la configuración de un trato

diferenciado lícito, esto función de la infracción imputada, referida al artículo 38° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, sobre discriminación en el consumo por motivos de origen.

A lo largo del expediente el Banco B.B.V.A. presenta diversas causas para argumentar que el trato diferenciado hacia el parte denunciante referido a la restricción de apertura de una cuenta depósito a plazo fijo vía Banca por Internet es basado en causas objetivas y justificadas, esto con la finalidad de concluir el debate sobre la materia controvertida y declarar infundada la denuncia y ordenar el archivo definitivo.

En ese sentido, la Comisión, analiza principalmente como causa objetiva y justificada de la restricción de contratación del Banco, la información adicional que- en argumento del Banco- todos los ciudadanos extranjeros deben completar. Al respecto, la Comisión desvirtuó esta presunta causa objetiva y justificada mencionando que los temas de FACTA sólo son aplicables a ciudadanos con nacionalidad o residencia fiscal en Estados Unidos de América, por lo que, no es aplicable al caso de la parte denunciante al ser de origen brasilero.

Seguidamente, el Banco B.B.V.A. argumenta ante la Sala la inexistencia de una Base de Datos de ciudadanos extranjeros que permita corroborar la información proporcionada por estos, siendo la medida de contratación presencial una causa justificada y objetiva del trato desigual entre consumidores peruanos y extranjeros vía Banca por Internet para la contratación de una cuenta depósito a plazo fijo. En este extremo, la Sala menciona el artículo 52 de la Constitución Política del Perú (1993) y el artículo 10 de la Ley de Nacionalidad N° 26574 (1993), las cuales señalan que en el caso de que una persona tenga doble nacionalidad, como la parte denunciante, debe de prevalecer la nacionalidad del país donde domicilian, por lo que, el Banco B.B.V.A. debió considerar a la denunciada como ciudadana peruana y así acceder a su información debidamente registrada en el sistema financiero nacional y en RENIEC

Otra causa objetiva y justificada alegada por el Banco B.B.V.A. a la Sala es la referida a la transgresión de normas de lavado de activos contenidas en la Circular SBS N° 2197-2011, el Banco menciona que dicha transgresión puede permitir el ingreso de capital extranjero de dudosa procedencia convirtiéndose en un predominante riesgo legal y reputacional. Al respecto, la Sala desarrolla que, el artículo 85 del Código, realiza la facultad de las entidades del sistema financiero para contratar o modificar contratos, pero cumpliendo supuestos específicos, asimismo esto debe ser interpretado conjunto a las demás normas que regulan esta conducta. La Sala también menciona que el Banco no ha aportado medios probatorios sobre este punto, por lo que, queda desvirtuado (Indecopi, 2013).

La siguiente causa objetiva y justificada alegada por el Banco B.B.V.A. hace referencia al derecho de la libertad de contratar, al respecto la Sala es tajante concluyendo que, el artículo

2.14 de la Constitución Política del Perú establece que toda persona tiene derecho de contratar libremente siempre que no contravenga normas de orden público, en ese sentido, de aceptarse negativas de no contratar sin que medien causas objetivas que motiven ello, se estaría encubriendo prácticas arbitrarias que distorsionan las garantías legales a favor de los consumidores en los contratos por adhesión. Además de ello, la Sala hace mención a que el derecho a la libertad de contratar no es irrestricto, y que limitar la contratación sin causas objetivas que justifiquen ello, colisiona con el derecho del consumidor (Constitucion politica del Peru, 1993).

2.2 Sobre la sanción impuesta

Respecto de la sanción impuesta en el caso concreto, se precisa*:

SANCIÓN IMPUESTA

Comisión de Protección al Consumidor N° 01

En calidad de medidas correctivas:

- a) Abrir en favor de la parte denunciante una cuenta depósito a plazo fijo con la tasa promocional vigente al 30 de enero de 2019 a través de la Banca por Internet.
- b) Adecuar su plataforma de Banca por Internet debiendo permitirles a sus clientes extranjeros abrir cuentas de depósito a plazo fijo a través de dicho canal.

Sancionar al Banco B.B.V.A. con una multa ascendente a treinta (30) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Pagar las costas y costos del proceso.

Registrar al Banco B.B.V.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor

Revoca las medidas correctivas a:

- a) En caso la parte denunciante decidiera presentar una nueva solicitud para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo, por cualquier vía, cumpla con evaluar la misma considerando factores objetivos, y no el lugar de origen o procedencia de la denunciante
- b) Cumpla con abstenerse, de manera inmediata, de rechazar solicitudes de apertura de cuentas bancarias, sin que medien razones objetivas para su justificación, como pretendió sustentar en el caso concreto respecto al origen o procedencia de la consumidora.

Sancionar al Banco B.B.V.A. con una multa ascendente a treinta (30) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Pagar las costas y costos del proceso.

Registrar al Banco B.B.V.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI

* *Elaboración propia.*

- a) **¿La sanción impuesta a la parte denunciada es conforme a los principios de proporcionalidad y razonabilidad de la LPAG?**

El tercer problema jurídico identificado es el referido a la proporcionalidad y razonabilidad de la sanción impuesta al Banco B.B.V.A., en ese sentido, se procederá con la definición legal de cada principio de la potestad sancionadora conforme a la normativa vigente y se analizará en función de los supuestos considerados por la Comisión y posteriormente la Sala si esta fue realizada conforme a estos principios o si resulta vulneratoria de estos.

El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (2019), define a los principios de razonabilidad y proporcionalidad como:

“T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1.4. Principio de razonabilidad.-

Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

CAPÍTULO III

Procedimiento Sancionador

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;*
- b) La probabilidad de detección de la infracción;*
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- d) El perjuicio económico causado;*
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.*
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y*
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor”.*

Al respecto, según Guzmán (2009) refiere que el principio de razonabilidad en sentido estricto y el principio de proporcionalidad implican una restricción adicional a la discrecionalidad

atribuible a la Administración Pública y evita, en consecuencia, la posibilidad de emisión de resoluciones arbitrarias o injustas, que puedan vulnerar derechos fundamentales del administrado (pp 12-13)

Luego de las definiciones precisadas precedentemente, la Comisión aplicó la sanción de 30 UITs conforme lo establecido en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y bajo los criterios de graduación de la sanción referidos a daño resultante y naturaleza del perjuicio causado y efectos generados en el mercado. Respecto del primer criterio, la Comisión desarrolla que se debe evaluar a partir del daño causado luego de verificarse un acto discriminatorio en el consumo, en el caso concreto, reviste un menoscabo a la identidad de la persona diferenciada por su condición de origen extranjera. Sobre el segundo criterio de graduación de la sanción, la Comisión precisa que adicionalmente a la vulneración de derechos fundamentales, el no permitir abrir una cuenta depósito a plazo fijo genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de potenciales consumidores, además, genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema, ya que, se priva a personas extranjeras a satisfacer sus necesidades a pensar de su participación en el sistema financiero.

Por su parte, la Sala luego de evaluar los supuestos alegados por el Banco B.B.V.A. en su recurso de apelación, donde menciona la vulneración de estos dos principios al sólo sancionarse aplicando dos de los supuestos establecidos para la graduación de la sanción, la Sala concluye que, está de acuerdo con los criterios empleados por la Comisión, y agrega que las entidades del Estado están obligadas a promover y garantizar la igualdad en el ámbito del consumo, con el fin de erradicar la discriminación, además, menciona que la conducta del Banco B.B.V.A. generó un daño que afectó a la denunciante sólo por su procedencia, ya que, ella también tenía nacionalidad peruana. Finalmente, la Sala concluye, que en otras acusaciones por discriminar la Sala ha sancionado hasta por 50 UITs pero siguiendo el principio de la *reformatio in peius* (reforma en peor), no corresponde incrementar la sanción, y corresponde sancionar conforme lo establecido en primera instancia.

Luego de lo precisado por la Comisión y por la Sala, se concluye que la sanción impuesta por 30 UIT se realizó conforme a los principios de razonabilidad y proporcionalidad de la potestad sancionadora administrativa del Estado.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

Respecto del *primer problema jurídico identificado*, referido a la discriminación en el consumo por motivos de origen, me encuentro de acuerdo con el análisis realizado tanto por la Comisión de Protección al Consumidor como por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, ya que, desarrollan de una manera ordenada y justificada los fundamentos

constitucionales y convencionales que tutelan el derecho a la igualdad y no discriminación. Asimismo, desarrollan de forma específica los supuestos prohibidos de discriminación, los cuales, son considerados al momento de la graduación de las sanciones en el ámbito administrativo.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo, ambas instancias mencionan los artículos 38° y 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales son, el fundamento legal para alegar la tipicidad de la infracción a este supuesto. En el caso de la parte denunciante, el análisis se centra en determinar si la prohibición de apertura de una cuenta depósito a plazo fijo vía Banca por Internet resulta o no una conducta discriminatoria, siendo el análisis de las causas objetivas y justificadas alegadas por el Banco B.B.V.A. un medio de reflexión jurídica sobre esta prohibición de discriminación en el consumo.

Además de ello, sobre mi posición respecto de este primer problema jurídico identificado, es importante mencionar la sentencia del caso *Olivera vs. Perú* ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el cual, es un caso donde la autoridad administrativa omite un análisis de fondo sobre la prohibición de discriminación y, como consecuencia, la Corte IDH ordena una serie de reparaciones sobre capacitación a los funcionarios de INDECOPI en materia de prohibición de discriminación en el consumo. A diferencia del caso *Olivera vs. Perú*, en el caso concreto, se puede observar un análisis exhaustivo que pondera el derecho-principio a la igualdad y no discriminación en el consumo por motivos de origen, y deja en claro que el menoscabo de este derecho fundamental y convencional en las transacciones de consumo afectan la credibilidad y confianza en el mercado, y, por lo tanto, representa un deterioro a la economía social de mercado reconocida por la Constitución Política del Perú (CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, 2023).

Asimismo, una de las motivaciones para abordar el presente expediente es el visibilizar que la discriminación no es sólo un problema de otras ramas del derecho, sino que, la desigualdad y los tratos diferenciados sin causas objetivas y justificadas afectan estamentos importantes para el funcionamiento de la vida en sociedad, como lo es el sistema económico y financiero, concluyendo que los actos de discriminación en el consumo representa costos económicos y sociales para la sociedad peruana, una República aún en formación y consolidación.

Respecto del *segundo problema jurídico identificado* referido a las causas objetivas y justificadas alegadas por el Banco B.B.V.A. sobre el trato desigual a la parte denunciante, resalto que, el Banco tuvo una importante causa objetiva y justificada -a mi criterio- referida a la inexistencia de Bases de Datos que corroboren la credibilidad en el mercado de las personas

extranjeras, sin embargo, debido a que la persona denunciante tenía doble nacionalidad esta debía ser considerada peruana, conforme a su lugar de residencia, por lo que, esta causa objetiva y justificada quedó totalmente desvirtuada. Sobre las otras causas objetivas y justificadas alegadas por el Banco B.B.V.A., me encuentro conforme con el análisis de la Comisión y posteriormente la Sala Especializada en Protección al Consumidor, sobre los temas referidos a FATCA es conforme que estos no podían ser lo determinante para justificar el trato diferenciado, ya que, es explícito en la normativa referida a esta figura que sólo debería ser aplicada a personas con nacionalidad y/o residencia fiscal en Estados Unidos de América. Sobre la invocación del derecho a la libertad de contratar por parte del Banco, me encuentro a favor de lo determinado por las instancias especializadas y competentes, este no es un derecho irrestricto y por lo tanto, no puede ser una justificación para validar actos discriminatorios en el consumo.

Sobre este punto es importante resaltar lo mencionado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) en la Opinión Consultiva N° 04/84, que precisa que “no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma de la dignidad humana” (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 1984).

Respecto del *tercer problema jurídico identificado*, referido a la razonabilidad y proporcionalidad de la sanción impuesta por las treinta Unidades de Imposición Tributaria o 30 UIT, me encuentro a favor de lo determinado tanto por primera instancia como por segunda instancia, debido a que los supuestos invocados sobre la graduación de la sanción fueron los correctos aplicables al caso en concreto, siendo estos: (i) daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado, y, (ii) efectos generados en el mercado. Ambos supuestos representan un menoscabo en la economía social de mercado y sobretodo, en la dignidad humana de la denunciante por su afectación al derecho a la igualdad y prohibición de discriminación por motivos de origen o procedencia, por lo que, incluso, con el fin de que no se vuelva a repetir, la sanción impuesta pudo ser mayor, tal como lo alega la Sala Especializada pero por aplicación del principio de prohibición de reforma en peor, se mantuvo la sanción de 30 UIT para el Banco B.B.V.A.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

a) Resolución Final N° 0258-2020/CC1

Respecto de la resolución final emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 01, estoy de acuerdo con la imputación de la conducta infractora, especificada en el artículo 38° del Código Protección y Defensa del Consumidor, siendo la conducta infractora imputada la discriminación en el consumo por motivos de origen contra la señorita con iniciales J.H.

Respecto del análisis de los medios probatorios aportados, estoy de acuerdo con el análisis realizado de una forma ordenada por la Comisión, conforme con lo estipulado por el artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual señala que primero deben analizarse los elementos aportados por la parte denunciante, la cual, alega presuntamente haber sido víctima de discriminación en el consumo por motivos de origen, siendo esto así, la Comisión analiza correctamente los dos reclamos interpuestos por la parte denunciante ante el Banco B.B.V.A., los cuales generaron convicción para la configuración del trato desigual ejercido por el Banco. Seguidamente, el Banco aportó los medios probatorios que sustentan las causas objetivas y justificadas de su trato desigual, sin ninguna causar convicción en la Comisión, por lo que, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la parte denunciante.

Respecto de la sanción impuesta de 30 UIT me encuentro totalmente a favor debido a que afecte el derecho a ser iguales y no discriminarnos en el consumo por motivos de origen de los que fue víctima la parte denunciante, asimismo, la sanción pecuniaria impuesta representa la afectación al mercado y a la credibilidad y confianza en este a partir de infracciones referidas a la prohibición de discriminación en el consumo.

Finalmente, me encuentro a favor de las dos medidas correctivas impuestas por la Comisión, siendo que, la primera medida correctiva es referida a la apertura de una cuenta depósito a plazo fijo vía Banca por Internet con las tasas promocionales al momento de los hechos a favor de la parte denunciante, representa una medida correctiva reparadora, estando conforme a lo establecido por el artículo 115 del Código de Protección al Consumidor, el cual indica, que estas medidas correctivas tienen como objetivo resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción a sus estado anterior. En esa misma línea, la segunda medida correctiva ordenada hace referencia a la modificación de la Banca por Internet del Banco B.B.V.A. para que todos las personas extranjeras puedan contratar cuentas depósito a plazo fijo sin restricciones, esta medida representa una medida correctiva complementaria, la cual se encuentra regulada en el artículo 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual indica que, esta medida tiene el objetivo de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro.

b) Resolución Final N° 2037-2020/SPC-INDECOPI

Respecto de la resolución final emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, me encuentro a favor de lo analizado respecto de la infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la comisión de actos de discriminación por motivos de origen realizados por parte del Banco B.B.V.A., asimismo, resalto la argumentación de la Sala sobre los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos que hacen

mención explícita de la prohibición de la discriminación por motivos de origen, siendo que, la Sala entra un análisis más profundo del fondo de la cuestión que el realizado por la Comisión.

Respecto de la desvirtuación de las causas objetivas y justificadas alegadas por el Banco B.B.V.A., me encuentro a favor de las conclusiones vertidas por la Sala en cada una de las causas alegadas, asimismo, resalto la argumentación respecto de la alegación de la figura de error de prohibición invencible alegada por el Banco B.B.V.A. dejando en claro que es una figura del derecho penal, no aplicable a los procedimientos administrativos sancionadores y que la normativa vigente sobre protección y defensa del consumidor se encuentra explícitamente publicada, por lo que es público conocimiento y de observancia obligatoria por las entidades del sistema financiero nacional.

Además de ello, me encuentro a favor de confirmar la sanción impuesta por 30 UIT al Banco B.B.V.A., conforme a los criterios de graduación de la sanción aplicados, esto debido a la afectación al derecho a la igualdad y no discriminación en el consumo por motivos de origen de la parte denunciante y por el menoscabo a la credibilidad y confianza en el sistema financiero por parte del Banco B.B.V.A.

Finalmente, no me encuentro a favor de la revocación de las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, debido a que estas se encontraban debidamente justificadas por el principio de legalidad y tipicidad al ser conformes al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las medidas correctivas ordenadas por la Sala no tienen la finalidad de revertir el daño causado ni de evitar que la misma situación se repita en un futuro, por lo que, no representa lo más garantista para los consumidores extranjeros, conforme al principio pro consumidor.

V. CONCLUSIONES

Luego de analizados los hechos, los fundamentos jurídicos, los problemas jurídicos identificados en el expediente y las posiciones respecto de estos, se concluye:

- La prohibición de discriminación se encuentra ampliamente desarrollada por los principales instrumentos legales, tales como, la Constitución Política del Perú, los tratados internacionales de derechos humanos y la normativa específica de protección al consumidor, como lo es el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- La prohibición de discriminación en el consumo se fundamenta en la afectación al derecho a la igualdad y no discriminación de los consumidores, por lo que representa un derecho reconocido en Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como una política en materia de consumo, siendo importante sancionar estas conductas discriminatorias para no afectar a los consumidores ni la credibilidad y confianza en el mercado.
- En el caso concreto, la restricción de apertura de una cuenta depósito a plazo fijo con una tasa promocional vía Banca por Internet sólo para ciudadanos peruanos y la contratación de la misma cuenta, pero vía presencial para personas extranjeras representa un trato desigual.
- El mencionado trato desigual no se ha fundado en causas objetivas y justificadas, siendo las alegadas por el Banco B.B.V.A. insuficientes para justificar esta diferenciación y trato desigual de los consumidores peruanos y extranjeros en el marco de una transacción comercial.
- Tanto la resolución de primera instancia como la resolución de segunda instancia declaran fundada la denuncia interpuesta por la parte denunciante, por lo que, queda acreditado la infracción al Código de Defensa y Protección al Consumidor, referida a la prohibición de discriminación en el consumo por motivos de origen.
- La sanción pecuniaria impuesta de 30 UITs refleja los criterios de graduación de la sanción invocados y clarifica que hay actos discriminatorios más graves que otros, como la pertenencia a un grupo de especial vulnerabilidad.
- La sanción impuesta por la Comisión de Protección al Consumidor N° 01, es conforme a derecho y contempla medidas correctivas reparadoras y complementarias, siendo una resolución más garantista para los consumidores extranjeros del Banco B.B.V.A.
- El recurso de apelación interpuesto por el Banco B.B.V.A. incorpora nuevas causas objetivas y justificadas referidas a la inexistencia de base de datos de personas extranjeras, la aplicación de normas preventivas de lavado de activos e ingreso de capital sospechoso a la economía nacional y la figura de prohibición de error invencible.

- La sanción impuesta por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, es conforme a derecho, sin embargo, las medidas correctivas ordenadas no son reparadoras ni complementarias, además de ello, no tiene efectos generales sino específicos al caso concreto.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de la República. (2020). *Artículo 62*. Obtenido de https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06872-20201229.pdf
- Constitucion politica del Peru. (1993). *EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA LIBERTAD*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/7C68D7D8B74AB184052586F3000A746C/\\$FILE/CPE-2.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/7C68D7D8B74AB184052586F3000A746C/$FILE/CPE-2.pdf)
- Consulado. (1993). *La Nacionalida Peruana*. Obtenido de <https://www.consulado.pe/es/Munich/Lists/Nacionalidad/AllItems.aspx#:~:text=%22Art%C3%ADculo%2010%C2%BA%3A%20Las%20personas%20que,de%20los%20peruanos%20por%20nacimiento>.
- Consulado. (1993). *Nacionalidad Peruana*. Obtenido de <https://www.consulado.pe/es/frankfurt/tramite/paginas/Nacionalidad-Peruana.aspx>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (1984). *PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COSTA RICA RELACIONADA CON LA NATURALIZACIÓN*. Obtenido de https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_04_esp.pdf
- CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. (2023). *CASO OLIVERA FUENTES VS. PERÚ*. Obtenido de https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/resumen_484_esp.pdf
- Gaceta juridica. (2019). *Ley de Procedimiento Administrativo General*. Obtenido de <https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-administrativo-general-LALEY.pdf>
- Indecopi. (2013). *Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales*. Obtenido de <https://indecopi.gob.pe/documents/20182/189631/93.-Inf-070-2013-dpc-indecopi.pdf/db61bca7-c555-4384-a21c-82d23ce71f59#:~:text=Tal%20como%20se%20ha%20se%C3%B1alado,caracter%C3%ADsticas%2C%20condiciones%20de%20riesgo%20y>
- Indecopi. (2019). *COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR*. Obtenido de <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/e4279148-d478-48fd-aec0-f30cae4c91fa>

Indecopi. (2019). *LEY N° 29571*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Indecopi. (2020). *Decreto legislativo N ° 807*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3822065/Anexo+Resoluci%C3%B3n+053-2020.pdf/fc8db1ec-e8e5-db7e-2726-5dab4c0ce2cf>

IRS. (2023). *Foreign Account Tax Compliance Act*. Obtenido de <https://www.irs.gov/businesses/corporations/foreign-account-tax-compliance-act-fatca>

Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos - PIDCP*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Obtenido de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>

Organización de los Estados Americanos. (1978). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf

Organización de los Estados Americanos. (1999). *PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES "PROTOCOLO DE SAN SALVADOR"*. Obtenido de <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-52.html>

Tribunal Constitucional. (2005). *SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL Exp. N.O 045-2004-PIrrC*. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00045-2004-AI.pdf>

Tribunal Constitucional. (2009). *Memoria Tribunal Constitucional*. Obtenido de <https://www.tc.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/memoria-2009.pdf>

Normas

- Constitución Política del Perú (1993).
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos - PIDCP (1966).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (1976).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1978).
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador". (1999)
- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 807, "Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi"
- Ley de Nacionalidad N° 26574
- Código Civil
- Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

Jurisprudencia

- Indecopi. Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI de fecha 24 de julio de 2019
- Tribunal Constitucional. Sentencia de fecha 29 de octubre de 2005, recaída en el expediente N° 045-2004-PI/TC.
- Tribunal Constitucional. Sentencia de fecha 01 de julio de 2009, recaída en el Expediente N° 03843-2008-PA/TC
- Caso Olivera Fuentes vs. Perú ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2023).

Doctrina

- Guzmán Napurí, C. (2009). Los principios generales del derecho administrativo. IUS ET VERITAS; Núm. 38, 12-13. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203/12768>
- Indecopi (2015). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito. Jurisprudencia del Indecopi. Recuperado a partir de <http://hdl.handle.net/11724/4973>
- Centro por la Justicia y el Derecho Internacional - CEJIL. (2016). Sumarios de Jurisprudencia: Igualdad y no Discriminación, pp 1-16. Recuperado a partir de https://cejil.org/wp-content/uploads/pdfs/sumariosjurisprudencia_igualdad.pdf

VII. ANEXOS

Anexo 01: Escrito de denuncia y anexos

Anexo 02: Resolución admisoría

Anexo 03: Descargos del Banco B.B.V.A.

Anexo 04: Resolución Final N° 0258-2020/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 01

Anexo 05: Recurso de apelación del Banco B.B.V.A.

Anexo 06: Resolución Final N° 2037-2020/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.11.2020 15:45:49 -05:00

000115

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

RESOLUCIÓN 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIA : DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 0258-2020/CC1 del 24 de enero de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Banco [REDACTED] por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera incurrió en un acto discriminatorio contra la denunciante por su origen o procedencia. Ello, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, el denunciado no permitió a la consumidora abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía banca por internet.*

SANCIÓN: 30 UIT

Lima, 5 de noviembre de 2020

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 25 de junio de 2019, complementado por escrito del 9 de julio de 2019, la señora [REDACTED] denunció a [REDACTED] (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 30 de enero de 2019, intentó realizar la contratación de una cuenta de depósito a plazo fijo con una tasa promocional, vía Banca por Internet; no obstante, la página web del Banco no se lo permitía, arrojándole un mensaje de error;
 - (ii) para solucionar el problema, se comunicó con el Banco el mismo día sin éxito, por lo que el 31 de enero de 2019, interpuso un reclamo;
 - (iii) en respuesta a dicho reclamo, el Banco le indicó que el motivo por el que no pudo contratar la cuenta a plazo fijo por internet, con la tasa promocional anunciada, fue porque su país de nacimiento era Brasil y no Perú, pese a que también contaba con nacionalidad peruana, además que no se informaba que las tasas promocionales eran solo para las personas nacidas en Perú;

¹ RUC: 20100130204. Domicilio fiscal: Av. República de Panamá 3055, Urb. El Palomar, San Isidro, Lima, Lima. M-SPC-13/1B 1/25



- (iv) por ello, en la medida que consideraba que se estaba cometiendo un acto de discriminación en su contra, el 1 de febrero de 2019, interpuso otro reclamo, el cual fue atendido por el Banco, indicándole que los requisitos para abrir la cuenta a plazo fijo vía Banca por Internet, eran: (a) haber nacido en Perú; (b) tener como única nacionalidad la peruana; (c) contar con domicilio solo en Perú; y, (d) tener residencia fiscal únicamente en Perú;
- (v) luego de ello, el Banco anunció mejores tasas para Banca por Internet, a las que no pudo acceder por lo señalado precedentemente;
- (vi) necesitaba contratar una cuenta por internet, debido a que en setiembre se iría a estudiar al exterior, por lo que requeriría gestionar sus inversiones por dicho medio; y,
- (vii) solicitó que, en calidad de medida correctiva, se ordene al Banco que cumpla con resarcirla por los daños morales y financieros causados, debido a que fue discriminada por su país de origen.
2. Mediante Resolución 1 del 27 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), imputó a título de cargo contra el Banco lo siguiente:
- “PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 25 de junio de 2019, interpuesta por la señora [REDACTED] contra Banco [REDACTED] por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría incurrido en actos de discriminación contra la denunciante, al no haberle permitido abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía internet, debido a que contaba con nacionalidad Brasileña”. [sic]*
3. El 15 de noviembre de 2019, el Banco presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:
- (i) La señora [REDACTED] no presentó medio probatorio alguno que acreditara de manera indubitable el trato discriminatorio alegado;
- (ii) en la carta de respuesta del 8 de febrero de 2019, se indicó a la señora [REDACTED] que los requisitos para abrir la cuenta requerida a través de la Banca por Internet eran: (a) haber nacido en Perú; (b) tener como única nacionalidad la peruana; (c) contar con domicilio solo en Perú; y, (d) tener residencia fiscal únicamente en Perú. Asimismo, invitó a la denunciante a acercarse a sus oficinas para solicitar de manera presencial la cuenta de depósito a plazo fijo a la tasa vigente;
- (iii) la señora [REDACTED] conocía las razones objetivas y justificadas que no le permitieron acceder a la cuenta de depósito a plazo fijo a través de Banca por Internet; y, además, contaba con una alternativa de solución que no deseó adoptar;



- (iv) las causas objetivas y justificadas por las que una persona extranjera no podía contratar vía internet una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales se sustentaban en que los extranjeros debían completar información adicional, referida a temas de FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), que no se tenía contemplada para su canal de Banca por Internet; y,
- (v) las condiciones para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo a través de Banca por Internet eran claramente trasladadas a los consumidores, conforme se podía apreciar de las impresiones de pantalla de su plataforma virtual.
4. Mediante Resolución 6 del 2 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al Banco que cumpliera con lo siguiente:
- (i) Precisar los requisitos que deben cumplir las personas nacidas y no nacidas en Perú para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo, presentando los documentos que sustenten dichos requisitos;
- (ii) detallar la información y/o documentos que deben presentar las personas nacidas y no nacidas en Perú para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo; y,
- (iii) presentar los documentos contractuales que debe suscribir una persona nacida y no nacida en Perú para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo.
5. Por escrito del 6 de diciembre de 2019, en atención a los puntos (i) y (ii) del requerimiento de información efectuado, el Banco señaló que los requisitos y documentos que debían presentar las personas nacidas y no en Perú eran: (a) realizar un depósito mínimo de apertura de S/ 2 000,00 o US\$ 1 000,00; y, (b) presentar el Documento Oficial de Identidad (DOI) original y copia. Asimismo, respecto al punto (iii) del requerimiento de información efectuado, el Banco indicó que, de acuerdo a la normativa FATCA, los documentos que debían suscribir las personas nacidas y no en Perú eran los siguientes:
- Personas nacidas en Perú
 - (i) Contrato de Operaciones y Servicios Bancarios – Depósito a Plazo.
 - (ii) Anexo N° 1 – Cartilla de Información Depósito a Plazo.
 - (iii) Cláusulas Generales aplicables a las operaciones pasivas y prestación de servicios bancarios.
 - (iv) Kit FATCA NRO1.
 - Personas no nacidas en Perú
 - (i) Contrato de Operaciones y Servicios Bancarios – Depósito a Plazo.
 - (ii) Anexo N° 1 – Cartilla de Información Depósito a Plazo.



- (iii) Cláusulas Generales aplicables a las operaciones pasivas y prestación de servicios bancarios.
 - (iv) Kit FATCA NRO2.
6. Mediante Resolución 0258-2020/CC1 del 24 de enero de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra el Banco, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad bancaria incurrió en un acto de discriminación contra la denunciante, al no haberle permitido abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía Banca por Internet, por motivo de su nacionalidad brasilera, sancionándolo con 30 UIT;
 - (ii) ordenó al Banco en calidad de medidas correctivas:
 - (a) Abrir a favor de la señora [REDACTED] una cuenta de depósito a plazo fijo con la tasa promocional que se encontraba vigente al 30 de enero de 2019 a través de la Banca por Internet; para lo cual, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la consumidora deberá comunicar a la entidad bancaria su interés en abrir dicha cuenta.
El plazo para el cumplimiento de la medida correctiva antes indicada es de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la fecha en que la denunciante comunique a la entidad bancaria su interés en abrir la cuenta de depósito a plazo fijo con la tasa promocional que se encontraba vigente al 30 de enero de 2019 a través de la Banca por Internet; y,
 - (b) En un plazo no mayor a cuarenta (45) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, adecuar su plataforma de Banca por Internet, debiendo permitir a sus clientes extranjeros abrir cuentas de depósito a plazo fijo a través de dicho canal virtual, con excepción de sus clientes estadounidenses o que cuenten con residencia fiscal en Estados Unidos de América, para quienes se deberá tener en consideración la legislación FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act);
 - (iii) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
 - (iv) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).



7. El 24 de febrero de 2020, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 0258-2020/CC1, reiterando lo señalado en sus descargos, adicionalmente sostuvo lo siguiente:
- (i) El establecer restricciones para la contratación de un producto que se ofrecía en el mercado desde un canal digital no evidenciaba, bajo ninguna circunstancia, un acto discriminatorio como pretendía imputarles la primera instancia, sino un trato diferenciado lícito que se sustentaba en circunstancias legales debidamente justificadas, valía decir en causas objetivas;
 - (ii) si bien restringió la posibilidad de abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con una tasa preferencial desde su banca por internet a extranjeros, tal trato diferenciado se encontraba sustentado en causas objetivas y no en arbitrariedades;
 - (iii) las causas objetivas que sustentaron su decisión comercial eran las siguientes: (a) Requerimientos FATCA, aplicables a ciudadanos norteamericanos, lo que fue desarrollado por la Comisión; (b) la falta de base de datos de ciudadanos extranjeros; y, (c) Riesgo Legal y Reputacional por temas referidos a lavado de activos;
 - (iv) en el sistema bancario nacional no existía una base de datos de ciudadanos extranjeros, mediante la cual se pudiera corroborar la información proporcionada por estos, tal como sí sucedía con los ciudadanos peruanos, en tanto el sistema bancario se podía apoyar con los datos registrados en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (en adelante, Reniec), por lo que se hacía imprescindible que los ciudadanos extranjeros contrataran un producto financiero de manera presencial, por lo que se evidenciaba que la restricción de canal digital estaba referido a un impedimento ajeno a su entidad;
 - (v) al no contar con una base de datos de ciudadanos extranjeros no podían verificar los datos proporcionados por estos, por lo que contratar sin una debida verificación podía transgredir normas de prevención de lavado de activos, lo que implicaría un evidente Riesgo Legal y Reputacional desarrollados en la Circular SBS N° 2197-2011, permitiéndose el ingreso de capital extranjero de dudosa procedencia;
 - (vi) tenía libertad para decidir cómo, cuándo y con quién contratar, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2° 14 y 62° de la Constitución Política del Perú, y en concordancia con el artículo 8° de la Ley de Banca;
 - (vii) en el supuesto negado que hayan incurrido en error al momento de interpretar las normas, tal situación no podría ser sancionada administrativamente, en razón a que se materializaría la exoneración de todo tipo de responsabilidad, ya que sería considerado como un error de prohibición invencible;
 - (viii) la Comisión le impuso una desproporcional multa de 30 UIT, importe excesivo, sin haber realizado una adecuada motivación de la conducta



- imputada, más aún cuando la multa final respondía únicamente a dos criterios de graduación, lo cual vulneró los principios de razonabilidad y proporcionalidad; y,
- (ix) la medida correctiva ordenada resultaba desproporcionada e irracional, ya que se le estaba obligando a contratar desde un canal digital con ciudadanos extranjeros, sin poder tener la posibilidad de verificar la información que les proporcionaban, aun cuando no existía una base de datos para que pudieran verificar la autenticidad de la información brindada, lo que permitía que pudieran ingresar capitales de dudoso origen al mercado peruano.

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico general

8. 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, 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. (...)"

9. En relación con el 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 subjetivo². 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, orientación sexual, condición económica, entre otros) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
10. 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

² 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).



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 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

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 índole³.

11. 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 justificadas⁴.
12. En este punto es importante mencionar que, mediante Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, este Colegiado realizó un **cambio de criterio** en relación al modo en el que debían analizarse las conductas donde existía un trato desigual que no se encontrara justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastaría 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.
13. Así, el Colegiado resaltó que el razonamiento planteado en dicho pronunciamiento no implicaba desconocer que existían actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que era posible que se configurara un trato desigual que implicara 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, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debía ser meritado al momento de graduar la sanción que correspondía imponer contra el proveedor infractor.

³ 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. (...)

⁴ 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.



14. Ahora bien, respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala que:

“Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inició por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

15. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
16. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
17. De acuerdo con lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por este Colegiado, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada ella, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.

Sobre la prohibición de discriminación en razón del origen o procedencia

18. El artículo 55° de la Constitución Política del Perú dispone que los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional. Asimismo, la Cuarta Disposición final y transitoria de la Carta Magna



establece que las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú. Debe precisarse que según el artículo 56° de la Constitución los tratados que versan sobre derechos humanos deben ser aprobados por el Congreso de la República antes de su ratificación⁵.

19. Dicho lo anterior, para el caso en concreto es importante remitirse en primer lugar a la Carta de las Naciones Unidas (preámbulo) que establece, entre los objetivos básicos, el de *"reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres"*, y se proclama que uno de los propósitos de las Naciones Unidas es realizar la cooperación internacional en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todas las personas *"sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión"*⁶.
20. De manera similar, el artículo 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)⁷, el artículo 2.1° del Pacto Internacional de

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 55°.- Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional.

Artículo 56°.- Los tratados deben ser aprobados por el Congreso antes de su ratificación por el Presidente de la República, siempre que versen sobre las siguientes materias:

1. Derechos Humanos.
2. Soberanía, dominio o integridad del Estado.
3. Defensa Nacional.
4. Obligaciones financieras del Estado.

También deben ser aprobados por el Congreso los tratados que crean, modifican o suprimen tributos; los que exigen modificación o derogación de alguna ley y los que requieren medidas legislativas para su ejecución.

(...)

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

(...)

Cuarta.- Las normas relativas a los derechos y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretan de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por el Perú.

⁶ **CARTA DE LAS NACIONES UNIDAS.**

(...)

Nosotros los pueblos de las Naciones Unidas resueltos a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a **reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres** y de las naciones grandes y pequeñas, a crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, (...).

CAPITULO I

PROPOSITOS Y PRINCIPIOS.

Artículo 1°: Los Propósitos de las Naciones Unidas son:

(...)

3. Realizar la cooperación internacional en la solución de problemas internacionales de carácter económico, social, cultural o humanitario, y en el desarrollo y estímulo del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos, sin hacer distinción por motivos de raza, sexo, idioma o religión.

⁷ **PACTO DE SAN JOSÉ. CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS.**

(...)



Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)⁸, el artículo 2.2° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)⁹ y el artículo 3° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales¹⁰, establecen que los derechos enunciados en ellos son aplicables a todas las personas sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

21. En ese sentido, la prohibición de discriminación es una obligación general de los Estados en materia de derechos humanos, que les impide privar el goce o el ejercicio de los derechos humanos a personas que se encuentren sujetas a su jurisdicción, ya sea por motivos de origen, sexo, raza, color, religión, opinión, condición económica, social, idioma, o de cualquier otra índole.
22. Es importante resaltar que no todo trato desigual es una discriminación constitucionalmente prohibida, puesto que no basta con que la norma establezca una desigualdad, sino que esta no pueda ser justificada objetivamente. A propósito de lo anterior, resta decir que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que "no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma, de la dignidad humana"¹¹.

Artículo 1°.- Obligación de Respetar los Derechos.

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

2. Para los efectos de esta Convención, persona es todo ser humano.

⁸ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS.**

(...)

Artículo 2°

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

⁹ **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...)

Artículo 2°

(...)

2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹⁰ **PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

(...)

Artículo 3°

Obligación de no Discriminación

Los Estados partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

¹¹ Opinión

Consultiva

OC-04/84.

Ver:

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1267.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2002/1267>

M-SPC-13/1B

10/25



Aplicación al caso en concreto

- 23. Teniendo en cuenta los términos de la denuncia y la conducta imputada, a efectos de realizar una evaluación probatoria ordenada y acorde con las reglas establecidas por el artículo 39° del Código, el cual determina expresamente la forma cómo debe examinarse una presunta infracción por discriminación en el consumo, este Colegiado verificará en primer lugar la existencia del trato desigual que habría brindado el Banco a la denunciante.
- 24. Para acreditar sus afirmaciones, la señora [REDACTED] presentó copias de los reclamos que interpuso los días 30 y 31 de enero y 1 de febrero de 2019, a través de los cuales cuestionó al Banco que no podía contratar una cuenta de depósito a plazo fijo, vía Banca por Internet, a una tasa del 4,55%, conforme se observa a continuación:

El mie., 30 ene. 2019 a las 19:38, [REDACTED] escribió:

Estimados,

He estado hoy todo el día intentando contratar un depósito a plazo fijo en la página web del BBVA, pero me sale el mensaje de error que figura en el pantallazo que adjunto.

El asunto es MUY URGENTE, dado que la tasa promocional estará vigente solamente hasta mañana y si no se soluciona el problema, transferiré los \$/130.000 que tengo en el BBVA a otro banco/caja que me ofrezca una tasa interesante.

Aguardo respuesta.

Saludos,

CONTRATO/TARJETA 00110126****464640

RECLAMO: QUEJA

3.1 DETALLE

CLIENTE RECLAMA QUE NO A PODIDO REALIZAR LA APERTURA DE CUENTA A PLAZO FIJO CON LA TASA DE 4.55% ANUAL ESTA CAMPANA ES SOLO POR LA BANCA POR INTERNET DEL BANCO DESDE EL DIA 30-01-2019 HA ESTADO INTENTANDO ESTA APERTURA PERO NO HA PODIDO. SE COMUNICO A BANCA POR TELEFONO LE DIERON UN CORREO PARA QUE ENVIE LAS CAPTURAS DE PANTALLA SOBRE ESTE MENSAJE. LO CUAL REALIZO PERO SIGUE TENIENDO ESTE PROBLEMA EN LA APERTURA DE SU CUENTA A PLAZO, EXIGE SE MANTENGA LA TASA DE ESTA CAMPANA YA QUE TIENE EL DINERO EN SU CUENTA DE AHORRO CON EL BANCO.

EXIGE PODER ACCEDER A SU BANCA POR INTERNET Y REALIZAR SUS OPERACIONES DE MANERA NORMAL YA QUE REALIZARA UN VIAJE Y NO PODRA ACERCARSE A UNA OFICINA COMO LE INDICARON AL TENER ESTE INCONVENIENTE

3.2. DETALLE COMPLEMENTARIO

3.3. LISTA DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

3.4. PEDIDO

EXIGE LA TASA DE 4.55% ANUAL

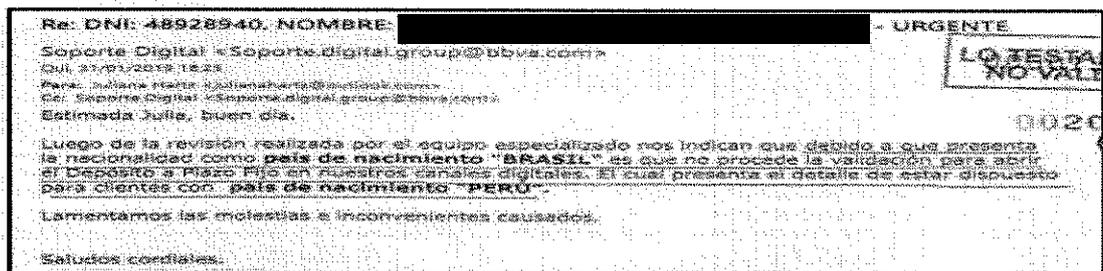
RECLAMO: QUEJA

3.1 DETALLE

Cliente presenta queja por trato inadecuado por parte del banco, debido a que el día 30 de enero desde la 9am a intentado contratar un depósito plazo a través de banca por internet, la cual le arrojó un mensaje de error por tal motivo cliente se comunico a banca por teléfono y le orientaron enviar un pantallazo del error y enviaron a través del correo de soporte digital. Asimismo le informo su gerente que podía apertura su cuenta hasta el día 31-01-2019 con la tasa promocional anunciada, lo intento nuevamente a través de banca por internet y continuo arrojando mensaje de error. En el transcurso de la noche del día 31-01-2019 recibí un correo del banco, en la que se informa que debido a su nacionalidad en Brasil, no se pudo apertura su cuenta, y es por este motivo la desconfianza del cliente por la discriminación que le brindan el banco, de igual manera cliente afirma que tiene la nacionalidad peruana, cuenta con documento de identidad nacional, cliente exige una respuesta y solución inmediata ya que tampoco dieron la solución de su cuenta a plazo. También indica cliente que ingreso a banca por internet de la manera correcta, siguiendo los pasos que le brindaron, pero no se logró la apertura.



- 25. Aquí, es preciso mencionar que, en anteriores pronunciamientos, esta Sala, atendiendo a las propias características y particularidades de los procedimientos de protección al consumidor, estimó posible asumir que existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe o resulta complejo recabar suficiente evidencia, más aun tratándose de casos de presunta discriminación, por lo que la autoridad debía valorar ciertos elementos de prueba que, de modo indiciario, permitieran generar veracidad o convicción sobre el hecho infractor denunciado.
- 26. En esa línea, por ejemplo, la interposición de un reclamo que deje constancia de los hechos relatados, verificándose la inmediatez y claridad de la manifestación del consumidor, resulta ser un indicio favorable a la versión del consumidor para que, en conjunto con otros elementos que puedan obrar en el expediente, generen verosimilitud sobre la concurrencia de los sucesos vinculados a un eventual hecho infractor.
- 27. Ahora bien, aunado a las cartas de reclamos, se aprecian las copias de las cartas de respuesta del 31 de enero y 8 de febrero de 2019, mediante las cuales la entidad bancaria señaló a la denunciante que su solicitud para abrir la cuenta de depósito a plazo fijo, vía Banca por Internet, no procedía debido a que su país de nacimiento era Brasil y los requisitos para abrir la referida cuenta eran: (i) haber nacido en Perú; (ii) tener como única nacionalidad la peruana; (iii) contar con domicilio solo en Perú; y, (iv) tener residencia fiscal únicamente en Perú. Tal como se muestra a continuación:





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 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

Señora
[REDACTED]

Caso: N° 3101900082 - 01021900128
Producto: CUENTA A PLAZO

Estimada señora Hartz:

Nos es grato saludarle y comentarle que hemos revisado los reclamos registrados en la cual manifiesta su malestar debido a que no puede abrir una cuenta Depósito a Plazo desde el 30.01.2019 por la Banca por Internet; asimismo le indicaron en oficina que la promoción era hasta el 31.01.2019 sin embargo hasta la fecha no consigue abrir la cuenta. Por medio de correo de banco le informaron, que debido a su nacionalidad no le se permitía realizar dicha solicitud por lo que exige abrir la cuenta mencionada a una tasa de 4.55% anual.

Debemos informarle que existen ciertos requisitos con los que se debe contar, para abrir la cuenta requerida por la Banca por Internet:

- Haber nacido en Perú.
- Tener como única nacionalidad la peruana.
- Contar con domicilio solo en Perú.
- Tener residencia fiscal únicamente en Perú.

Lamentamos los inconvenientes que pudiera haber percibido, pues su caso ha sido reportado y la misma nos permitirá seguir mejorando y adoptar medidas de mejora por nuestros diferentes canales de atención, a fin de prevenir que en algún momento se puedan producir situaciones como la referida por usted.

Le invitamos a su Oficina o a su Oficina Base para solicitar de manera presencial su cuenta Depósito a Plazo a la tasa vigente. Asimismo comunicarle que deberá solicitar su tarjeta coordinadas en cualquiera de nuestras oficinas, en caso viaje fuera del país y desee acceder a la banca por Internet.

Agradeciendo su atención, nos despedimos cordialmente.

28. De los medios probatorios citados, este Colegiado observa que el Banco brindó un trato diferenciado a la denunciante, en el contexto de apertura de cuenta de depósito a plazo fijo con una tasa promocional, vía Banca por Internet, configurándose el trato desigual a la consumidora frente a otros en atención a su origen o procedencia.
29. Superado el primer filtro de análisis, corresponde revisar los argumentos presentados por la entidad denunciada durante todo el procedimiento orientados a acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, bajo una óptica de razonabilidad.
30. Durante el procedimiento, el Banco señaló en su defensa que, la señora [REDACTED] conocía que la contratación de una cuenta de depósito a plazo fijo con tasa promocional, vía Banca por Internet, estaba restringida, entre otros, a personas nacidas en Perú, invitándola a que solicite el referido producto financiero de manera presencial, ello, en tanto existirían justificaciones objetivas y razonables, materializadas en los siguientes argumentos:
- (i) Una persona extranjera no podía contratar vía internet una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, en la medida que debían completar información adicional, referida a temas de FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), que no se tenía contemplada para su canal de Banca por Internet;
 - (ii) en el sistema bancario nacional no existía una base de datos de ciudadanos extranjeros, mediante la cual se pudiera corroborar la información proporcionada por estos, tal como sí sucedía con los



ciudadanos peruanos, en tanto el sistema bancario se podía apoyar con los datos registrados en Reniec, por lo que se hacía imprescindible que los ciudadanos extranjeros contrataran un producto financiero de manera presencial; y,

- (iii) al no contar con una base de datos de ciudadanos extranjeros no podían verificar los datos proporcionados por estos, por lo que contratar sin una debida verificación podía transgredir normas de prevención de lavado de activos, lo que implicaría un evidente Riesgo Legal y Reputacional desarrollados en la Circular SBS N° 2197-2011, permitiéndose el ingreso de capital extranjero de dudosa procedencia.
31. En relación con el primer argumento, tal como la Comisión lo ha desarrollado, FATCA es una ley emitida por los Estados Unidos de América, diseñada para detectar contribuyentes estadounidenses que no estén reportando sus ingresos en cuentas fuera de los Estados Unidos de América, así como, la prevención de la evasión fiscal utilizando cuentas extranjeras en entidades financieras no estadounidenses con sus siglas en inglés FFI (Foreign Financial Institutions).
32. La referida norma exige que las instituciones financieras fuera de los Estados Unidos de América presenten información sobre los titulares de cuentas de estadounidenses ante el IRS (Internal Revenue Service), dependiendo del tipo de acuerdo celebrado entre los distintos países y Estados Unidos de América (Intergovernmental Agreement – IGA). Así, para el caso de Perú, resultaría aplicable el Modelo 1, el cual actualmente se encuentra en negociación (Agreement in Substance). Ello, se condice incluso con la información publicada en la página web del Banco, en la cual se señala los alcances de dicha normativa y el procedimiento establecido para la contratación de productos.
33. De lo expuesto, se verifica que la legislación FATCA es aplicable a personas con nacionalidad o residencia fiscal en Estados Unidos de América, por lo que ello no resultaba aplicable al caso de la denunciante.
34. Respecto al segundo argumento referido a la falta de base de datos de ciudadanos extranjeros, mediante la cual se pudiera corroborar la información proporcionada por estos. Sobre ello, es importante resaltar que la señora [REDACTED], si bien no nació en el Perú, ella cuenta también con la nacionalidad peruana, además de la brasilera, por lo que tiene un Documento Nacional de Identidad (DNI), es decir, se encuentra registrada en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Reniec.
35. Sobre la nacionalidad peruana, la Constitución Política del Perú establece en su artículo 52° lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

"Son peruanos por nacimiento los nacidos en el territorio de la República. También lo son los nacidos en el exterior de padre o madre peruanos, inscritos en el registro correspondiente durante su minoría de edad. Son asimismo peruanos los que adquieren la nacionalidad por naturalización o por opción, siempre que tengan residencia en el Perú."

36. Por otro lado, la Ley de Nacionalidad, Ley 26574, establece en su artículo 10° que las personas que gozan de doble nacionalidad, ejercen los derechos y obligaciones de la nacionalidad del país donde domicilian (y cuya nacionalidad poseen).
37. En ese sentido, se verifica que el segundo argumento alegado por el Banco no resulta ser una razón objetiva y justificada para no permitir a la denunciante contratar una cuenta de depósito a plazo fijo a tasas promocionales, vía internet. Teniendo en cuenta que, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 52° de la Constitución Política del Perú, la denunciante debía ser considerada peruana de nacimiento.
38. Finalmente, como tercer argumento, la entidad financiera refirió que contratar sin una debida verificación podía transgredir normas de prevención de lavado de activos, lo que implicaría un evidente Riesgo Legal y Reputacional desarrollados en la Circular SBS N° 2197-2011, permitiéndose de ese modo el ingreso de capital extranjero de dudosa procedencia.
39. Al respecto, cabe precisar que si bien en aplicación de las normas prudenciales dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), conforme al artículo 85° del Código¹², se establece la facultad de las entidades del sistema financiero para contratar o modificar contratos; lo cierto es que la aplicación de dicho articulado supone la verificación de determinados supuestos específicos.
40. Precisamente, en los casos en que el proveedor invoque la aplicación de normas prudenciales relacionadas al delito de lavado de activos, conviene tener en cuenta que el artículo 85° del Código deberá ser interpretado en conjunto con las demás normas que regulan dicha conducta delictiva.

¹²**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 85°.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales. Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Proveedoras de Fondos de Pensiones.

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



41. Siendo así, aun cuando este Colegiado reconoce que en virtud de la autonomía privada, las entidades del sistema financiero cuentan con la facultad de decidir contratar o no con los usuarios, tal atribución no puede ejercerse en colisión a los derechos tutelados en las normas de protección al consumidor, de los que gozan justamente los consumidores, por lo que la negativa de contratación, vía Banca por internet, invocada por alguna entidad financiera, debe sustentarse en medios probatorios suficientes que evidencien haber incurrido en dicha negativa bajo una justificación objetiva.
42. Considerando los fundamentos señalados precedentemente, en el caso en concreto la entidad financiera no ha presentado medios probatorios que justifiquen el no permitir a la señora [REDACTED] que pueda contratar una cuenta depósito a plazo fijo vía internet, en atención a un tema de normas prudenciales. Ello, evidencia que el tercer argumento del Banco no resulta ser una razón objetiva y razonable.
43. Por otro lado, respecto al derecho de la libertad de contratar invocada por el Banco, esta Sala considera importante precisar que, si bien desde sus orígenes la regla en la contratación privada ha sido que la voluntad de los contratantes constituía ley entre las partes, dicha situación presuponía la existencia de una relación de equilibrio entre ambas. No obstante, la dinámica del mercado ha establecido cambios en los presupuestos de la contratación privada, a través de los cuales surgió el fenómeno de la contratación masiva, que desplazó el proceso de negociación que antes era imprescindible para el inicio de una relación contractual. Es importante tener en cuenta que el artículo 2° .14 de la Constitución Política del Perú establece que toda persona tiene derecho a contratar libremente siempre que no contravenga las normas de orden público.
44. Así, siendo que las entidades financieras, como cualquier otro proveedor, constituyen establecimientos abiertos al público que ofrecen productos y servicios en el mercado, de aceptarse negativas a contratar con los consumidores sin que existan causas objetivas que motiven ello, tales prerrogativas podrían estar encubriendo prácticas arbitrarias que distorsionarían las garantías establecidas legalmente a favor de los consumidores en la contratación a través de contratos por adhesión.
45. En tal sentido, debido a que la libertad de contratar no es un derecho irrestricto, las entidades financieras se encuentran obligadas a brindar sus servicios a cualquier persona y no pueden limitar el acceso a estos o, una vez entablada la relación de consumo, pretender concluirlos unilateralmente, salvo que medie una causa que sustente dicha decisión, tales como el incumplimiento de las obligaciones contraídas, la insolvencia económica del cliente, entre otros; más no la sola voluntad de la entidad financiera, al no constituir una causal válida en el contexto del derecho del consumidor cuyo



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 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

presupuesto es que la información resulta primordial para que dicho esquema de normas pueda cumplir su rol en el mercado.

46. Finalmente, el Banco indicó que en el supuesto negado que hayan incurrido en error al momento de interpretar las normas, este no podría ser sancionado administrativamente en razón a que se materializaría la exoneración de todo tipo de responsabilidad, ya que sería considerado como un error de prohibición invencible¹³.
47. Sobre ello, la Sala considera que corresponde desestimar tal alegato, toda vez que dicha figura -de naturaleza penal- no podía ser opuesta en el presente caso, dado que el Código, acorde con la Constitución Política del Perú, se reputa de público conocimiento y de obligatoria observancia, el cual señala expresamente que 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.
48. Efectivamente, no resultan atendibles los argumentos de la entidad financiera en este extremo, ya que era su obligación observar y respetar las normas de protección al consumidor, al ofrecer y contratar los productos y servicios que ofrecen a los consumidores, por cualquiera de los canales empleados, hacia el mercado.
49. Por las razones expuestas, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera incurrió en un acto discriminatorio contra la denunciante por su origen o procedencia. Ello, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, el denunciado no permitió a la consumidora abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía internet.

Sobre las medidas correctivas ordenadas

50. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁴.

¹³ **CÓDIGO PENAL. Error de tipo y error de prohibición. Artículo 14°.** - El error sobre un elemento del tipo penal o respecto a una circunstancia que agrave la pena, si es invencible, excluye la responsabilidad o la agravación. Si fuere vencible, la infracción será castigada como culposa cuando se hallare prevista como tal en la ley.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - **Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.



51. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa¹⁵, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁶.
52. La Comisión ordenó al Banco en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:
- (a) Abrir a favor de la señora [REDACTED] una cuenta de depósito a plazo fijo con la tasa promocional que se encontraba vigente al 30 de enero de 2019 a través de la Banca por Internet; para lo cual, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, la consumidora deberá comunicar a la entidad bancaria su interés en abrir dicha cuenta.
El plazo para el cumplimiento de la medida correctiva antes indicada es de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la fecha en que la denunciante comunique a la entidad bancaria su interés en

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

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** - Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



abrir la cuenta de depósito a plazo fijo con la tasa promocional que se encontraba vigente al 30 de enero de 2019 a través de la Banca por Internet; y,

- (b) En un plazo no mayor a cuarenta (45) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, adecuar su plataforma de Banca por Internet, debiendo permitir a sus clientes extranjeros abrir cuentas de depósito a plazo fijo a través de dicho canal virtual, con excepción de sus clientes estadounidenses o que cuenten con residencia fiscal en Estados Unidos de América, para quienes se deberá tener en consideración la legislación FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act).
53. En su recurso de apelación, el Banco señaló que la medida correctiva ordenada resultaba desproporcionada e irracional, ya que se le estaba obligando a contratar desde un canal digital con ciudadanos extranjeros, sin poder tener la posibilidad de verificar la información que les proporcionaban, aun cuando no existía una base de datos para que pudieran verificar la autenticidad de la información brindada, lo que permitía que pudieran ingresar capitales de dudoso origen al mercado peruano.
54. Sobre el particular, este Colegiado considera que habiéndose acreditado que el Banco incurrió en un acto discriminatorio contra la denunciante por su origen o procedencia, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, no le permitió a la consumidora abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía internet, corresponde ordenarle medidas correctivas teniendo en cuenta el caso en concreto.
55. Ahora bien, se debe precisar que el presente procedimiento no busca imponer al denunciado obligaciones que no se enmarquen en la normativa vigente, sino tutelar el derecho de los consumidores a no ser discriminados en los servicios financieros y, ratificar que toda negativa de contratación por parte de alguna empresa que brinde dichos servicios, debe obedecer a razones objetivas y justificadas, máxime considerando que, en el caso que nos ocupa, la consumidora esperaba acceder a un producto financiero.
56. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde revocar las medidas correctivas ordenadas por la primera instancia, dictando otras que no impongan obligaciones a la entidad financiera que no se enmarquen en la normativa vigente y sobre todo tutelen el derecho de los consumidores a no ser discriminados en los servicios financieros, tal como sucedió con la señora [REDACTED]
57. Por lo antes mencionado, se ordena al Banco en calidad de medidas correctivas que: (i) en caso la señora [REDACTED] decidiera presentar una nueva



solicitud para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo, por cualquier vía, cumpla con evaluar la misma considerando factores objetivos, y no el lugar de origen o procedencia de la denunciante; y, (ii) cumpla con abstenerse, de manera inmediata, de rechazar solicitudes de apertura de cuentas bancarias, sin que medien razones objetivas para su justificación, como pretendió sustentar en el caso concreto respecto al origen o la procedencia de la consumidora.

58. Finalmente, se informa a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, 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-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código¹⁷.

Sobre la graduación de la sanción

59. A efectos de graduar la sanción a imponer, el artículo 112° del Código¹⁸ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

¹⁷ RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas. En los supuestos en que el órgano resolutivo 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.

¹⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

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



60. Por su parte, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad¹⁹, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
61. La Comisión sancionó al Banco con una multa de 30 UIT, por incurrir en un acto discriminatorio contra la señora [REDACTED] por su origen o procedencia, considerando los siguientes criterios: (i) el daño resultante y la naturaleza del perjuicio causado, asociado a la afectación al *derecho a la dignidad* que sufre la persona involucrada en la controversia, en tanto este tipo de conductas reviste un menoscabo a la propia identidad de la persona, resaltando la diferencia por su condición de origen extranjero; y, (ii) daño al mercado, ya que la verificación de una restricción en el consumo basada en actos discriminatorios genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema, dado que se priva a los consumidores que no ostentan nacionalidad de origen peruana del derecho de satisfacer sus necesidades y expectativas, a pesar de su participación en el sistema financiero nacional para acceder a los bienes y servicios correspondientes ofrecidos en este.
62. En su recurso de apelación, el Banco indicó que la Comisión le impuso una desproporcional multa de 30 UIT, importe excesivo, sin haber realizado una adecuada motivación de la conducta imputada, más aún cuando la multa final respondía únicamente a dos criterios de graduación, lo cual vulneró los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
63. Al respecto, si bien esta Sala está de acuerdo con los criterios empleados por la Comisión, y con los fundamentos de su decisión, es importante agregar algunas consideraciones relevantes para el caso.
64. Sobre el particular, es importante tener en cuenta que las entidades del Estado (cumpliendo con lo dispuesto por la normativa nacional y

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Título Preliminar. Artículo IV.-

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

1.4. **Principio de Razonabilidad.**- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutear, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. (...)



supranacional) están obligadas a promover y garantizar la igualdad de las personas en el ámbito de consumo, adoptando todas las medidas necesarias que permitan remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación. Siendo así, esta Sala considera que la sanción a imponer al Banco debe reflejar la magnitud de la infracción cometida.

65. Teniendo en cuenta lo señalado, esta Sala ha verificado que en el presente caso la conducta del Banco generó un daño que afectó gravemente a la denunciante quien recibió un trato discriminatorio por tener un lugar de origen distinto al Perú, es decir se ejerció un acto discriminatorio únicamente por su procedencia, pese a que tenía nacionalidad peruana y se podía verificar sus datos registrados en el Reniec, por lo cual corresponde imponer una sanción ejemplar a la entidad financiera.
66. Cabe mencionar que, en otras denuncias sobre discriminación la Sala ha impuesto multas de 50 UIT como máximo en atención a la conducta detectada²⁰.
67. No obstante, en atención al principio de la prohibición de la *reformatio in peius* (reforma en peor)²¹, la cual establece que las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada²², la Sala advierte que la sanción a imponer no puede ser incrementada respecto de la que es cuestionada; en consecuencia, corresponde sancionar al Banco con una sanción equivalente a la impuesta por la primera instancia ascendente a 30 UIT.

²⁰ Ver, por ejemplo, la Resolución 3246-2016/SPC-INDECOPI del 6 de setiembre de 2016, en el procedimiento seguido por los señores David Castillo Hidalgo y Clara Yuliana Criollo Gálvez contra Clínica San Pablo; la Resolución 3167-2017/SPC-INDECOPI del 6 de noviembre de 2017, en el procedimiento seguido por Joseph Kevin Iván Saucedo Sánchez contra Inversiones Vacarli S.A.C.; entre otras.

²¹ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:
"25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.
26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)".

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 258°.- Resolución.**

(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.



68. En ese sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado que sancionó al Banco con una multa de 30 UIT por infracción del artículo 38° del Código.
69. En relación con la multa impuesta, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General²³, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

70. Atendiendo a que el Banco no ha fundamentado su recurso de apelación respecto a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, así como su inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁴.
71. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada respecto de dichos extremos.

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

72. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del 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 periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los

²³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Autoridad 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.

²⁴ 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 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.



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 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0258-2020/CC1 del 24 de enero de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Banco [REDACTED], por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera incurrió en un acto discriminatorio contra la denunciante por su origen o procedencia. Ello, toda vez que, sin razones objetivas o justificadas, el denunciado no permitió a la consumidora abrir una cuenta de depósito a plazo fijo con tasas promocionales, vía banca por internet.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0258-2020/CC1, respecto a las medidas correctivas ordenadas; y, en consecuencia, ordenar a Banco [REDACTED] en calidad de medidas correctivas que: (i) en caso la señora [REDACTED] decidiera presentar una nueva solicitud para abrir una cuenta de depósito a plazo fijo, por cualquier vía, cumpla con evaluar la misma considerando factores objetivos, y no el lugar de origen o procedencia de la denunciante; y, (ii) cumpla con abstenerse, de manera inmediata, de rechazar solicitudes de apertura de cuentas bancarias, sin que medien razones objetivas para su justificación, como pretendió sustentar en el caso concreto respecto al origen o la procedencia de la consumidora.

Informar a la señora [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur – N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0258-2020/CC1, en el extremo que sancionó a Banco [REDACTED] con una multa de 30 UIT, por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a Banco [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



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 2037-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1004-2019/CC1

QUINTO: Confirmar la Resolución 0258-2020/CC1, en el extremo que condenó a Banco [REDACTED] al pago de costas y costos del procedimiento a favor de la señora [REDACTED]

SEXTO: Confirmar la Resolución 0258-2020/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.

SÉTIMO: 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 Banco [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 Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente