



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 244-2014/CC1**



**PRESENTADA POR  
OMAR ADOLFO VIDAL LOZADA**

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

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - Compartir igual  
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

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



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

**MATERIA:** ASIMETRÍA DE INFORMACIÓN E IDONEIDAD

**ENTIDAD PÚBLICA:** INDECOPI

**NÚMERO DE EXPEDIENTE:** 244-2014/CC1

**DENUNCIANTE:** VICTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO

**DENUNCIADO:** BBVA BANCO CONTINENTAL

**BACHILLER:** OMAR ADOLFO VIDAL LOZADA

**CÓDIGO:** 2006121303

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**I. Relación de los hechos principales expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento.**

1. Con fecha 19 de marzo de 2014, el señor Víctor Marroquín Rengifo (en adelante, el denunciante), interpuso denuncia ante la Comisión de protección al consumidor del INDECOPI, contra Banco Continental (en adelante, el denunciado) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El denunciante alega los siguientes hechos:

- a. El 19 de diciembre de 2013, cursó una carta al denunciado, solicitando información sobre dos créditos Vehiculares que mantiene con el denunciado; motivo por el cual, el denunciado con fecha 24 de enero de 2014 solicitó una prórroga de 20 días, siendo así que, es hasta el 13 de febrero de 2015 que cumple con atender dicho requerimiento de información, atención la cual el denunciante considera fue extemporánea.
- b. Además, alega que dicha atención no fue brindada de manera completa ya que el denunciado omitió informar sobre lo siguiente:
  - La Tasa de costo efectivo Anual (en adelante, TCEA), que aplica a sus créditos y,
  - Por qué no se indicó la TCEA en la hoja de resumen.
- c. Así mismo, de la carta de respuesta cursada en dicha fecha, el denunciante se habría percatado que se estaría aplicando a ambos créditos vehiculares un sistema de amortización de pago (francés) el cual no le fue informado en su oportunidad, el mismo que le resultaría oneroso y perjudicial.

Como medios probatorios presentó:

- (i) Carta dirigida a BBVA de fecha 19/12/2013
- (ii) Carta de BBVA de fecha 24/01/2014
- (iii) Carta de BBVA de fecha 13/02/2014

Como petitorio solicitó:

- (iv) Se efectúe una nueva liquidación de ambos créditos vehiculares,
- (v) Las medidas correctivas que el caso amerite,
- (vi) El pago de las costas y los costos del procedimiento.

2. Una vez admitida a trámite la denuncia, se le concede 05 días al denunciado para que presente sus descargos, los mismos que fueron presentados dentro del plazo solicitando a la Comisión que el presente proceso sea desestimado.

Alegando los siguientes hechos:

- a. Con la relación a la extemporaneidad de la respuesta brindada, manifiesta que no existe norma expresa que establezca un plazo para

la atención de los requerimientos de información, pese a ello, la carta enviada por el denunciante habría sido atendida dentro de un plazo razonable teniendo en cuenta la complejidad de la misma.

- b. Así mismo, con relación a no haber atendido de manera completa el requerimiento de información, se indica que ello es totalmente falso ya que el denunciante tendría conocimiento de la TCEA, ya que esta fue consignada en los documentos que suscribió y recibió al momento de firmar los contratos de ambos créditos vehiculares, lo cual, es lo que realmente importa, por otro lado, no considera relevante el indicar el motivo de no haber consignado la TCEA en la hoja de resumen ya que esto no guarda relación con la realidad.
- c. Con respecto a la información no brindada sobre el sistema de amortización, manifiesta que esto se le habría comunicado al denunciante antes de contratar ambos créditos vehiculares, y al momento de estructurar los cronogramas de pago en su presencia. Además, refiere que nos encontraríamos frente a un cliente especializado y no a un cliente promedio, ya que tiene dominio de los términos técnicos correspondientes a sistemas de amortización, lo cual le permitieron en su oportunidad conocer cuál era el sistema que se le venía aplicando.

Por último hace referencia que la norma no requiere precisar información con relación a la nomenclatura del sistema de amortización empleado, pero si a brindar información relevante, lo cual si se habría dado.

Como medios probatorios presentó:

- (i) Carta de BBVA de fecha 24/01/2014
- (ii) Carta de BBVA de fecha 13/02/2014

## **II. Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.**

1. Con relación a la presunta infracción de los Art. 1 numeral 1.1 literal b) y el Art. 2 numeral 2.2 de la Ley N° 29571, en la medida que el denunciado habría atendido de manera **extemporánea** el requerimiento de información presentado con fecha 19 de diciembre del 2013.

En este punto, se debe tener en cuenta que, si bien, tal como alega el denunciante el requerimiento de información habría sido atendido de manera extemporánea, también se debe considerar lo alegado por el denunciado, quien menciona, no existiría una norma expresa que establezca el plazo de atención para los requerimientos de información manifestando además haber atendido el mismo dentro de un plazo razonable. Es por ello que la comisión de protección al consumidor considera lo siguiente:

- a. Según lo estipulado por la circular G-146-2009, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS y AFP para la atención de reclamos, el plazo que otorga de 30 días para la atención de reclamos, también sería de aplicación para las solicitudes de información.
- b. Así mismo, hace mención a la Resolución Final N° 1495-2013/SPC-INDECOPI del 10 de junio del 2013, que señala que, para los casos de requerimientos de información, el plazo para dar respuesta debe ser analizado teniendo en consideración el grado de complejidad y antigüedad de lo que haya sido solicitado, ello sin que dicho análisis implique una afectación al derecho de los consumidores.

Es decir que los 56 días que se tomó la denunciada para la atención del requerimiento de información presentado por la denunciante resultan dentro de un plazo razonable, y atienden los criterios de razonabilidad y proporcionalidad para la atención de un requerimiento de información tan extenso.

Ahora bien, debemos tener en cuenta que, la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.”<sup>1</sup>

2. Presunta infracción de los Art. 1 numeral 1.1 literal b) y el Art. 2 numeral 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, en la medida que el Denunciado habría atendido de manera **incompleta** el requerimiento de información del 19 de diciembre del 2013.

Si bien, debemos partir de la idea de que el derecho a la información que poseen los consumidores, en el marco de una economía social de mercado, constituye uno de los derechos más importantes, debido a que a través de su ejercicio, éstos cumplen su función económica de ordenar el mercado, premiando con su elección a las empresas más eficientes y orientando las prácticas productivas en función a sus preferencias”<sup>2</sup>.

En el presente caso en particular se manifiesta que dicha información habría sido brindada de manera incompleta, ya que no solo no se le habría informado al denunciante sobre la TCEA que aplican a sus créditos, sino que tampoco se le habría informado el motivo de porque no se consignó dicha información en la hoja de resumen; con relación a la primera alegación, esta queda desvirtuada en tanto se puede corroborar de la

---

<sup>1</sup> <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>

<sup>2</sup> <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>

carta de fecha 13 de febrero del 2014, que en ella figura dicha tasa, ya que se consigna que la misma es del 10.35% anual, reiterando además, que dicha información figuraba en la hoja de resumen entregada al momento de contratar por ambos créditos vehiculares.

Por otro lado, con relación a la segunda alegación, el denunciante no adjunto medio de prueba que respalde lo antes señalado, pretendiendo aquí que el denunciado se pronuncie sobre un hecho que para este no ha ocurrido en la realidad ya que en todo momento niega ello e informa que dicha información fue consignada en la hoja de resumen, pero tampoco presentando prueba alguna, pese a ser requerido por el INDECOPI.

Actualmente ya el INDECOPI se ha pronunciado al respecto manifestando que “existen supuestos en los que la información se encuentra en posesión del propio consumidor o este se encuentra en mejor posición de poseerla, por ejemplo, a través de documentos entregados por el proveedor al momento de entablar la relación de consumo; o, cuando la información requerida es ajena al producto adquirido o a los servicios ofrecidos o contratados, tal como, información propia de la organización de la empresa; situaciones en las que el proveedor podría eximirse de su obligación de brindar la información solicitada, sin que ello implique su exoneración de brindar una respuesta formal.”<sup>3</sup>

3. Presunta infracción de los Art. 18 y 19 de la Ley N° 29571, en la medida que el Denunciado estaría aplicando el **sistema de amortización** francés en los préstamos de la accionante.

En este extremo de la denuncia podemos referir que el denunciante alega un supuesto desconocimiento del sistema de amortización de pago, claro está, partiendo del hecho de desconocer la nomenclatura de este, por lo que al referir que no fue informado sobre dicho sistema de amortización el INDECOPI requiere al denunciado demuestre haber informado este hecho de manera oportuna, a través de los contratos firmados u otro documento, pero independientemente de analizar la nomenclatura o la metodología del sistema de amortización de pagos, terminan multando al denunciado en vista de no haber cumplido con presentar medio probatorio alguno.

En la actualidad conforme se puede revisar de los lineamientos de protección al consumidor del 2019, que aun cuando las entidades financieras omitan informar el nombre del sistema de amortización aplicable al producto del usuario, tienen el deber de otorgarle toda información relevante sobre la metodología con la que se realizará la imputación de sus pagos.

---

<sup>3</sup> <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>

### **III. Posición fundamentada sobre las resoluciones emitidas y los problemas jurídicos identificados.**

1. Resolución Final N° 1001-2014/CC1 de la Comisión de Protección al Consumidor:

Me encuentro conforme al extremo de la resolución que desarrolla la extemporaneidad, ya que la comisión no solamente refirió que el plazo que se establece para la atención de requerimientos es el mismo que para la atención de reclamos, sino que va mas allá y refiere que los requerimientos de información deberán ser atendidos en un plazo razonable, atendiendo la antigüedad y la complejidad de la información solicitada.

Por otro lado, con relación a haber declarado fundada la denuncia al no haber atendido de manera completa el requerimiento de información, en el extremo de no informar sobre ¿porque no se consignó la TCEA en la hoja de resumen?, no me encuentro conforme, esto debido a que, aquí se pretende que sea el denunciado quien presente medio de prueba que corrobore lo alegado por el denunciante, debiendo entenderse de que si bien en los procedimientos del INDECOPI existe la prueba dinámica, no se puede pretender que sea el denunciante quien demuestre algo, que alega en todo momento, no ha ocurrido, independientemente del hecho de que debería ser el denunciante quien presente dicho medio probatorio ya que este también se encuentra en posición probatoria para hacerlo, ya que dicho documento le fue entregado al momento de contratar.

Y finalmente con relación al sistema de amortización de pagos estoy de acuerdo con el pronunciamiento ya que, si bien no corresponde sancionar al denunciado por el hecho de no haber informado sobre la nomenclatura del sistema de amortización de pagos, lo que sí es relevante, es verificar si el denunciado habría cumplido con informar sobre la metodología del sistema de amortización de pagos, lo cual se puede corroborar con los cronogramas de pago, documento que no habría cumplido con presentar el denunciado por lo que considero le corresponde la sanción impuesta.

2. Resolución N°1659-2015/SPC-INDECOPI, de la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

Me encuentro conforme con la resolución la cual ha revocado la sentencia apelada en el extremo de no haber atendido de manera completa el requerimiento de información al no haber informado ¿por qué no consignó la TCEA en la hoja de resumen?, esto debido a que el denunciado en todo momento manifestó que dicho hecho era falso, y que, si habría consignado la TCEA en la hoja de resumen, no pudiéndose pronunciar por un hecho que alega nunca sucedió.

Y con relación al sistema de amortización de pagos como antes ya lo he mencionado estoy de acuerdo con este extremos ya que, si bien no se debió sancionar al denunciado al no informar sobre la nomenclatura del sistema de amortización de pagos ya que esto es irrelevante al momento de contratar, lo que sí es relevante es haberle informado sobre la metodología de pago lo cual se puede corroborar con los cronogramas, por lo que, el denunciado al no haberlos presentado como medio de prueba le corresponde la sanción.

#### **IV. Conclusiones**

A manera de conclusión quisiera manifestar que la presente denuncia está basada en requerimientos de información excesivos, ya que tal como alega la denunciada, el accionante tuvo oportunidad de conocer dicha información, ya sea al momento de contratar, de aceptar el cronograma de pagos, e incluso al realizar progresivamente los pagos de los créditos otorgados, motivo por el cual se puede considerar el hecho de que, en el presente caso existiría un abuso de derecho por parte del consumidor.

Por eso logro concordar con la decisión de Comisión sobre la atención extemporánea del requerimiento de información, ya que no solo se debe tener en cuenta el plazo legal otorgado (30 días), o la posible prórroga, sino que este plazo debe ser analizado teniendo en consideración el grado de complejidad y antigüedad de la información solicitada.

Así también, con relación a la atención incompleta del requerimiento de información, al no haber informado sobre la TCEA, a mi criterio, si lo analizamos, ya sea desde la perspectiva de un consumidor medio u ordinario, o un consumidor razonable como manifiesta el INDECOPI, en ambos casos es de total responsabilidad del consumidor el acceder a dicha información ya que la misma es trascendental al momento de pedir un crédito, ya que eso le va a permitir entender el pago de las cuotas mensuales reales a realizar, teniendo en cuenta además que en el caso en concreto este requerimiento de información fue ingresado 06 meses después de solicitado el crédito, tiempo suficiente que tuvo el cliente para poder pedir dicha información, y no esperar hasta no poder cumplir con sus obligaciones.

Y finalmente considero que, el hecho de alegar el no haber sido informado sobre la nomenclatura que tendría el sistema de amortización de pagos de ambos créditos, es irrelevante, coincidiendo en lo manifestado en el voto en discordia del comisionado José Ricardo Wenzel Ferrada, quien manifiesta que es la misma comisión quien con anterioridad ha señalado que, al margen del nombre o clasificación que corresponda al sistema de amortización que utilizan las entidades financieras para la imputación de

los pagos efectuados por sus clientes, la información relevante para el consumidor respecto del sistema de amortización a emplear por la misma, está constituida por la metodología de amortización y no por el nombre de esta; lo cual actualmente podemos contrastar también en los Lineamientos de Protección al Consumidor 2019.

## V. Bibliografía

1. Asociación Peruana de Derecho Administrativo (2004). Derecho Administrativo. Lima: Jurista Editores EIRL.
2. Durand, Julio (2007) *Tratado de Derecho al Consumidor en el Perú*. Lima: USMP.
3. Espinoza, Juan (2003). "Sobre los alcances del concepto del consumidor". Cuadernos Jurisprudenciales N° 26, año 3, agosto.
4. Carbonell, Esteban. (2015). Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Jurista Editores EIRL.
5. INDECOPI (2019) Lineamientos de Protección al Consumidor. Lima.
6. Resolución N° 0053-2016/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE N° 688-2014/CC1. Lima, 06 de enero de 2016. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
7. Resolución N° 0364-2014/SPC-INDECOPI. Expediente N° 413-2012/CPC-INDECOPI-LAL. Lima, 03 de febrero de 2014. Sala Especializada en Protección al Consumidor.
8. Resolución 09962015/SPCINDECOPI. Expediente N° 172014/CC1. Lima, 24 de marzo de 2015, Sala Especializada en Protección al Consumidor.
9. Resolución N° 29-2016/SPC-INDECOPI, del Expediente 191-2014/CPC-INDECOPI-LAL, Lima 5 de enero de 2016, Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
10. Vega Mere, Yuri (2004) "*Daños por falta de información. Algunas ideas preliminares y su vinculación con el consumo*". *Estudios Privados* Año III N° 3, p. 34.
11. Villota Cerna, Marco (2010). "*Avances y orientaciones del nuevo Código de Defensa y Protección al Consumidor*". *De la Competencia y la Propiedad Intelectual*, N°11., p. 18.

## VI. Anexos:

Exp.:  
Sumilla: Reclamo por infracción a las normas de protección al consumidor.

2014 FEB 19 PM 2 51

**A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI**  
**UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO**

**VICTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO**, con D.N.I. Nº 40439552, representado por Julio César Espinoza Benavides y/o Dr. Ley Abogados S.A.C., señalando domicilio legal para estos efectos en Av. Sucre 222, distrito de Pueblo Libre, provincia y departamento de Lima, a Ud. respetuosamente digo:

**I. DENUNCIA:**

Que formulo reclamo contra **BBVA BANCO CONTINENTAL**, con domicilio en **Av. República de Panamá 3055, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima**, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, y las demás que resulten aplicables, en atención a los fundamentos de hecho y de derecho que paso a exponer:

**II. PETITORIO:**

1. Se denuncia el hecho de que BBVA BANCO CONTINENTAL atendió mi requerimiento de información en FORMA EXTEMPORÁNEA, es decir, fuera del plazo de ley.
2. Presento reclamo por la falta de atención en forma completa y adecuada por parte de BBVA BANCO CONTINENTAL sobre el requerimiento efectuado mediante mi carta de fecha 16/12/2013.
3. Presento reclamo por la falta de información de la **TCEA** por parte de BBVA BANCO CONTINENTAL.

La ley y las normas legales establecen que las empresas bancarias tienen la obligación de brindar información de la **TCEA** para los préstamos.

Además de ello, debe tomarse en cuenta que BBVA BANCO CONTINENTAL a través de **ASBANC** publicó el compromiso con los clientes: **"Ahora los bancos hablaremos más simple"**, para brindar información de la **TCEA**.

4. Solicito que BBVA BANCO CONTINENTAL efectúe nueva liquidación de la deuda empleando el sistema de amortización establecido en el tercer párrafo del artículo 87º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Ello, debido a la infracción a los artículos 1.1 literal b) y 2º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto al empleo del sistema de amortización francés en mis créditos, en la medida que BBVA BANCO CONTINENTAL aplica un sistema de amortización que no es informado al reclamante.

5. Solicito que se ordene las medidas correctivas que el caso amerite.
6. Solicito que se reconozca las costas y costos del proceso administrativo.

### III. FUNDAMENTOS DE HECHO:

Debido a las constantes noticias emitidas en medios periodísticos (prensa escrita, radio y televisión) sobre la falta de transparencia, excesos en los cobros y los abusos en que incurrir las entidades bancarias y financieras, me encuentro preocupado por las sumas que considero son excesivas las que me requiere pagar **BBVA BANCO CONTINENTAL** (*máxime cuando vengo atravesando dificultades económicas y no puedo incurrir en sobrecostos incorrectos o errados*).

Mi deuda con BBVA BANCO CONTINENTAL se encuentra en situación de mora por dificultades económicas ajenas a mi voluntad, situación de la que nadie está libre de poderle suceder.

El reclamo es en relación a los siguientes productos financieros:

Crédito vehicular Nº 0011-0486-9600627687-85

Crédito vehicular Nº 0011-0486-9600627679-82

En ese sentido, me vi precisado a revisar que los montos y tasas aplicadas por dicha entidad se encuentren conforme a lo pactado, a las normas y principios de transparencia, a fin de no incurrir en sobrecostos que puedan afectar mi economía.

Mi persona reconoce la obligación de honrar el compromiso de pago sobre el saldo que sea correcto sobre la deuda contraída con BBVA BANCO CONTINENTAL, pero a la vez reclamo mi derecho a pagar la deuda en forma equitativa, y que sobre todo, se haya respetado el estricto cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y el Reglamento de Transparencia de Información.

En ese sentido, para obtener información aclaratoria y copia de algún documento que haya firmado ante BBVA BANCO CONTINENTAL y que tal vez no me hayan entregado una copia, con el objeto de revisar la conformidad de las tasas cobradas, cláusulas, comisiones, condiciones, seguros y datos inherentes al crédito, les cursé carta notarial de fecha 16/12/2013, debidamente recepcionada por BBVA BANCO CONTINENTAL el día 19/12/2013, mediante la cual les solicité que de manera expresa, explícita y por escrito mediante carta formal la siguiente información y documentación de cada crédito vehicular:

- a.- El tipo de crédito otorgado, informar las tasas de interés, informar la TCEA, el interés moratorio, comisiones, penalidades, etc.
- b.- Porque no se indicó la TCEA en la hoja resumen? Esa omisión me hizo pensar que las tasa de interés a pagar era de sólo el 10.35%
- c.- Historial de todos los pagos efectuados.
- d.- Indicar el saldo adeudado a la fecha. Su sustento y detalle.
- e.- Informar si al momento de efectuar el desembolso del préstamo se efectuaron descuentos o retenciones y/o cobros de cuota inicial, y explicar sus conceptos.
- f.- Explicar si el cálculo de los intereses proyectados es tomando en cuenta el monto real desembolsado, es decir, descontando los montos retenidos o pagados, o se calcula comprendiendo los montos retenidos o pagados?
- g.- Indicar si existió variaciones de las tasas de interés. Detallar fechas y porcentajes.
- h.- Indicar qué sistema de amortización aplican al préstamo?**  
(Ejemplo: existe el sistema de amortización Francés, el Alemán, el Americano, etc.).
- i.- Indicar los seguros contratados y proporcionar copia de las pólizas.

**Importante:**

- j.- Indicar en una sola cifra a cuánto asciende el total del desembolso efectuado por el Banco a la empresa automotriz por la adquisición del vehículo, y a cuánto asciende (**en una sola cifra**) el total del capital, intereses, gastos y comisiones pagadas hasta el momento por el cliente al banco?

El pedido efectuado BBVA BANCO CONTINENTAL se encuentra dentro del marco legal del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

## Solicitud atendida en forma EXTEMPORÁNEA por BBVA BANCO CONTINENTAL.

---

Con carta notarial de fecha 17/01/2014, entregada por ellos a la Notaría el día 21/01/2014, y entregada a nosotros el día 24/01/2014, BBVA BANCO CONTINENTAL en FORMA EXTEMPORÁNEA (fuera del plazo legal de 30 días) responde a mi carta de fecha 16 de diciembre de 2013 y entregada a ellos el día 19/12/2013, mediante la cual comunican que se tomarán 20 días adicionales para dar respuesta a mi carta.

Nótese que ellos me envían su carta comunicando la prórroga a los 35 días.

## 2da. carta de BBVA BANCO CONTINENTAL

---

Finalmente con carta de fecha 10/02/2014, BBVA BANCO CONTINENTAL da contestación a mi carta de requerimiento de información, mediante la cual cumplen sólo en parte los puntos requeridos.

## No cumplen en su carta con atender la información de la TCEA:

En su carta indican sólo la Tasa Efectiva Anual (TEA) del 10.35%, pero no indican la TCEA.

Debe tomarse en cuenta que BBVA BANCO CONTINENTAL a través de ASBANC publicó el compromiso con los clientes: "**Ahora los bancos hablaremos más simple**", para brindar información de la TCEA.



**"Más simple, más útil"**

Los bancos del Perú estamos trabajando en una iniciativa para tener una comunicación más simple y fácil de entender, así nuestros clientes podrán tomar mejores decisiones.

*Este es el primer paso de un esfuerzo en beneficio de los consumidores.*

**TE CUESTA TCEA**

*La tasa que cuesta*

**Ahora los bancos hablan más simple**

**¿Quiénes participan?**

Banco de Crédito BCP • Interbank • Citibank • Scotiabank • BBVA Continental • Banco de Comercio • Banco Financiero • BanBif • Banco Falabella • Mibanco • Banco Ripley • HSBC • Banco Santander • Banco Azteca • Deutsche Bank • Financiera Edyficar • Crediscotia Financiera

**No cumplen en su carta con atender el siguiente punto requerido:**

*b.- Porque no se indicó la TCEA en la hoja resumen? Esa omisión me hizo pensar que las tasa de interés a pagar era de sólo el 10.35%*

Sobre este punto considero que el banco brinda una respuesta evasiva, ya que solo habla de la TEA y no habla nada de la TCEA.

## Sistema de amortización Francés.

---

Por indicación de BBVA BANCO CONTINENTAL en su carta de fecha 10/02/2014, con mucha sorpresa me entero de que dicha entidad aplica a mi crédito el Sistema de Amortización Francés.

Al respecto, existen graves denuncias. Una de ellas bajo el título: **“Continúan abusos de bancos contra usuarios”** publicada en la sección Economía del diario “La Primera”, edición del 26 de abril de 2011 página 11, mediante la cual el economista Hernán Briceño precisó que las entidades financieras en el país aplican a los créditos otorgados, sin consultar con el cliente, un sistema de amortización Francés, “el cual permite que los Bancos de forma engañosa y onerosa primero cobren intereses y luego amorticen el principal adeudado, aunque las cuotas (amortización, intereses, seguros, más otros conceptos) que pagan los usuarios mes a mes sean constantes”.

En ese sentido, la denuncia explica por ejemplo un banco que ha prestado US\$ 20,000.00 a un cliente financiero (persona natural, jurídica, Mype, etc.) aplicando el oneroso sistema de amortización Francés al cabo del periodo convenido recupera dicho monto pero también cobra por intereses 62.75%. Entonces la persona que solicitó el crédito termina pagando en total US\$ 32,549.00

Si se hubiera aplicado el sistema de amortización Alemán, más beneficioso para el cliente financiero, el banco recupera su capital prestado pero cobra un interés menor, 52.05% (10.7 puntos porcentuales menos en interés respecto al sistema Francés). Con este sistema alemán, la persona termina pagando al banco en total US\$ 30,410.00 Es decir, US\$ 2,139.00 menos que en el sistema Francés. Al respecto, reproducimos las denuncias:

Diario La Primera del 26/04/2011:

## Economía

# Continúan abusos de bancos contra usuarios

Entidades financieras aplican sin consultar al cliente un sistema de amortización de deuda que encarece el crédito. Reguladores no protegen al usuario.

Es conocida las altas tasas de intereses que cobran a sus clientes las entidades del sistema financiero, por préstamos personales o mediante el uso de la tarjeta de crédito, pero lo que desconocen los usuarios es que los bancos aplican, de forma unilateral, un sistema de amortización de deuda muy costosa u onerosa que encarece aún más el crédito.

El economista Hernán Briceño precisó que las entidades financieras en el país aplican a los créditos otorgados, sin consultar con el cliente, un sistema de amortización Francés, "el cual permite que los Bancos de forma engañosa y onerosa primero cobren intereses y luego amorticen el principal adeudado, aunque las cuotas (amortización, intereses, seguros, más otros conceptos) que pagan los usuarios mes a mes sean constantes".

Sin embargo, existen sistemas de amortización menos onerosos - como el Alemán y el Americano- de acuerdo con la teoría y práctica financieras, pero que también les permiten recuperar íntegramente a las entidades financieras el monto prestado (el principal) y cobrar intereses.

Por ejemplo, un banco que ha prestado US\$ 20,000 a un cliente financiero (persona natural, jurídica, Mype, etc.), aplicando el oneroso sistema de amortización Francés al cabo del periodo convenido recupera dicho monto pero también cobra por intereses 62,75%. Entonces la persona que solicitó el crédito termina pagando en total US\$ 32,549.

Si se hubiera aplicado el sistema de amortización Alemán, más beneficioso para el cliente financiero, el banco recupera su capital prestado pero cobra un interés menor, 52,05% (10.7 puntos porcentuales menos en interés respecto al sistema Francés). Con este sistema Alemán, la persona termina pagando al banco en total US\$ 30,410 (US\$, 2,139 menos que en el sistema Francés).

"Lo más preocupante es que todo este abuso al cliente financiero es a vista y paciencia de la Superintendencia de Banca, seguros y AFP, quien debería regular y vigilar sigilosamente a las diversas instituciones financieras bancarias y no bancarias, en

coordinación con el Banco Central de Reserva del Perú, de acuerdo a nuestro ordenamiento legal", enfatizó Briceño.

Por ello, pidió que la SBS exija a los Bancos a publicar los diversos sistemas de amortización con casuísticas, de tal forma que el usuario pueda elegir el método de amortización para el pago de su deuda, y este no sea impuesto unilateralmente por el Banco.

"Como sabemos existen otros métodos de amortización tales como el "alemán", cuotas decrecientes, cuotas constantes, etc., estos son menos onerosos, sin embargo, también les permite a los Bancos seguir ganando", concluyó

N° de cuota pagada	Principal	Amortiz.	Interés	Cuota const.
	20.000			
1	18.745	1.255	2.000	3.255
2	17.365	1.380	1.875	3.255
3	15.847	1.518	1.737	3.255
4	14.176	1.670	1.585	3.255
5	12.339	1.837	1.418	3.255
6	10.318	2.021	1.234	3.255
7	8.095	2.223	1.032	3.255
8	5.649	2.446	809	3.255
9	2.959	2.690	565	3.255
10	0	2.959	296	3.255
		20.000	12.549	32.549

Elaboración: Hernán Briceño Avalos

N° de cuota pagada	Principal	Amortiz.	Interés	Cuota decrec.
	20.000			
1	17.310	2.959	2.000	4.959
2	14.864	2.690	1.731	4.421
3	12.641	2.446	1.486	3.932
4	10.620	2.223	1.264	3.487
5	8.783	2.021	1.062	3.083
6	7.112	1.837	878	2.716
7	5.594	1.670	711	2.382
8	4.214	1.518	559	2.078
9	2.959	1.380	421	1.802
10	0	1.255	296	1.551
		20.000	10.410	30.410

(\* El valor total de la cuota disminuye con el tiempo (al igual que el sistema Alemán) / cuota = amortización + intereses.

**El interés que cobran las instituciones financieras es más caro con el sistema de amortización francés.**

Dos sistemas de amortización:	Francés	Decrec.
% interés pagado respecto a monto prestado:	62,75%	52,05%

## ECONOMÍA ...

# Alemán y americano: sistema de amortización

**HERNÁN  
BRICEÑO**

Economista

Actualmente los bancos y otras instituciones financieras vienen utilizando e imponiendo de forma unilateral y sin coordinar previamente con el cliente financiero la metodología de amortización francesa: según la cual, si bien es cierto mensualmente el deudor

financiero paga una cuota fija (amortización + intereses) a la institución financiera por el préstamo solicitado, en el tiempo se torna algo "engañoso", pues le permite ganar mayores intereses en detrimento del deudor.

De esta forma, al inicio de la devolución del préstamo la institución financiera se cobra una pequeña fracción del principal adeudado, por lo que

este último apenas disminuye; consecuentemente en el siguiente mes los intereses cobrados por los bancos siguen siendo elevados.

Asimismo, de conformidad con el principio de la transparencia de información que se brinda al cliente financiero, las empresas financieras (bancos) deben informar, difundir y aplicar los diversos sistemas de amortizaciones.

## La amortización para las mype

Los bancos comerciales no solamente cobran las más altas tasas de intereses por préstamos que otorgan a sus clientes, especialmente a las micro y pequeñas empresas (mype), sino también las amortizaciones del principal de los préstamos baio sistemas muy costosos impuestos por ellos mismos.

Estas amortizaciones se fijan de forma unilateral, sin informar cabalmente a sus clientes, en contra de lo estipulado por el código de consumo y la normatividad del sistema financiero peruano.

Sin embargo, hay sistemas de amortización menos onerosos, de acuerdo con la teoría y práctica financiera, pero que también les permiten recuperar íntegramente el monto prestado (el principal) y cobrar intereses.

Para el analista de tremas económicos Hernán Briceño, los bancos deben promocionar y ofrecer los diversos sistemas de amortización que existen para recuperar préstamos a sus clientes, a fin de que éstos puedan elegir, de acuerdo con su flujo de caja, el sistema de amortización que más les convenga.

"De esta forma se garantizará que el cliente o las mype que adquirieron un crédito,

cumplan con el pago de éste sin problemas y menor costo", comentó.

### Regularización

No obstante, Briceño sostuvo que los sistemas de amortización deberían estar regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), pero en la práctica ello no ocurre.

"La SBS es la entidad que debe vigilar sigilosamente a las diversas instituciones financieras bancarias y no bancarias, en coordinación con el Banco Central de Reserva del Perú (BCR), de acuerdo con nuestro ordenamiento legal, la aplicación de los sistemas vigentes", aseveró.

Asimismo, agregó, debe fomentar la competencia entre dichas instituciones financieras. No es posible que estas usen sólo el sistema de amortización francés, existiendo otros.

Según el especialista, la aplicación del sistema de amortización francés que realizan las instituciones financieras, les permite, en primero lugar, cobrar los intereses y luego amortizar el principal adeudado.

"Ello pese a que las cuotas (amortización, intereses, seguros, más otros conceptos)

que pagan los usuarios mes a mes sean constantes", precisó.

Este hecho -aseguró Briceño- ocasiona grandes pérdidas a los clientes financieros, los mismos que vienen haciendo reclamaciones ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), incrementándose también el costo administrativo y de gestión de dicho ente público.

En este sentido, comentó, es importante que la SBS exija a los bancos a publicitar los diversos sistemas de amortización con casuísticas, de tal forma que el usuario pueda elegir el método de amortización para el pago de su deuda y este no sea impuesto unilateralmente por ellos.

"Existen otros métodos de amortización como el alemán, cuotas decrecientes, cuotas constantes, entre otros. Estos son menos onerosos; sin embargo, también les permite a los bancos recuperar íntegramente lo prestado y seguir ganando".

### Debe tomarse en cuenta lo que establece el artículo 96º del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

"En toda operación comercial en que se conceda crédito al consumidor, incluyendo la oferta, el proveedor está obligado a informar previa y detalladamente sobre las condiciones del crédito y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Asimismo, dicha

información debe ser incorporada en forma clara, breve y de fácil entendimiento en una hoja resumen con la firma del proveedor y del consumidor.

Por otro lado, el **artículo 87º** sobre la imputación de los pagos establece lo siguiente: Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación de empresas financieras sujetas al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

De existir contratos de crédito por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación con distintas obligaciones en los que no se haya pactado la aplicación de los pagos, o en caso de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor a que se refiere el párrafo precedente, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizada, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosas, a la más antigua.

No se puede, sin asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

El artículo 1º, inciso c. establece también como derecho de los consumidores:

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

**Resolución S.B.S. Nº 1765-2005 “Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero”**

La Resolución S.B.S. Nº 1765-2005 “Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero” en su capítulo VIII establece una extensa normativa legal referida a la “**Difusión y Supervisión de Fórmulas y Programas para la Liquidación de Intereses y de Pagos**”.

Dicho tema está establecido en los artículos 33º, 34º, 35º, 36º, 37º y 38º.

## **Jurisprudencia establecida por la Resolución del Tribunal de INDECOPI Nº 2388-2013/SPS de fecha 04 de setiembre de 2013.**

---

En un caso similar, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha sentado jurisprudencia al emitir la Resolución **Nº 2388-2013/SPS de fecha 04/09/2013**, recaída en el Exp. 768-2012/CPC., mediante la cual se declara fundada la denuncia presentada por la Sra. Carmen del Rocío Maza Arévalo contra Mi Banco – Banco de la Microempresa por infracción a los artículos 1.1 literal b) y 2º de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto al empleo del **sistema de amortización francés** en la deuda, en la medida que quedó acreditado que el Banco denunciado aplicó un sistema de amortización que no fue oportunamente informado a la denunciante.

#### **IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO:**

- Art. 65º de la Constitución Política del Perú.
- Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Resolución SBS Nº 1765-2005.

- Resolución SBS N° 905-2010.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
- Ley N° 29888 (Ley que modifica la Ley N° 29571).

#### V. VIA PROCEDIMENTAL Y COMPETENCIA:

De acuerdo con el numeral 3.2 de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI que establece que las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° del Código, se encuentran fuera del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo las denuncias que involucren reclamos por servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero, se tramitará ante la Comisión de Protección al Consumidor.

En el presente caso, el saldo capital adeudado que informa el banco es de US\$ 45,800.08

#### VI. MEDIOS PROBATORIOS:

1. Carta dirigida a BBVA BANCO CONTINENTAL de fecha 16/12/2013.
2. Carta de BBVA BANCO CONTINENTAL de fecha 17/01/2014.
3. Carta de BBVA BANCO CONTINENTAL (y anexos) de fecha 10/02/2014.

#### VII. ANEXOS:

1. Copia de poder.
2. Carta dirigida a BBVA BANCO CONTINENTAL de fecha 16/12/2013.
3. Carta de BBVA BANCO CONTINENTAL de fecha 17/01/2014.
4. Carta de BBVA BANCO CONTINENTAL (y anexos) de fecha 10/02/2014.

000016

**POR TANTO:**

Pido a la Comisión de Protección al Consumidor, admitir la presente denuncia, tramitarla conforme a su naturaleza y en su oportunidad declararla fundada.

**OTROSI DIGO:** Que, de acuerdo con el artículo VI inciso 6 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, como muestra de mi voluntad de llegar a un acuerdo con la entidad reclamada y de que se me brinde la oportunidad de llegar a un arreglo armonioso, por la presente solicito a la Autoridad Administrativa se sirva invitar a **BBVA BANCO CONTINENTAL** en su oportunidad, a la celebración de **Audiencia de Conciliación.**

Lima, 17 de marzo de 2014.



---

JULIO CESAR ESPINOZA BENAVIDES  
Apoderado

**PODER ESPECIAL PARA REPRESENTACIÓN ANTE INDECOPI**

Mediante el presente documento, el **SR. VÍCTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO** D.N.I. N° 40439552, otorga poder a la Srta. Cristell Silva Abad con D.N.I. N° 43690979 y/o Julio César Espinoza Benavides con D.N.I. N° 17537529 y/o Katherin Tatiana Vargas Ninaquispe con D.N.I. N° 44528904 para que puedan realizar ante la **Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor** y/o ante la **Comisión de Protección al Consumidor** del INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - **INDECOPI**, todo tipo de trámites, denuncias, reclamos, reconsideraciones, apelaciones, desistimientos, pagar derechos arancelarios, pedir y recabar devolución de pago de derechos y/o tasas de denuncias, incluyendo procedimientos y receptación de pago de costas y costos, con facultades para asistir a audiencias únicas y conciliar ante la Comisión de Protección al Consumidor y/o Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

Lima, 18 marzo de 2014.



**VÍCTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO**  
DNI N° 40439552

244937

Jaime A. Murguía Castro  
NOTARIO - ABOGADO  
18 DIC. 2013  
Av. Juan de Armas 707  
SAN ISIDRO  
Teléfono: 4420300  
E-mail: murguia@notarianmurguia.com

CARTA NOTARIAL

Lima, 16 de diciembre de 2013.

Señores  
**BBVA Banco Continental**  
Av. República de Panamá 3055  
San Isidro

Ref. : Cliente: **MARROQUIN RENGIFO, VICTOR MIGUEL**  
Crédito vehicular Nº 0011-0486-9600627687-85  
Crédito vehicular Nº 0011-0486-9600627679-82

RECIBIDO SIM HTB  
MESA DE PARTES BBVA CONTINENTAL LIMA  
19 DIC 2013  
LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO  
NO INDICA CONFORMIDAD

De mi consideración:

Mi persona, **VÍCTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO** mantiene relación jurídico contractual con ustedes derivado de dos préstamos vehiculares, las cuales se encuentran en situación de mora por causas ajenas a mi voluntad, situación de la que nadie está libre de poderle suceder.

Hace unos días intenté ponerme al día pero me indicaron que ya no era posible porque los dos créditos ya se encontraban en el departamento legal del banco.

Las actuales condiciones que ahora me indica el banco para poder regularizar la deuda, resultan muy difíciles de poder cumplir.

Sin embargo, por las cantidades que se me indica que debo de abonar, considero que es probable que se esté aplicando conceptos, cláusulas, penalidades, moras y/o intereses posiblemente irregulares, errados, cuestionados o no conformes.

Por ello, facultado por el Art. 1º, incisos b. y h.; y Art. 80º inciso c. de la **Ley Nº 29571**, Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicito a ustedes proporcionar de manera **expresa, explícita y por escrito mediante carta formal** la siguiente información y documentación, **de manera independiente**, es decir, **por el crédito vehicular**:

- a.- El tipo de crédito otorgado, informar las tasas de interés, informar la TCEA, el interés moratorio, comisiones, penalidades, etc.

- b.- Porque no se indicó la TCEA en la hoja resumen? Esa omisión me hizo pensar que las tasa de interés a pagar era de sólo el 10.35%
- c.- Historial de todos los pagos efectuados.
- d.- Indicar el saldo adeudado a la fecha. Su sustento y detalle.
- e.- Informar si al momento de efectuar el desembolso del préstamo se efectuaron descuentos o retenciones y/o cobros de cuota inicial, y explicar sus conceptos.
- f.- Explicar si el cálculo de los intereses proyectados es tomando en cuenta el monto real desembolsado, es decir, descontando los montos retenidos o pagados, o se calcula comprendiendo los montos retenidos o pagados?
- g.- Indicar si existió variaciones de las tasas de interés. Detallar fechas y porcentajes.
- h.- Indicar qué sistema de amortización aplican al préstamo?**  
(Ejemplo: existe el sistema de amortización Francés, el Alemán, el Americano, etc.).
- i.- Indicar los seguros contratados y proporcionar copia de las pólizas.

**Importante:**

- j.- Indicar en una sola cifra a cuánto asciende el total del desembolso efectuado por el Banco a la empresa automotriz por la adquisición del vehículo, y a cuánto asciende (en una sola cifra) el total del capital, intereses, gastos y comisiones pagadas hasta el momento por el cliente al banco?

**SOLICITO FACILIDADES DE PAGO PARA NORMALIZAR LOS CRÉDITOS**

No obstante a lo indicado en la primera parte de la presente carta, deseo manifestar a ustedes mi firme voluntad de pago.

En ese sentido, es que solicito encarecidamente me brinden la siguiente facilidad de pago:

- Permitirme poner al día todas las cuotas atrasadas o en su defecto aceptarme pagar US\$ 2,500.00 de cuota inicial por cada crédito vehicular.
- Condonar penalidades, tasa de interés moratorio y comisiones de cobranzas.

Dichas facilidades las solicito en compensación por la falta de información previa sobre la verdadera tasa de interés en la hoja resumen (TCEA), ya que ello ocasionó que pensara que única tasa de interés a pagar por los créditos era de sólo 10.35%

Invoco a la buena disposición de **BBVA BANCO CONTINENTAL**, a fin de llegar a la brevedad que fuera posible a un acuerdo que posibilite que mi persona pueda regularizar los créditos en condiciones viables.

De ser aceptada mi propuesta, me apersonaré a vuestras oficinas para suscribir y formalizar el acuerdo.

**Importante:** El recurrente comunica y solicita formalmente que toda correspondencia o notificación o incluso demanda judicial dirigida a mi persona, debe ser enviada a mi domicilio procesal: **Av. Sucre 222, distrito de Pueblo Libre, ciudad de Lima.**

Agradeciéndoles de antemano la atención que se sirvan prestar a la presente, quedo de Uds.

Atentamente,



**VÍCTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO**

DNI Nº 40439552

# BBVA Continental

## CARTA NOTARIAL



San Isidro, 17 de enero de 2014

Señor  
**VÍCTOR MIGUEL MARROQUÍN RENGIFO**  
 Av. Sucre 222,  
PUEBLO LIBRE.-

De nuestra consideración:

Para poder atender lo solicitado por su parte en vuestra correspondencia epistolar de fecha 16.12.2013, le solicitamos se sirva concedernos una prórroga de 20 días adicionales.

Sin otro particular, nos despedimos

Atentamente,

**Arturo Peralta Vicuña**  
 ABOGADO APODERADO  
 Reg. CAL 23969

**Christiana Rene Godara**  
 Gestor de Recuperaciones  
 Unidad de Seguimiento y Recuperación

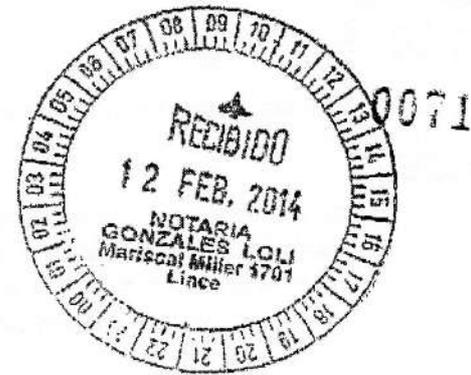
Av. Republica de Panamá 3055 - San Isidro / Central telefónica (051) 211-1000  
<http://www.bbva.com/continental.com>

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
 REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Carta Notarial N° 20703  
 21 ENE. 2014

Lima, 10 de Febrero del 2014.

Señor:  
**VICTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO**  
Av. Sucre N° 222  
Distrito de Pueblo Libre.



De nuestra consideración:

Atendiendo vuestra solicitud de información remitida mediante conducto notarial de fecha 19 de Diciembre del 2013, mediante el presente damos respuesta a lo solicitado conforme se detalla a continuación:

- a) Los créditos celebrados entre Usted y nuestra Institución son dos (02) Contratos de Préstamo Personal – CONTIFACIL, cuyas condiciones y particularidades obran del cuerpo mismo de los contratos y del cual un ejemplar le fue entregado a Usted al momento de su celebración.

Los conceptos pactados que se vienen devengando en ambos casos son: Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual Fija pactada en 10.35 %, así como los demás conceptos pactados expresamente en el Contrato y cuyas tasas se indican en la Hoja de Resumen Informativa, instrumento este último que le fue entregado a Usted conjuntamente con los Contratos de Préstamo Personal, al momento de su celebración.

- b) Conforme obra de la Cláusula Quinta de los Contratos celebrados, las partes expresamente pactaron el pago de Intereses compensatorios, moratorios y demás conceptos, los mismos que fueron debidamente descritos en la Hoja de Resumen Informativa, por lo que el supuesto desconocimiento aludido por Usted deviene en infundado. Asimismo, es de señalarse que la Tasa Efectiva Anual o Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual en el presente caso fue pactada para ambos contratos en 10.35%.
- c) En el extremo del historial de pagos efectuados, cumplimos con adjuntar como anexo de la presente carta notarial el Detalle de los Movimientos de cada Obligación.
- d) Le señalamos que el saldo de ambas obligaciones liquidados a la fecha de la presente misiva asciende a la suma total de **US\$45,800.08 (CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CON 08/100 DÓLARES AMERICANOS)**, importe que está conformado en capital por US\$20,807.48 y US\$18,238.07, en Interés compensatorio por US\$936.96 y US\$983.58 y en penalidad de incumplimiento de pago por US\$2,565.84 y US\$2,268.15.
- e) Le Informamos que al momento del desembolso no se realizaron descuentos o retenciones y /o cobros de cuota inicial.
- f) El cálculo de los intereses se realiza teniendo como base el total del importe de crédito concedido para cada caso.
- g) Le Informamos que las tasas de intereses pactadas se han mantenido vigentes desde la celebración de cada crédito otorgado, las mismas que constan en el Contrato y la Hoja de Informativa que le fueron entregados a Usted al momento de su celebración.

**GONZALES LOLI**  
N° 1701 - Lince  
d. - 17 Av. Arenales

# BBVA Continental



- h) Respecto al tipo de sistema de amortización que se aplica a su crédito, le comunicamos que este consiste en el sistema de amortización francés.
- i) Como es de su conocimiento con el otorgamiento del crédito referido vuestra parte contrato un seguro de vida desgravamen ante la empresa Rímac seguros, cuyas condiciones y alcances de dicho producto obran del contrato mismo y del cual un ejemplar le fue entregado al momento de su celebración, dejando expresa constancia que nuestra Institución no cuenta con dicho documento.
- j) Finalmente, le precisamos que el monto total desembolsado a la empresa automotriz por la adquisición de los vehículos asciende a **US\$39,382.00 (TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS CON 00/100)**. Asimismo, señalamos que el total pagado por Usted a la fecha de la presente misiva en ambos créditos asciende a la suma de **US\$1,601.74 (MIL SEICIENTOS UNO CON 74/100 DÓLARES AMERICANOS)**.

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,



Christel Eche  
 Unidad de Seguros y Fianzas

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
 REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Carta Notarial N° 1-22209  
 Fecha: 12 FEB. 2014

NOTARIA GC  
 Jr. Mariscal  
 Alt. Césaire

**BBVA Continental**

Indecopi

2014 AGO 5 PM 4 32

104855  
0057

RECIBIDO  
UNIDAD DE PROTECCIÓN  
DOC. N° 2/ITE  
Expediente N° 244-2014/CC1  
Escrito N° 2/ITE  
PRESENTAMOS DESCARGOS

**A LA SEC. TEC. – COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1:**

**BANCO CONTINENTAL** (en lo sucesivo, “el Banco”), identificado con RUC N° 20100130204, con domicilio real y procesal en la Av. República de Panamá N° 3055, sótano 1, hall 1, del distrito de San Isidro, debidamente representado por su apoderado, Dr. Fernando Delgado Sánchez, identificado con DNI N° 10301008, conforme al poder especial cuyo testimonio de escritura pública obra en el expediente N° 0142-2013/CC1, en los seguidos por **VICTOR MIGUEL MARROQUÍN RENGIFO** (en adelante, la “denunciante”), sobre presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; atentamente decimos:



**I. PETITORIO:**

Que de conformidad con lo dispuesto por el **Art. 26 del Dec. Leg. N° 807**, y habiendo tomado conocimiento de la **Resolución N° 1 del 06 de mayo del 2014**, mediante la cual se admitió a trámite la denuncia interpuesta, cumplimos con realizar nuestros respectivos descargos en atención a los fundamentos de hecho y derecho que exponemos a continuación:

**II. SOBRE LA IMPUTACIÓN DE CARGOS:**

La Comisión señala como imputación de cargo que nuestro Banco habría infringido lo dispuesto en el artículo 1° numeral 1.1 literal b), 2° numeral 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley del Sistema de Protección al Consumidor, señalando lo siguiente:

- (i) Que, nuestra entidad habría atendido de manera incompleta el requerimiento de información del 19 de diciembre de 2013.

(ii) Que, nuestra entidad habría atendido de manera incompleta el requerimiento de información del 19 de diciembre de 2013, toda vez que habría omitido indicar lo siguiente:

- La TCEA que aplica a su créditos; y,
- El por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen.

(iii) Que nuestra entidad estaría aplicando a los préstamos del señor Marroquín el sistema de amortización francés, que no le fue informado en su oportunidad, el mismo que le resultaría oneroso y perjudicial.

En ese sentido, procederemos a desvirtuar la imputación del señalado cargo, en base a los argumentos que desarrollamos a continuación:

**A) QUE NUESTRA ENTIDAD ATENDIDO EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EN UN PLAZO RAZONABLE:**

1. Sobre el particular, debemos señalar que lo afirmado por la denunciante, indicando que **NUESTRA ENTIDAD BANCARIA HABRÍA ATENDIDO DE MANERA EXTÉMPORANEA SU REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DEL 19 DE DICIEMBRE DE 2013**, constituye una afirmación subjetiva carente de sustento legal, toda vez que como podrá apreciar su Despacho, el denunciante se limita a hacer referencia una supuesta atención extemporánea por parte nuestra entidad, **OMITIENDO NO SOLO SUSTENTAR LEGALMENTE SU AFIRMACIÓN SINO HACER REFERENCIA A LA COMPLEJIDAD DE LA MISMA.**

2. En ese orden de ideas, cabe señalar que los medios probatorios son los instrumentos que deberán ofrecer las partes, a efectos de formar la convicción de su Despacho acerca de la exactitud de las afirmaciones formuladas en el proceso, corresponde señalar lo dispuesto por el artículo 196º del Código Procesal Civil, el cual establece que "(...) **la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión** (...)")", ya que, en caso de **NO PROBAR su posición**, conforme al **Art. 200** del mismo cuerpo legal, su **denuncia resulta INFUNDADA**, sin embargo, el denunciante pretende trasladarnos la carga de la

prueba, lo cual es una **posición no sólo ERRADA y contraria a las normas procesales y a la doctrina, sino también al sentido de equidad.**

3. Siguiendo lo establecido por las citadas normas, al haberse alegado que el Banco habría atendido de manera extemporánea su requerimiento de fecha 19 de diciembre de 2013, **CORRESPONDÍA AL PROPIO DENUNCIANTE LA CARGA DE ACREDITAR LA OBLIGACIÓN DE NUESTRA ENTIDAD DE ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DENTRO DE UN DETERMINADO PLAZO**, para que a partir de ello, se nos pueda imputar el hecho de no haber cumplido con atender dicho requerimiento dentro del plazo **CONTRACTUAL O LEGALMENTE** establecido para ello, **SITUACIÓN QUE A TODAS LUCES NO SE HA CUMPLIDO CON SUSTENTAR**, en la medida que no existe norma expresa que establezca un plazo determinado para la atención a los requerimientos de información.
4. En ese orden de ideas, tal como lo ha expresado la propia Sala en diversos pronunciamientos y como es de conocimiento de la propia Comisión, el análisis de una presunta atención extemporánea **NO SE LIMITA A ANALIZAR SI SE CUMPLIÓ CON ATENDER EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EN UN DETERMINADO PLAZO**, sino que para efectos de este tipo de imputaciones, la autoridad administrativa analizar lo siguiente:
  - (ii) **LA COMPLEJIDAD DEL REQUERIMIENTO**
  - (iii) **LA EXISTENCIA DE INCERTIDUMBE POR PARTE DEL CONSUMIDOR.**
  - (iv) **LA ATENCIÓN AL REQUERIMIENTO DENTRO DE UNA PLAZO RAZONABLE.**
5. Como es de conocimiento de la Comisión, el referido criterio tiene como principal finalidad **DETERMINAR SI LA ATENCIÓN AL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN SE REALIZÓ EN UN PLAZO RAZONABLE, DENTRO DEL CUAL, NO SE LE HAYA GENERADO AL CONSUMIDOR LA INCERTIDUMBRE DE SABER SI SU RECLAMO SERA O NO ATENDIDO.**

6. En ese orden de ideas, corresponderá apreciar a la Comisión que con fecha 19 de diciembre de 2013, el denunciante presentó un requerimiento de información respecto de (2) Créditos contratados con nuestra entidad bancaria, requerimiento que como deberá valorar su Despacho, **CONTENÍA (10) PUNTOS QUE EL SEÑOR MARROQUIN SOLICITABA ABSOLVER RESPECTO DE CADA UNO DE LOS CRÉDITOS**, lo cuales, como podrá apreciar su Despacho no solo acreditan la numerosa información solicitada por el denunciante, sino adicionalmente, la complejidad de la misma.
  
7. En atención a ello, es que mediante carta de fecha 21 de enero de 2014, cursada al señor Marroquín con fecha 24 de enero del mismo, nuestra entidad bancario puso en conocimiento del denunciante que su requerimiento de información sería atendido dentro de una plazo adicional de (20) expresamente señalado en dicha comunicación, la cual, como resulta evidente, **ELIMINA CUALQUIER TIPO DE INCERTIDUMBRE EN EL CONSUMIDOR RESPECTO A LA ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**.
  
8. Teniendo en consideración lo señalado mediante la comunicación señalado en el párrafo precedente, mediante carta de fecha 12 de febrero de 2014, cursada al denunciante el 13 de febrero del mismo año, **NUESTRA ENTIDAD BANCARIA CUMPLIÓ CON ABSOLVER TODOS LOS PUNTOS DEL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN MATERIA DE CONTROVERSIA**, documento a partir del cual, se acredita claramente que nuestra entidad atendió el mismo dentro de un plazo razonable.
  
9. En ese orden de ideas, contrariamente a la tendenciosa infracción imputada por el señor Marroquín, se encuentra plenamente acreditado que (i) **EN ATENCIÓN A LA COMPLEJIDAD DEL REQUERIMIENTO**, (ii) **EL BANCO CUMPLIÓ CON ATENDER EL MISMO DENTRO DE UNA PLAZO RAZONABLE**, (iii) **CUMPLIENDO PREVIAMENTE CON ELIMINAR CUALQUIER TIPO DE INCERTIDUMBRE EN EL CLIENTE RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL MISMO**.
  
10. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se debe considerar que la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el

**Principio de Presunción de Licitud**; el referido principio recogido por el artículo 230º, inciso 9º de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Licitud, establece que: **“Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario”**.

- 11. Siguiendo el citado principio, **un administrado no puede ser sancionado sobre la base de un mero dicho o sospecha**, motivo por el cual, si el curso del procedimiento administrativo sancionador no se llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se deberá imponer el mandato de absolución implícito que la referida Presunción de Licitud conlleva.
  
- 12. Sobre el particular, creemos pertinente y necesario poner en relieve que el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual ha señalado mediante Resolución N° 0090-2011/SC2-INDECOPI de fecha 18 de enero de 2011, recaída en el expediente N° 2186-2009/CPC, dispuso lo siguiente:

*En el derecho administrativo sancionador tal principio ha sido recogido expresamente mediante el principio de licitud, según el cual **las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia de lo contrario.** (...)*

***En consecuencia corresponde declarar infundada la denuncia por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.”***

- 13. En consecuencia, careciendo de sustento del cargo que se nos imputa en el presente procedimiento al encontrarse acreditado que el Banco si cumplió con atender oportunamente el requerimiento del denunciante, de conformidad con lo dispuesto 200º del Código Procesal Civil de aplicación supletoria, la presente denuncia deviene en **INFUNDADA**, teniendo en cuenta que un pronunciamiento contrario, vulneraría directamente lo consagrado por el **Principio de Predictibilidad** establecido en la Ley N° 27444 – Ley de procedimiento administrativo General, según el cual corresponde establecer un pronunciamiento congruente con otras establecidas en procedimientos relacionados.

**B) EL BANCO ATENDIÓ DE MANERA COMPLETA EL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN:**

1. Sobre el particular, debemos señalar que lo afirmado por el denunciante, indicando que nuestro Banco no habría atendido en forma completa la solicitud de información del 19 de diciembre de 2013, toda vez que habría omitido indicar (i) La TCEA que aplica a sus créditos y (ii) el por que no se indicó la TCEA en la hoja de resumen, constituye una afirmación subjetiva, maliciosa y carente de todo sustento, toda vez que la misma no guarda relación alguna con la realidad, teniendo en consideración toda la información puesta en conocimiento mediante nuestra carta de atención cursada con fecha 13 de febrero de 2014.
  
2. Al respecto, como tiene conocimiento la autoridad administrativa, toda solicitud de información debe de ser **OPORTUNA, PERTINENTE y RAZONABLE**. No obstante ello, corresponderá a su Despacho tener en consideración que mediante carta notarial de fecha 10 de febrero del 2014, **NUESTRA ENTIDAD BANCARIA CUMPLIÓ CON SEÑALAR AL DENUNCIANTE LO SIGUIENTE:**
  - (i) **QUE LA INFORMACIÓN SOLICITADA RESPECTO A SU TCEA, SE ENCUENTRA ESTABLECIDA EN LOS DOCUMENTOS QUE EL SUSCRIBIÓ Y RECIBIÓ AL MOMENTO DE SUSCRIBIR SUS (2) CONTRATOS DE CRÉDITO.**
  
  - (ii) **QUE SU SUPUESTO DESCONOCIMIENTO DE LA TCEA, NO GUARDA RELACIÓN ALGUNA CON LA REALIDAD.**
  
3. Teniendo en consideración la información puesta a disposición resulta evidente que el Banco cumplió con poner a disposición del cliente toda la información pertinente a efectos de que mismo, **TENIENDO EN CONSIDERACIÓN SU CONOCIMIENTO ESPECIALIZADO se encuentre en APTITUD de poder conocer la TCEA aplicada a sus (2) Créditos.**
  
4. Ahora bien, sin perjuicio de encontrarse plenamente acreditado que nuestra entidad bancaria cumplió con señalar al denunciante toda la documentación e información

que oportunamente fue disposición, y en donde obra, la información solicitada referida a sus (2) créditos. Resulta evidente, que a partir del presente procedimiento, tendenciosamente se nos viene imputando (i) el hecho de haber omitido proporcionar (TCEA) y (ii) haber omitido señalar por que no se consignó la (TCEA) en la Hoja de Resumen de sus créditos, toda vez que:

(i) Respecto al primer punto, resulta contrario a la realidad alegar que se le omitió proporcionar la TCEA, cuando claramente se cumplió con indicarle que dicha información estaba en la documentación suscrita y puesta a su disposición con la firma de sus contratos.

(ii) Respecto al segundo punto, **SIN PERJUICIO DE QUE EL SEÑOR MARROQUÍN NO HA CUMPLIDO CON DEMOSTRAR QUE LA TCEA NO SE CONSIGNA EN SU HRI**, lo único relevante para efectos del requerimiento de información del denunciante, **es conocer el importe de su TCEA**, careciendo de relevancia el motivo por el cual, dicha información fue consignada o no en un determinado documento. **EN EL PRESENTE CASO, ESTA ACREDITADO QUE EL DENUNCIANTE CONOCÍA EL IMPORTE DE SU TCEA.**

5. En atención a lo expuesto, creemos pertinente y necesario poner en relieve que en relación a lo antes expuesto, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2 señaló mediante Resolución Final N° 1027-2011/PS2 lo siguiente:

*"(...)*

***En consecuencia, no se configura una infracción por la falta de respuesta "expresa, explícita y por escrito" exigida por el abogado del señor Tagle, pues la información se infiere de la documentación puesta a disposición del interesado cumpliendo con las exigencias de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, quien como organismo regulador, ha determinado cuál es la información relevante que debe estar a disposición de los consumidores (...)***

*Por lo tanto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 1° literal b) y 2° del Código"(...)*

6. Así las cosas, queda claro que lejos de atender de manera incompleta el requerimiento de información efectuado por el denunciante como se pretende hacer creer, **SE ENCUENTRA ACREDITADO QUE EL BANCO SI CUMPLIÓ CON PONER A DISPOSICIÓN DEL DENUNCIANTE TODA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN REQUERIDA.**

7. En consecuencia, está acreditado que el Banco brindó al denunciante toda la información y documentación necesaria para pueda estar en APTITUD y/o CAPACIDAD de conocer la TCEA aplicada a sus Créditos, no siendo una infracción administrativa, no haber absuelto la solicitud de información en los términos expresamente solicitados, razón por la cual, la presente imputación deberá ser declarada en su oportunidad **INFUNDADA**, teniendo en cuenta que un pronunciamiento contrario, vulneraría directamente lo consagrado por el **Principio de Predictibilidad** establecido en la Ley N° 27444 – Ley de procedimiento administrativo General, según el cual corresponde establecer un pronunciamiento congruente con otras establecidas en procedimientos relacionados, así como lo dispuesto por los artículos 196° y 200° del Código Procesal Civil de aplicación supletoria.

**C) EL SISTEMA DE AMORTIZACIÓN UTILIZADO ES INFORMADO Y ACEPTADO POR EL DENUNCIANTE AL REALIZAR CONSUMOS EN CUOTAS:**

1. Sobre el particular, debemos señalar que lo afirmado por el denunciante, indicando que nuestro Banco estaría aplicando un sistema de amortización (Frances) que no le fue informado en su oportunidad, el mismo que le resultaría oneroso y perjudicial, constituye una afirmación subjetiva, maliciosa y carente de todo sustento, toda vez que la misma no guarda relación alguna con la realidad, teniendo en consideración que **PARA EFECTOS DE SU (2) CRÉDITO, ES EL PROPIO CLIENTE QUIEN ESTABLECE CONJUNTAMENTE CON EL BANCO, SU CRONOGRAMA DE PAGOS, y a partir de ello, el número de sus cuotas y EL IMPORTE CONSTANTE DE LAS MISMAS.**

2. En ese sentido, debemos considerar que los pedidos de información y cuestionamiento efectuados por los consumidores deben de ser **oportunos, pertinentes y razonables**, sin embargo, el cuestionamiento efectuado por el denunciante al Sistema de Amortización (Francés) aplicado a sus Créditos, dista de

ello, toda vez que el sistema de amortización y en consecuencia, el costo de una operación, constituye información relevante que el propio cliente establece y acepta al momento de contratar los (2) créditos, debiéndose precisar que durante la vigencia de los mismos, únicamente resulta importante que los cobros se efectúen de acuerdo a lo pactado con el propio denunciante.

3. Sin perjuicio de ello, resulta evidente que **el denunciante al ser un consumidor especializado y no promedio, ya que no cualquiera solicita información técnica, estaba en aptitud de conocer si el sistema de amortización empleado era el francés, alemán o americano<sup>1</sup>**, puesto que de la propia forma de pago establecida y pactada por el señor Marroquín, se puede apreciar que **LAS CUOTAS COBRADAS POR CONCEPTO DE SUS CRÉDITOS, SIEMPRE SON IGUALES O CONSTANTES Y NO VARIABLES.**
  
4. Así mismo, corresponde precisar que la norma legal peruana no obliga de modo alguno a las entidades financieras a informar previamente a la contratación EL NOMBRE expreso del sistema de amortización empleado, más aún, cuando dicha información es técnica y especializada y podría confundir al consumidor, sin embargo, si se nos ordena brindar la información relevante, por tal razón, **AL MOMENTO DE SUSCRIBIR EL CONTRATO SE PACTA CLARAMENTE EL CRONOGRAMA DE PAGOS (NUMERO DE CUOTAS E IMPORTE CONSTANTE DE LAS MISMAS).**
  
5. En atención a ello, se encuentra plenamente acreditado que en el presente caso el denunciante, **AL MOMENTO DE SUSCRIBIR SUS CONTRATOS PACTO SU SISTEMA DE AMORTIZACIÓN**, al establecer de común acuerdo con nuestra entidad su número de cuotas e importe constante de las mismas. Motivo el cual, contrariamente a la infracción que tendenciosamente se nos imputa, es evidente conocía perfectamente el tipo de amortización utilizado en su crédito, **MAS AÚN, SI SE TRATA DE UN CONSUMIDOR POR ENCIMA DEL PROMEDIO.**

---

<sup>1</sup> Sistema Francés.- Se caracteriza por cuotas constantes iguales a lo largo de la vigencia del crédito, que implican un mayor pago de intereses al principio de las cuotas, y menor al final.

Sistema Alemán.- Se caracteriza por cuotas variables, siendo un pago constante del capital de amortización de la deuda, lo que supone un pago de intereses variables cada mes. El importe de las cuotas es mayor al principio y menor al final.

6. Resulta por demás extraño y poco creíble que siendo un consumidor especializado no se haya dado cuenta que los pagos de sus consumos en cuotas son constantes y no variables, mostrando su preocupación por el tipo de amortización utilizado cuando su deuda se encuentre en estado de mora.
  
7. Sobre el deber de información, la doctora Laura Pérez Bustamante señala lo siguiente:

*“Es el derecho a obtener los elementos necesarios a fin de posibilitar elecciones o tomas de decisiones favorables a sus intereses. (...) Se trata de la obtención de información necesaria para el actuar responsable en materia de consumo y para proteger al consumidor de mecanismos de venta y prácticas comerciales que puedan influir en sus decisiones tanto como afectar derechos económicos, personales y sociales”.*

*(Subrayado nuestro)*

8. Como lo señaláramos precedentemente, todo pedido de información debe de ser razonable. Dicho criterio se encuentra directamente relacionada a la congruencia y sustento lógico de lo solicitado por los clientes, no pudiendo considerar como razonable, un requerimiento incongruente o exclusivamente efectuado a fin de generar la comisión de un conducta infractora por parte del proveedor del servicio.
  
9. Con la presente imputación, no solo se evidencia la carencia de razonabilidad de efectuar **un requerimiento de información de algo que claramente conoce**, sino que adicionalmente resulta clara la conducta y denuncia maliciosa efectuada por la denunciante.
  
10. De igual manera, el denunciante con la información relevante que tenía a su alcance, de no haber estado conforme con el tipo de amortización que utilizamos, por cuanto lo considera perjudicial para sus intereses económicos, **BIEN PUDO NO CONTRATAR EL MISMO**, o buscar una mejor oferta en el mercado.

---

<sup>2</sup> Pérez Bustamante, Laura . “Derechos del consumidor”. Buenos Aires: Astrea, 2004, Pág. 58-59.

11. En ese orden de ideas, si el denunciante tenía pleno conocimiento que el sistema de Amortización Frances se caracteriza por ser un sistema de Cuota Constante, **RESULTA POR DEMÁS MALICIOSO QUE NOS VENGA IMPUTANDO COMO INFRACCIÓN NO HABERLE INFORMADO RESPECTO AL SISTEMA DE AMORTIZACIÓN APLICADO A SUS CRÉDITOS, CUANDO EL PROPIO DENUNCIANTE PACTO EL PAGO DE SUS CUOTAS A TRAVES DE SU CRONOGRAMA ESTABLECIDO CONTRACTUALMENTE.**
12. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se debe considerar que la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el **Principio de Presunción de Licitud**; el referido principio recogido por el artículo 230º, inciso 9º de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Licitud, establece que: **“Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario”.**
13. Siguiendo el citado principio, **un administrado no puede ser sancionado sobre la base de un mero dicho o sospecha,** motivo por el cual, si el curso del procedimiento administrativo sancionador no se llega a formar convicción de la ilicitud del acto y de la culpabilidad del administrado, se deberá imponer el mandato de absolución implícito que la referida Presunción de Licitud conlleva.
14. Sobre el particular, creemos pertinente y necesario poner en relieve que el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual ha señalado mediante Resolución N° 0090-2011/SC2-INDECOPI de fecha 18 de enero de 2011, recaída en el expediente N° 2186-2009/CPC, dispuso lo siguiente:

*En el derecho administrativo sancionador tal principio ha sido recogido expresamente mediante el principio de licitud, según el cual **las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia de lo contrario.** (...)*

*En consecuencia corresponde declarar infundada la denuncia por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.”*

15. En consecuencia, careciendo de sustento lógico el cargo que se nos imputa en el presente procedimiento al encontrarse acreditado que el sistema de amortización aplicado es el pactado de común acuerdo con el propio denunciante, de conformidad con lo dispuesto 200° del Código Procesal Civil de aplicación supletoria, la presente denuncia deviene en **INFUNDADA**.

### III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

1. **Artículo 200° del Código Procesal Civil**, el cual establece que si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.
2. **Artículo 230°, inciso 9° de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Licitud**, el cual establece que las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.
3. **Artículo IV, numeral 1.15 del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Principio de Predictibilidad.** que corresponde al órgano administrativo, la obligación de establecer un pronunciamiento congruente con otras establecidos o emitidos en procedimientos relacionados.

### IV. MEDIOS PROBATORIOS:

1. La copia de **nuestra carta notarial de fecha 17 de enero de 2014**, cursada al denunciante con fecha 24 de enero de mismo año, mediante la cual se acredita que nuestra entidad bancaria cumplió con poner en conocimiento del denunciante el plazo razonable para la atención a su requerimiento (**Anexo N° 1**).
2. La copia de nuestra **carta notarial cursada al denunciante con fecha 13 de febrero de 2014**, mediante la cual se aprecia toda la información y documentación puesta en conocimiento del denunciante y partir de la cual se cumplido con atender de manera completa y oportuna el requerimiento del denunciante (**Anexo N° 2**).

V. ANEXOS:

Que, en calidad de anexos acompañamos los documentos descritos como medios probatorios en el acápite V precedente.

POR TANTO:

A la Comisión, solicitamos se tenga presente lo señalado por el Banco y, en su oportunidad, se resuelva conforme a Ley declarándose **INFUNDADA** la denuncia materia de absolución.

Lima, 05 de agosto de 2014

  
Fernando Delgado Sánchez  
Abogado  
Servicios Jurídicos Contencioso - Asuntos  
Civiles y Administrativos Lima

**BBVA Continental**

**CARTA NOTARIAL**



San Isidro, 17 de enero de 2014

Señor  
**VÍCTOR MIGUEL MARROQUÍN RENGIFO**  
Av. Sucre 222,  
**PUEBLO LIBRE.-**

De nuestra consideración:

Para poder atender lo solicitado por su parte en vuestra correspondencia epistolar de fecha 16.12.2013, le solicitamos se sirva concedernos una prórroga de 20 días adicionales.

Sin otro particular, nos despedimos

Atentamente,

**Arturo Peralta Vicuña**  
ABOGADO APODERADO  
Reg. CAL 23969

**Christiane Guevara**  
Gestora de Recuperaciones  
Unidad de Seguimiento y Recuperación

Av. Republica de Panamá 3055 - San Isidro / Central telefónica (051) 211-1000  
<http://www.bbva.com/continental.com>

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Carta Notarial N° 20703  
21 ENE. 2014

Lima, 10 de Febrero del 2014.

Señor:  
**VICTOR MIGUEL MARROQUIN RENGIFO**  
Av. Sucre N° 222  
Distrito de Pueblo Libre.



De nuestra consideración:

Atendiendo vuestra solicitud de información remitida mediante conducto notarial de fecha 19 de Diciembre del 2013, mediante el presente damos respuesta a lo solicitado conforme se detalla a continuación:

- a) Los créditos celebrados entre Usted y nuestra Institución son dos (02) Contratos de Préstamo Personal – CONTIFACIL, cuyas condiciones y particularidades obran del cuerpo mismo de los contratos y del cual un ejemplar le fue entregado a Usted al momento de su celebración.

Los conceptos pactados que se vienen devengando en ambos casos son: Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual Fija pactada en 10.35 %, así como los demás conceptos pactados expresamente en el Contrato y cuyas tasas se indican en la Hoja de Resumen Informativa, instrumento este último que le fue entregado a Usted conjuntamente con los Contratos de Préstamo Personal, al momento de su celebración.

- b) Conforme obra de la Cláusula Quinta de los Contratos celebrados, las partes expresamente pactaron el pago de Intereses compensatorios, moratorios y demás conceptos, los mismos que fueron debidamente descritos en la Hoja de Resumen Informativa, por lo que el supuesto desconocimiento aludido por Usted deviene en infundado. Asimismo, es de señalarse que la Tasa Efectiva Anual o Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual en el presente caso fue pactada para ambos contratos en 10.35%.
- c) En el extremo del historial de pagos efectuados, cumplimos con adjuntar como anexo de la presente carta notarial el Detalle de los Movimientos de cada Obligación.
- d) Le señalamos que el saldo de ambas obligaciones liquidados a la fecha de la presente misiva asciende a la suma total de **US\$45,800.08 (CUARENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CON 08/100 DÓLARES AMERICANOS)**, importe que está conformado en capital por US\$20,807.48 y US\$18,238.07, en Interés compensatorio por US\$936.96 y US\$983.58 y en penalidad de incumplimiento de pago por US\$2,565.84 y US\$2,268.15.
- e) Le Informamos que al momento del desembolso no se realizaron descuentos o retenciones y /o cobros de cuota inicial.
- f) El cálculo de los intereses se realiza teniendo como base el total del importe de crédito concedido para cada caso.
- g) Le Informamos que las tasas de intereses pactadas se han mantenido vigentes desde la celebración de cada crédito otorgado, las mismas que constan en el Contrato y la Hoja de Informativa que le fueron entregados a Usted al momento de su celebración.

**GONZALES LOLI**  
N° 1701 - Lince  
d - 17 Av. Arenales

# BBVA Continental



- h) Respecto al tipo de sistema de amortización que se aplica a su crédito, le comunicamos que este consiste en el sistema de amortización francés.
- i) Como es de su conocimiento con el otorgamiento del crédito referido vuestra parte contrato un seguro de vida desgravamen ante la empresa Rímac seguros, cuyas condiciones y alcances de dicho producto obran del contrato mismo y del cual un ejemplar le fue entregado al momento de su celebración, dejando expresa constancia que nuestra Institución no cuenta con dicho documento.
- j) Finalmente, le precisamos que el monto total desembolsado a la empresa automotriz por la adquisición de los vehículos asciende a **US\$39,382.00 (TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS CON 00/100)**. Asimismo, señalamos que el total pagado por Usted a la fecha de la presente misiva en ambos créditos asciende a la suma de **US\$1,601.74 (MIL SEICIENTOS UNO CON 74/100 DÓLARES AMERICANOS)**.

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,



Christel Eche  
 Unidad de Seguros y Fianzas  
 Unidad de Seguros y Fianzas

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO  
 REDACTADO EN ESTA NOTARIA

Carta Notarial N° 1-22209  
 Fecha: 12 FEB. 2014

NOTARIA GC  
 Jr. Mariscal  
 Alt. Césaire



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0073

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1001-2014/CC1

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : VÍCTOR MIGUEL MARROQUÍN RENGIFO (EL SEÑOR MARROQUÍN)  
DENUNCIADOS : BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.(EL BANCO)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
OBLIGACIÓN DE INFORMAR  
IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SANCIÓN: BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.: DOS (2) UIT**

Lima, 24 de septiembre de 2014

### ANTECEDENTES

1. El 19 de marzo de 2014, el señor Marroquín denunció al Banco<sup>1</sup> por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 19 de diciembre de 2013, solicitó información<sup>3</sup> sobre sus créditos vehiculares N° xxxx-8785 y N° xxxx-7982; siendo que el 24 de enero de 2014, la entidad financiera respondió su requerimiento de información, señalando que le daría una respuesta en veinte (20) días adicionales.

<sup>1</sup> Con RUC N° 20100130204.

<sup>2</sup> Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor promulgado el 1 de septiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

<sup>3</sup> Cabe precisar que el señor Marroquín solicitó la siguiente información:

- a) El tipo de crédito otorgado, las tasas de interés, la tasa de costo efectivo anual, interés moratorio, comisiones y penalidades.
- b) Por qué no se indicó la tasa de costo efectivo anual en la hoja resumen.
- c) Historial de todos los pagos efectuados.
- d) Indicar el saldo adeudado a la fecha. Su sustento y detalle.
- e) Informar si al momento de efectuar el desembolso del préstamo se efectuaron descuentos o retenciones y/o cobros de cuota inicial y explicar sus conceptos.
- f) Explicar si el cálculo de los intereses proyectados es tomando en cuenta al monto real desembolsado, es decir, descontando los montos retenidos o pagados, o se calcula comprendiendo los montos retenidos o pagados
- g) Indicar si existieron variaciones de las tasa de intereses. Detallar fechas y porcentajes.
- h) Indicar qué sistema de amortización aplican al préstamo.
- i) Indicar los seguros contratados y proporcionar copia de las pólizas.
- j) Indicar en una sola cifra a cuánto asciende el total del desembolso efectuado por el Banco a la empresa automotriz para la adquisición del vehículo y a cuánto asciende el total del capital, intereses, gastos y comisiones pagadas hasta el momento por el Banco.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0077

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CCI

- (ii) El 13 de febrero de 2014, la entidad financiera respondió su requerimiento de información de manera incompleta, en la medida que omitió indicar lo siguiente: (i) la Tasa de Costo Efectivo Anual (en adelante, la TCEA) aplicable a sus créditos y (ii) el por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen.
  - (iii) De la carta de respuesta se percató que el denunciado le estaría aplicando a sus préstamos un sistema de amortización que no le fue informado y además le resultaría oneroso y perjudicial.
2. El señor Marroquín solicitó se ordene al Banco lo siguiente:
  - (i) Efectuar una nueva liquidación de la deuda.
  - (ii) Las medidas correctivas que el caso amerite.
  - (iii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 9 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, conforme a lo siguiente:

“(...)

  - (i) *Presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, en la medida que el Banco habría atendido de manera extemporánea el requerimiento de información del 19 de diciembre de 2013.*
  - (ii) *Presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, en la medida que el Banco habría atendido de manera incompleta el requerimiento de información del 19 de diciembre de 2013, toda vez que habría omitido indicar lo siguiente : (i) La TCEA que aplica a sus préstamos, y (ii) el por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen.*
  - (iii) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el Banco estaría aplicando al préstamo del señor Marroquín el sistema de amortización francés, que no le fue informado en su oportunidad, el mismo que le resultaría oneroso y perjudicial.”*
4. El 5 de agosto de 2014, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
  - (i) No existe una norma expresa que establezca un plazo para la atención de los requerimientos de información y el denunciante no ha acreditado que se haya establecido 30 días calendario para dar respuesta a su solicitud.
  - (ii) El 24 de enero de 2014, comunicó al señor Marroquín que su requerimiento sería atendido en veinte (20) días, eliminándose de esta manera la incertidumbre del consumidor respecto a la atención de su pedido.





- (iii) El 13 de enero de 2014, se cumplió con absolver todos los puntos del requerimiento de información efectuado por el señor Marroquín.
- (iv) El denunciante se encontraba en aptitud de poder conocer la TCEA aplicable a sus créditos, sin perjuicio de ello, en la carta de respuesta se le indicó que dicha información estaba en la documentación suscrita y puesta a su disposición con la firma de los contratos.
- (v) El interesado no ha acreditado que la TCEA no se consigne en la hoja resumen; no obstante, el referido hecho no es relevante en tanto se acreditó que el denunciante sí conocía la referida tasa.
- (vi) Para efectos del crédito, es el interesado quien conjuntamente con ellos establecieron su cronograma de pagos, el número de sus cuotas y el importe constante de las mismas, por lo que se estaba en aptitud de conocer el sistema de amortización aplicado de acuerdo al contrato suscrito. Asimismo, agregó que con la información relevante otorgada al interesado, este pudo no contratar los productos financieros de no haber estado conforme con el método de amortización utilizado.

## ANÁLISIS

### Sobre la presunta infracción al deber de información

#### Marco Teórico aplicable

- 5. El artículo 1° literal b) del Código<sup>4</sup> reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 6. Asimismo, el artículo 2° del Código<sup>5</sup> establece que, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

<sup>4</sup> LEY N° 28571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

<sup>5</sup> LEY N° 28571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2.- Información relevante

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

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





7. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla.
8. El acceso a la información tiene como uno de sus fines permitir el uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Por tanto, el deber de información de los proveedores no se limita a la etapa previa a la suscripción del contrato, sino que se extiende durante la ejecución de contratos de tracto sucesivo, es decir, aquéllos en los cuales su ejecución se prolonga en el tiempo, como ocurre con los contratos de depósitos de ahorros, o de créditos

#### Aplicación al caso en concreto

#### **(i) Sobre la presunta atención extemporánea del pedido de información por parte del Banco**

9. En el presente caso, el señor Marroquín denunció que el Banco habría atendido de manera extemporánea su requerimiento de información presentado el 19 de diciembre de 2013.
10. El 5 de agosto de 2014, el Banco presentó sus descargos, de acuerdo a lo expuesto en el numeral 3 de la presente resolución.
11. De acuerdo a la normativa vigente, ni la Ley de Protección al Consumidor ni las normas sectoriales establecen expresamente el plazo dentro del cual un requerimiento de información deba ser atendido por el proveedor. Sin embargo, en anteriores pronunciamientos en los cuales se denunció a una entidad financiera por falta de entrega de información, la Sala de Defensa de la Competencia (en adelante, la Sala) y esta Comisión, han señalado que el plazo de treinta (30) días calendario que estipula la Circular G-146-2009<sup>6</sup>, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para la atención de reclamos, también sería de aplicación para las solicitudes de información<sup>7</sup>. Dicha disposición fue adoptada con el fin de que el consumidor no se encuentre en la situación de no saber si su solicitud será atendida o no por la entidad financiera.
12. Sin embargo, la Sala, en su nueva conformación, mediante Resolución Final N° 1495-2013/SPC-INDECOPI del 10 de junio de 2013, ha señalado que para los casos de requerimientos de información, el plazo para dar respuesta debe ser analizado

<sup>6</sup> Ello, conforme se establece en el punto segundo "Definiciones" literal d) de la Circular.

<sup>7</sup> En tal sentido, corresponde hacer mención a las Resoluciones 1245-2008/TDC-INDECOPI, 0176-2010/SC2-INDECOPI, 0263-2010/SC2-INDECOPI, 291 -2010/SC2-INDECOPI, 0338-2010/SC2-INDECOPI, 0371-2010/SC2-INDECOPI, 0547-2010/SC2-INDECOPI y 0780-2010/SC2-INDECOPI.





\* Para requerimientos de info se debe tener en cuenta el grado de complejidad y antigüedad de la info; este plazo puede ser ampliado

teniendo en consideración el grado de complejidad de lo que haya sido solicitado, ello sin que dicho análisis implique una afectación al derecho de los consumidores.

- 13. Por lo expuesto, esta Comisión considera que para los casos de pedidos de información se debe analizar si fueron atendidos, la complejidad y antigüedad de la información requerida, para así determinar bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad el plazo de respuesta de la comunicación. Cabe precisar que dicho período podría ser prorrogado por la entidad financiera de necesitar más tiempo para atenderla. Ello, en el entendido que las entidades del sistema financiero deben invertir tiempo para ubicar cada documento, así como solicitar el desarchivamiento de toda la información respecto de cada uno de sus clientes.
- 14. De la documentación que obra en el expediente, se verifica que el requerimiento de información del interesado fue presentado al Banco el 19 de diciembre de 2013<sup>8</sup>, y que el mismo estaba conformado por diez (10) ítems y se encontraba relacionado a dos (2) productos financieros, los cuales le fueron otorgados en el año 2013.
- 15. Asimismo, se ha verificado que el 24 de enero de 2014<sup>9</sup>, el agente financiero solicitó un plazo de ampliación de veinte (20) días calendario para atender el requerimiento, el cual vencía el 13 de febrero de 2014, fecha en la cual el Banco remitió su respuesta final.
- 16. En ese sentido, y considerando el hecho expuesto en los párrafos previos, este Colegiado considera que el plazo total de cincuenta y seis (56) días que tardó la entidad financiera en atender la solicitud del consumidor fue razonable, ello de acuerdo a la complejidad y la cantidad de información requerida. En efecto, conforme se ha señalado en párrafos anteriores, esta Comisión considera que las entidades del sistema financiero deben invertir tiempo para ubicar cada documento, así como solicitar el desarchivamiento de toda la información respecto de cada uno de sus clientes
- 17. Por lo tanto, esta Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra el Banco por infracción a los artículos 1º numeral 1.1 literal b) y 2º numeral 2.1 del Código en tanto se colige que el denunciado atendió el requerimiento de información del señor Marroquín dentro de un plazo razonable.

lo solicitado quien así requiere

✓ Proveedor

**(ii) Sobre la omisión de informar la TCEA en la respuesta al requerimiento de información**

- 18. El señor Marroquín señaló que el Banco en su carta de respuesta omitió indicar la TCEA aplicable a sus créditos.
- 19. En este extremo, el Banco señaló que el denunciante se encontraba en aptitud de poder conocer la TCEA aplicable a sus créditos, y sin perjuicio de ello, en la carta de

<sup>8</sup> Ver foja 18 del expediente.

<sup>9</sup> Ver foja 21 del expediente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0081

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

respuesta se le indicó que dicha información estaba en la documentación suscrita y puesta a su disposición con la firma de los contratos.

20. Al respecto, de la revisión del expediente se aprecia que el 19 de diciembre de 2013, el señor Marroquín solicitó al Banco precise la TCEA aplicable a su crédito. Dicho requerimiento fue absuelto por la entidad financiera el 13 de febrero de 2014, señalando lo siguiente:

*"Los conceptos pactados que se vienen devengando en ambos casos son: Tasas de Interés Compensatorio Efectiva Anual Fija pactada en 10.35%, así como los demás conceptos pactados expresamente en el Contrato y cuyas tasas se indican en la Hoja Resumen Informativa, instrumento este último que le fue entregado a Usted conjuntamente con los Contratos de Préstamo Personal, al momento de su celebración."*

21. De acuerdo a la respuesta del Banco, se aprecia que si bien no se da un dato exacto respecto de la TCEA aplicable a los créditos del interesado, en la misma se le indica que dicha información se puede encontrar en la hoja resumen entregada al momento de su suscripción, con lo cual ha quedado acreditado que el Banco atendió dicho punto en su respuesta al requerimiento de información del interesado.

✓  
Proveedor

**(ii) Sobre la omisión de informar el por qué no se indica la TCEA en la hoja resumen**

22. El 13 de febrero de 2014, el señor Marroquín indicó que la entidad financiera respondió su requerimiento de información de manera incompleta, en la medida que omitió indicar el por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen.
23. Sobre dicho extremo, el Banco indicó que sin perjuicio de que el señor Marroquín no acreditó que la TCEA no se consigne en la hoja resumen, lo único relevante para efectos del requerimiento de información es conocer la referida tasa, careciendo de relevancia el motivo por el cual dicha información fue consignada o no en un determinado documento.
24. De la revisión de la carta de respuesta del 13 de febrero de 2014, se aprecia que el Banco no se pronunció sobre el referido requerimiento.
25. En ese sentido, estando el Banco en mejor posición de acreditar que informó el motivo del por qué no consignó la TCEA, a través de la hoja resumen y en vista que no se ha presentado ningún documento que permita desvirtuar dicha imputación, esta Comisión considera que no ha quedado acreditado que el Banco haya cumplido con atender dicho punto del requerimiento de información formulado por el interesado.
26. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Marroquín en contra del Banco, por infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1. y 2.2. del Código, en el extremo referido a la atención incompleta a su requerimiento de información respecto al por qué no consignó la TCEA en la hoja resumen.

X  
Proveedor





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0082

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

## Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

### Marco Teórico

27. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>10</sup> señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.
28. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar las pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
29. De otro lado, en la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que comercializa en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

**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 encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>11</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

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

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

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

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

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



Aplicación al caso concreto

30. El señor Marroquín indicó que, a través de la carta de respuesta del Banco, tomó conocimiento que se le estaría aplicando a sus créditos un sistema de amortización que no le fue oportunamente informado y, le resultaría oneroso y perjudicial.
31. El Banco, a través de sus descargos, señaló que para efectos del crédito, estableció con el interesado el cronograma de pagos, el número de sus cuotas y el importe constante de las mismas; por lo que estaba en aptitud de conocer el sistema de amortización aplicado de acuerdo al contrato suscrito. Agregó que con la información relevante otorgada al interesado, éste pudo no contratar los productos financieros de no haber estado conforme con el método de amortización utilizado.
32. De la información que obra en el expediente, no se verifica la existencia de algún medio probatorio, tales como contrato de crédito, cronogramas de pagos, entre otros, que acredite que el Banco haya informado al denunciante del sistema de amortización utilizado. Ello a pesar de que el 9 de mayo de 2014, a través de la Resolución N° 1, la Secretaría Técnica requirió a la entidad financiera copia de los contratos y/o los documentos suscritos por el señor Marroquín relacionados a los productos financieros materia de denuncia.
33. En vista que el Banco no cumplió con acreditar que, de manera previa a la celebración del contrato, brindó al interesado la información pertinente, este Colegiado considera que se empleó un sistema de amortización que no fue oportunamente informado al señor Marroquín.
34. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada en contra del Banco por presunta infracción de los artículos 18° y

---

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18."

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

0084

19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el interesado no fue informado de manera oportuna del sistema de amortización aplicado a sus productos financieros.

### Sobre las medidas correctivas

35. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor, por la infracción administrativa a su estado anterior, y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
36. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco atendió de manera incompleta el requerimiento de información del señor Marroquín en la medida que omitió informarle el por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen de los productos financieros.
37. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con atender la solicitud del interesado referida al por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen de los productos contratados.
38. Asimismo, en la medida que ha quedado acreditado que el Banco no informó oportunamente el sistema de amortización aplicable al crédito del señor Marroquín, esta Comisión considera que corresponde ordenarle, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con poner a disposición del denunciante los documentos relacionados a los productos financieros, a través de los cuales se informa de la metodología de amortización aplicable a los mismos.
39. De incumplirse las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>12</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>13</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos  
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).



M. PC-05/1A

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf.: 224 7800 / Fax: 377 9860

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0085

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

40. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>14</sup>.

### Graduación de la sanción

*Revisar*

41. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
42. Conforme al principio de razonabilidad<sup>15</sup>, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la infracción. La razón de esto es que la autoridad administrativa debe prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, de lo contrario se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de cometer actos ilícitos.
43. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.<sup>16</sup>

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)  
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

<sup>15</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

<sup>16</sup> **LEY N° 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.





44. El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.
45. La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).
46. En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.
47. Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.
49. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 112°

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, considere adecuado adoptar la Comisión.

(...)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0087

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

del Código, a fin de determinar la sanción que se considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

50. En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección.
51. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 112° del Código, así como los que supletoriamente se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 130° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer.
52. En ese sentido, para graduar la sanción a imponer en el presente caso, debe considerarse lo siguiente:

#### Beneficio ilícito

##### *(i) Sobre la atención incompleta al requerimiento de información*

53. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por el Banco consistió en haber atendido de manera incompleta el requerimiento de información del señor Marroquín. En consecuencia, el beneficio ilícito esperado por el denunciado se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos de verificación que hubieran evitado la atención incompleta al requerimiento del denunciante.
54. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA).
55. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar dicho ahorro sería el sueldo de personal capacitado para gestionar y enviar información válida y oportuna a los usuarios de los sistemas de fondos colectivos, asegurando de esta forma la administración transparente y responsable de dichos fondos. Es importante mencionar que no se está afirmando que la denunciada carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga, sino que se está afirmando que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.





- 56. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 513,00 mensuales<sup>17</sup>. Los costos ahorrados, además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir la entidad denunciada para brindar oportuna y adecuadamente información vinculada a la contratación de un producto y/o servicio financiero, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente, un total de 1 UIT.
- 57. Por tanto, en aplicación de los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a una (1) UIT.

Probabilidad de detección

- 58. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, cualquier consumidor puede percatarse que un proveedor no ha cumplido con entregar documentación oportunamente; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1).

Multa base

- 59. La multa se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.
- 60. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio Ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1 UIT	/	1	=	1 UIT

- 61. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde imponer al Banco una multa de una (1) UIT.

(ii) *Sobre la aplicación de un sistema de amortización que no fue informado oportunamente*

<sup>17</sup> Monto referencial que se tiene en consideración tomando como base lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el mes de agosto de 2012, en tanto no existe mayor variación en el monto".



*Beneficio ilícito*

62. En el presente caso, el beneficio ilícito de la entidad financiera se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido informar de manera oportuna el sistema de amortización aplicable a los productos financieros del señor Marroquín.
63. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA).
64. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar dicho ahorro sería el sueldo de personal capacitado para supervisar y atender la información entregada a los consumidores al momento de la contratación de algún producto o servicio. Es importante mencionar que no se está afirmando que la denunciada carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga, sino que se está afirmando que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
65. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 513,00 mensuales.<sup>18</sup> Los costos ahorrados, además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir la entidad denunciada para brindar oportuna y adecuadamente información vinculada a la contratación de un producto y/o servicio financiero, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente, un total de 1 UIT.
66. Por tanto, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a una (1) UIT.
67. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, cualquier consumidor puede percatarse que un proveedor no ha cumplido con proporcionar información; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1).

*Multa base*

68. La multa se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que

<sup>18</sup> Monto referencial que se tiene en consideración tomando como base lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el mes de agosto de 2012, en tanto no existe mayor variación en el monto.





existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

- 69. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio Ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1 UIT	/	1	=	1 UIT

- 70. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde imponer al Banco una multa de una (1) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

- 71. El Artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código<sup>19</sup>31, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido el denunciante o el INDECOPI.
- 72. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad del Banco respecto de los hechos denunciados por el señor Marroquín, en cuanto atendió de manera incompleta su requerimiento de información y no informó de manera oportuna el sistema de amortización aplicable a sus créditos. Por lo tanto, esta Comisión considera que se debe ordenar al proveedor denunciado que cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento.
- 73. En consecuencia, el Banco deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con

<sup>19</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TERCERA.- Modificación del artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807 Modifícase el artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto: "Artículo 7. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda"





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0001

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

pagar al interesado las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00<sup>20</sup>.

74. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

## RESUELVE

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Víctor Marroquín Rengifo contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1° y 2.2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el agente financiero atendió el requerimiento de información dentro de un plazo razonable para tal efecto.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1° y 2.2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la atención incompleta al requerimiento de información del interesado respecto al porqué no se consignó la TCEA en la hoja resumen.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el interesado no fue informado de manera oportuna del sistema de amortización aplicado a sus productos financieros.

**CUARTO:** Ordenar a BBVA Banco Continental S.A. en calidad de medida correctiva que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con atender la solicitud referida a por qué no se indicó la TCEA en la hoja resumen; y, asimismo, cumpla con poner a disposición del denunciante los documentos relacionados a los productos financieros, a través de los cuales se informa de la metodología de amortización aplicable a los mismos.

**QUINTO:** Sancionar a BBVA Banco Continental S.A. con una multa de una (1) UIT<sup>21</sup> por infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1° y 2.2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no atendió de manera completa el requerimiento de información del señor Víctor Marroquín Rengifo. Dicha multa

<sup>20</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>21</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja





será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXO:** Sancionar a BBVA Banco Continental S.A. con una multa de una (1) UIT<sup>22</sup> por infracción a los artículos artículos infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no informó de manera oportuna el sistema de amortización aplicable a los productos financieros del interesado. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Ordenar a BBVA Banco Continental que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar al señor Víctor Marroquín Rengifo las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano de Procedimiento Sumarísimos N° 1.

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación.<sup>23</sup> Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja

<sup>23</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>24</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.





**NOVENO:** Disponer la inscripción de BBVA Banco Continental S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>25</sup>.

*Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, Hugo Ramiro Gómez Apac y Juan Carlos Zevillanos Garnica.*

  
MARIA DEL ROCÍO VESGA GATTI  
Presidenta

<sup>25</sup>

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



**El voto en discordia del señor Comisionado José Ricardo Wenzel Ferradas es el siguiente:**

En el presente caso, mi voto no coincide con la decisión de la mayoría de este Colegiado, que declara fundada la denuncia en el extremo referido a la falta de información oportuna del sistema de amortización aplicado a los productos financieros del señor Víctor Miguel Marroquín Rengifo, en virtud a los argumentos que expondré a continuación:

1. De la revisión de la denuncia presentada por el interesado, se aprecia que este tenía créditos en la entidad financiera desde el mes de junio del 2013, fecha desde la cual venía cancelando las cuotas mensualmente.
2. Lo antes expuesto genera certeza en este comisionado que el denunciante al momento de la contratación tenía conocimiento del cronograma de pagos de sus productos financieros, el cual de acuerdo a la Resolución SBS N° 8181-2012 - Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero debe contener la siguiente información: (i) número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago; (ii) cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente; y, (iii) la TCEA aplicable a la operación bajo el sistema de cuotas<sup>26</sup>.
3. En ese sentido, de los datos contenidos en el referido documento, existen suficientes elementos que generan certeza que el denunciante tenía a su disposición la información relevante sobre cómo eran amortizados sus créditos.
4. Asimismo, independientemente de la información contenida en la respuesta del Banco, el cumplimiento de dicha obligación quedaría acreditado desde el momento en que el interesado reconoció su obligación y por ende venía realizando el pago de la misma.

<sup>26</sup> Resolución S.B.S. N° 8181 - 2012 - Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero:

**Artículo 18°.- Información sobre operaciones activas**

(...)

La hoja resumen deberá contener la siguiente información:

(...)

m. El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:

m.1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiéndose desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, comisiones o gastos si los hubiere, señalando el monto total a pagar por cada uno de estos conceptos.

m.2. La cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente.

m.3 La TCEA aplicable a la operación bajo el sistema de cuotas.

En los casos en que, por la naturaleza de la operación crediticia, no se pueda tener certeza respecto de las fechas de pago, la empresa deberá entregar un cronograma que contenga la información adicional a que alude el presente artículo. Dicho cronograma deberá indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final, en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la entrega del preliminar.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

CC95

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 244-2014/CC1

5. Resulta fundamental tener en cuenta que la información relativa a los productos financieros contratados es entregada de manera previa a la contratación, a fin de que el consumidor se encuentre adecuadamente informado de las condiciones aplicables, entre ellas la metodología de amortización.
6. Finalmente, cabe señalar que en reiterados pronunciamientos<sup>27</sup> esta Comisión ha señalado que al margen del nombre o clasificación que corresponda al sistema de amortización que utilizan las entidades financieras para la imputación de los pagos efectuados por sus clientes, la información relevante para el consumidor respecto del sistema de amortización a emplear por la misma, está constituida por la metodología de amortización y no por el nombre de esta.
7. En atención a ello, corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra el Banco, en la medida que se ha verificado que el señor Marroquín fue informado de manera oportuna del sistema de amortización aplicado a sus créditos.

**José Ricardo Wenzel Ferradas**  
Comisionado

<sup>27</sup>

Ver las siguientes Resoluciones:

- a. Resolución N° 1044-2014/CC1 del 24 de octubre de 2013, recaída en el expediente N° 224-2013/CC1
- b. Resolución N° 1229-2013/CC1 del 5 de diciembre de 2013, recaída en el expediente N° 264-2013/CC1
- c. Resolución N° 224-2014/CC1 del 5 de marzo de 2014, recaída en el expediente N° 497-2013/CC1
- d. Resolución N° 223-2014/CC1 del 5 de marzo de 2014, recaída en el expediente N° 357-2013/CC-APELACIÓN.



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 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

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

**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE

**DENUNCIANTE :** VÍCTOR MIGUEL MARROQUÍN RENGIFO

**DENUNCIADA :** BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.

**MATERIAS :** IDONEIDAD DEL SERVICIO  
SERVICIOS FINANCIEROS

**ACTIVIDAD :** OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que declaró fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción del deber de información y, reformándola, se declara infundada la misma, al haberse verificado que cumplió con atender íntegramente el requerimiento de información formulado por el consumidor el 19 de diciembre de 2013.*

*De otro lado, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que hubiese informado al consumidor la metodología del sistema de amortización aplicado a los créditos que le fueron concedidos.*

**SANCIÓN: 1 UIT**

Lima, 26 de mayo de 2015

#### ANTECEDENTES

1. El 19 de marzo de 2014, el señor Víctor Miguel Marroquín Rengifo (en adelante, el señor Marroquín) denunció a BBVA Banco Continental S.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
  - (i) Mediante Carta del 19 de diciembre de 2013, solicitó al Banco —entre otros— la siguiente información respecto de sus Créditos Vehiculares 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82: "(...) b.- Porque no se indicó la TCEA en la hoja resumen? Esta omisión me hizo pensar que la tasa de interés a pagar era de sólo el 10.35% (...)";

<sup>1</sup> Ruc: 20100130204, con domicilio fiscal en Av. República de Panamá 3055, Urb. El Palomar, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.



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 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

- (ii) a través de la Carta del 13 de febrero de 2014, la denunciada atendió parcialmente su comunicación, pues omitió precisar las razones por las cuales dejó de indicar la TCEA aplicable a sus productos financieros en las respectivas Hoja Resumen; y,
- (iii) a partir de dicha misiva de respuesta, recién tomó conocimiento que el sistema de amortización de deuda que utilizaba la entidad financiera respecto a sus préstamos era el "sistema francés", pese a que ello no le había sido informado antes de la celebración de los referidos contratos.
2. Con la finalidad de sustentar sus afirmaciones, remitió copia de los siguientes documentos: (a) la Carta del 19 de diciembre de 2013 dirigida al Banco, por la cual le requirió información de sus Créditos 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82<sup>2</sup>; y, (b) la Carta del 13 de febrero de 2014 expedida por el Banco en respuesta a su pedido, que adjuntó el documento denominado "Consulta Movimientos de un Préstamo" respecto a los adeudos que mantenía en relación a sus créditos<sup>3</sup>.
3. En sus descargos, el Banco rechazó la comisión de las conductas infractoras que le fueron imputadas, alegando lo siguiente:
- (i) Por Carta del 13 de febrero de 2014 cumplió con atender íntegramente el requerimiento de información formulado por el señor Marroquín, negando la veracidad de lo afirmado por el consumidor sobre la presunta falta de consignación de la TCEA de sus créditos en las respectivas Hoja Resumen; y,
- (ii) la información relacionada al sistema de amortización aplicable a los adeudos de sus Créditos 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82, le había sido puesta en conocimiento antes de celebrar los respectivos contratos, así como a través de los cronogramas de pagos correspondientes, donde podía advertir el número e importe fijo de las cuotas pactadas.

En tal sentido, el Banco remitió copia de la Carta del 13 de febrero de 2014 emitida en respuesta al requerimiento de información formulado por el señor Marroquín.

<sup>2</sup> Ver las fojas 18, 19 y 20 del expediente.

<sup>3</sup> Ver de la foja 22 a la 25 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

4. Mediante Resolución 1001-2014/CC1 del 24 de setiembre de 2014, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. del Código, tras considerar que omitió atender completamente el requerimiento de información formulado el 19 de diciembre de 2013 por el consumidor, toda vez que no justificó porqué no había consignado la TCEA aplicable a los créditos del denunciante en las respectivas Hojas Resumen; sancionándolo con una multa de 1 UIT;
  - (ii) declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. del Código, al haber quedado acreditado que omitió informar la metodología del sistema de amortización aplicado a los adeudos de los Créditos Vehiculares 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82 adquiridos por el consumidor; por lo que fue sancionado con una multa de 1 UIT;
  - (iii) ordenó al Banco, como medidas correctivas, que en el plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpla con: (a) atender completamente el requerimiento de información presentado por el denunciante el 19 de diciembre de 2013, indicando por qué omitió consignar la TCEA aplicable a sus créditos en las respectivas Hojas Resumen; y, (b) poner a su disposición los documentos relacionados a los productos financieros a través de los cuales se informaba la metodología de amortización aplicable a los mismos; y,
  - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 10 de octubre de 2014, el Banco apeló la Resolución 1001-2014/CC1 reiterando que por comunicación del 13 de febrero de 2014 cumplió con atender completamente el requerimiento de información del consumidor, rechazando que hubiese omitido consignar la TCEA aplicable a sus créditos en las respectivas Hoja Resumen. A su vez, sostuvo que a través de los respectivos cronogramas de pagos, el señor Marroquín tuvo conocimiento de la metodología del sistema de amortización utilizado, siendo su denominación irrelevante.

<sup>4</sup> Asimismo, la Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2 del Código, al no haberse acreditado que: (a) atendiera el requerimiento de información del denunciante en forma extemporánea; ni, (b) omitiera precisar la TCEA aplicable a los créditos del señor Marroquín en la Carta del 13 de febrero de 2014, por la cual brindó una respuesta a su pedido. En la medida que no fueron objeto de impugnación, dichos extremos quedaron consentidos.



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 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

## ANÁLISIS

(i) Del deber de información

6. El Código establece el derecho a la información que tienen los consumidores, en particular, la norma regula su derecho a recibir de los proveedores toda la información relevante sobre las características de los bienes y servicios que comercializan. Por una parte, en el artículo 1º numeral 1.1 literal b) se regula el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada<sup>5</sup>. Asimismo, en el artículo 2º del mismo texto normativo se regula la obligación que tiene el proveedor de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión adecuada de consumo<sup>6</sup>.

(a) De la atención del requerimiento de información del denunciante

7. El señor Marroquín denunció que el Banco no atendió completamente su requerimiento de información formulado mediante Carta del 19 de diciembre de 2013, pues omitió explicar las razones por las que no consignó la TCEA aplicable a sus créditos en las respectivas Hojas Resumen. Al respecto, obra en el expediente copia de la citada comunicación, a través de la cual el denunciante solicitó a la denunciada la siguiente información<sup>7</sup>:

*"(...) b.- Porque no se indicó la TCEA en la hoja resumen? Esta omisión me hizo pensar que la tasa de interés a pagar era de sólo el 10.35% (...)"*

8. En su defensa, el Banco afirmó que mediante Carta del 13 de febrero de 2014 cumplió con brindar una respuesta al requerimiento de información formulado

<sup>5</sup> LEY Nº 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:

(...)

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

<sup>6</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- **Información relevante.**-

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

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

<sup>7</sup> Ver la foja 19 del denunciante.



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 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

por el señor Marroquín, tras rechazar que hubiese omitido consignar la TCEA aplicable a sus productos financieros en las Hojas Resumen correspondientes. A fin de acreditar sus afirmaciones, presentó copia de la comunicación antes indicada.

9. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del Código, tras considerar que a través de la Carta del 13 de febrero de 2014 no cumplió con precisar porqué omitió consignar la TCEA aplicable a los créditos del señor Marroquín en las respectivas Hojas Resumen y, por consiguiente, no demostró que hubiese cumplido con responder el pedido formulado por el denunciante al respecto.
10. En su apelación, el Banco reiteró haber atendido el requerimiento de información del denunciante a través de la carta de respuesta invocada, puesto que rechazó la veracidad de la afirmación vertida por el señor Marroquín sobre la supuesta falta de consignación de la TCEA aplicable a los créditos del denunciante en las Hojas Resumen correspondientes.
11. Obra en el expediente, entre otros, copia de la Carta del 13 de febrero de 2014, de cuya lectura se aprecia el siguiente texto<sup>8</sup>:

"(...)

*Los conceptos pactados que se vienen devengando en ambos casos son: Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual Fija pactada en 10.35%, así como los demás conceptos pactados expresamente en el Contrato y cuyas tasas se indican en la Hoja Resumen Informativa, Instrumento este último que le fue entregado a Usted conjuntamente con los Contratos de Préstamo Personal, al momento de su celebración.*

*b) Conforme obra de la Cláusula Quinta de los Contratos celebrados, las partes expresamente pactaron el pago de intereses compensatorios, moratorios y demás conceptos, los mismos que fueron debidamente descritos en la Hoja de Resumen Informativa, por lo que el supuesto desconocimiento aludido por Usted deviene en infundado. Asimismo, es de señalarse que la Tasa Efectiva Anual o Tasa de Interés Compensatorio Efectiva Anual en el presente caso fue pactada para ambos contratos en 10.35%. (...)"*

12. De acuerdo a ello, contrariamente a los fundamentos que sustentaron el pronunciamiento de la Comisión, la Sala estima que a través de la Carta del 13 de febrero de 2014 el Banco sí cumplió con brindar una respuesta al requerimiento de información formulado por el señor Marroquín, pues rechazó la alegada falta de consignación de la TCEA aplicable a sus Créditos Vehiculares

<sup>8</sup> Ver la foja 22 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82 en las respectivas Hojas Resumen, asegurando que dicho dato financiero había sido incorporado a la información contenida en los mencionados documentos.

13. Precisamente, tras negar el hecho cuestionado por el señor Marroquín, consistente en la omisión de consignación de la TCEA aplicable a sus productos financieros en las respectivas Hojas Resumen y, por consiguiente, aseverar que dicha tasa se encontraba a disposición del cliente en el señalado documento, el Banco cumplió con pronunciarse en relación al pedido de información presentado por el denunciante al respecto, más aún cuando resaltó al consumidor que en virtud al rechazo de su afirmación, "(...) *el supuesto desconocimiento aludido por Usted deviene en infundado. (...)*".
14. Por tanto, habiéndose verificado que la entidad financiera denunciada atendió completamente el requerimiento de información formulado por el consumidor el 19 de diciembre de 2013, corresponde revocar la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. y, reformándola, se declara infundada la misma, al no acreditarse infracción alguna del deber de información.
- MODIFICACIÓN 30 DIC 2016 / SET 2018  
F) IMPROCEDENCIA
15. En consecuencia, se deja sin efecto la multa de 1 UIT impuesta al Banco sobre el particular, así como la medida correctiva ordenada al respecto, consistente en que cumpliera con atender completamente el requerimiento de información presentado por el denunciante el 19 de diciembre de 2013.

(b) Del sistema de amortización

16. En su denuncia, el señor Marroquín aseguró que a través de la Carta del 13 de febrero de 2014 expedida por el Banco, recién tomó conocimiento que el sistema de amortización de deuda que utilizaba la entidad financiera respecto a sus préstamos era el "sistema francés", pese a que ello no le había sido informado antes de la celebración de los referidos contratos.
17. En su defensa, el Banco señaló que la información relacionada al sistema de amortización aplicable a los adeudos de los Créditos 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82 del señor Marroquín, le había sido puesta en conocimiento antes de celebrar los respectivos contratos, así como a partir de los cronogramas de pagos correspondientes, donde podía advertir el número e importe fijo de las cuotas pactadas.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

18. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del deber de información, no se verificó que hubiese cumplido con poner en conocimiento del denunciante la metodología del sistema de amortización aplicable a sus créditos.
19. En su apelación, el Banco reiteró que a través de los respectivos cronogramas de pagos, el señor Marroquín tuvo conocimiento de la metodología del sistema de amortización utilizado, siendo su denominación irrelevante.
20. Sin embargo, el Banco no ha remitido copia de los contratos celebrados con el señor Marroquín en relación de los Créditos Vehiculares 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82 que le fueron concedidos, ni los respectivos cronogramas de pagos a fin de verificar la efectiva y oportuna información de la metodología del sistema de amortización aplicado a los productos financieros del denunciante y, por consiguiente, sustentar sus afirmaciones al respecto.
21. Por el contrario, pese a que mediante Resolución 1 del 9 de mayo de 2014, correctamente notificada al señor Marroquín de acuerdo al respectivo cargo de entrega que obra a foja 35 del expediente, la Comisión le requirió copia de dichos documentos<sup>9</sup>, la denunciada omitió presentarlos, incluso cuando bien pudo adjuntarlos a su recurso de apelación pese a invocarlos.
22. De otro lado, obra en el expediente copia de los documentos denominados "Consulta Movimientos de un Préstamo" del 10 de febrero de 2014, expedidos por el Banco en relación de los los Créditos Vehiculares 0011-0486-9600627687-85 y 0011-0486-9600627679-82 del señor Marroquín, de cuya lectura se aprecia la consignación de datos referidos al importe y la periodicidad de amortización y liquidación de cada préstamo<sup>10</sup>.
23. Sin embargo, tales documentos constituyen únicamente un detalle de los movimientos realizados (el 2 de agosto y 2 de setiembre de 2013) respecto de

<sup>9</sup> "(...) QUINTO: Requerir a BBVA Banco Continental S.A., para que, en el plazo de cinco (5) días hábiles (...) cumpla con presentar copia de los contratos y/o los documentos suscritos por el señor Victor Miguel Marroquín Rengifo respecto de los préstamos materia de denuncia. (...)". Ver la foja 31 del expediente.

<sup>10</sup> "NUMERO PRESTAMO: 0011-0486-8-5-9600627687 (...) IMPORTE CONCEDIDO: 18,483.30 US DOLARES (...) PERIODICIDAD AMORTIZACION: 201 - PERIODICIDAD LIQUIDACION: 201 - FORMULA: 1 AMORT FRA

<u>F_OPERAC</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>IMPORTE</u>	<u>ANTERIOR</u>
17/06/13	FORMALIZ. DE CAP.	18,483.30	0.00
TOTAL	TRANSACCION	18,483.30	
02/08/13	INTERES DE CUOTA	234.07	0.00
02/08/13	CUOTA AMORTIZACION	245.23	18,483.30
02/08/13	COM.ENV.INFO.PERIO	3.00	0.00 (...)"

Ver las fojas 24 y 25 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

los adeudos pendientes de pago por parte del consumidor; mas no evidencia que el Banco hubiese cumplido con informar adecuada y oportunamente al señor Marroquín los términos y condiciones aplicables a la contratación de sus créditos vehiculares, precisando los intereses compensatorios, moratorios, así como el cargo de comisiones y el orden de imputación del pago de deudas, a efectos de poner en su conocimiento la metodología del sistema de amortización de sus productos financieros.

24. A mayor abundamiento, es de destacar que durante el presente procedimiento el Banco no ha presentado documento idóneo alguno que permita verificar el oportuno traslado de información al denunciante sobre la metodología del sistema de amortización utilizado en la liquidación de los adeudos de los créditos vehiculares que mantenía, a fin de demostrar el cumplimiento del deber de información y, por tanto, que correspondía eximirlo de responsabilidad; de conformidad con la carga probatoria de los procedimientos administrativos, donde corresponde a los administrados decidir qué medios probatorios presentar a fin de sustentar sus alegatos<sup>11</sup>.
25. En tal sentido, corresponde confirmar la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del Código, al no haberse acreditado que hubiese informado al consumidor la metodología del sistema de amortización aplicado a los créditos que le fueron concedidos.
- (ii) De la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento
26. Mediante Resolución 1001-2014/CC1, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 1 UIT por omitir informar al señor Marroquín la metodología del sistema de amortización aplicable a sus créditos vehiculares. Asimismo, dicho órgano resolutorio ordenó al Banco como medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpliera con poner a disposición del denunciante los documentos donde se informaba la metodología del sistema de amortización aplicable a sus productos financieros, condenándolo al pago de las costas y costos del procedimiento.
27. Considerando que el Banco no fundamentó su recurso de apelación respecto de la pertinencia de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada en

<sup>11</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- (...)  
162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



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 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

relación ni de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción, desvirtuada precedentemente, corresponde confirmar la Resolución 1001-2014/CC1 en dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>12</sup>.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1001-2014/CC1 del 24 de setiembre de 2014, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Víctor Miguel Marroquín Rengifo contra BBVA Banco Continental S.A. por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara infundada la denuncia, al haberse verificado que cumplió con atender íntegramente el requerimiento de información formulado por el consumidor el 19 de diciembre de 2013. TCEA.

**SEGUNDO:** Dejar sin efecto la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que sancionó a BBVA Banco Continental S.A. con una multa de 1 UIT por infracción del deber de información, así como la medida correctiva ordenada al respecto, consistente en atender completamente el requerimiento de información formulado por el consumidor el 19 de diciembre de 2013.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Víctor Miguel Marroquín Rengifo contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que hubiese informado al consumidor la metodología del sistema de amortización aplicado a los créditos que le fueron concedidos. Sistema Frances.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que ordenó a BBVA Banco Continental S.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles, a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con poner a disposición del señor Víctor Miguel Marroquín Rengifo los documentos donde se informa la metodología del sistema de amortización aplicable a sus productos financieros.

12

#### LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 6°.- Motivación del acto.- (...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



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 1659-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2014/CC1

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que sancionó a BBVA Banco Continental S.A. con una multa de 1 UIT por infracción de los artículos 1° numeral 1.1. literal b) y 2° numeral 2.2. del Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación a la atención del requerimiento de información formulado por el señor Víctor Miguel Marroquín Rengifo el 19 de diciembre de 2013.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 1001-2014/CC1 en el extremo que condenó a BBVA Banco Continental S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento. ✓

*Con la intervención de los señores vocales Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Javier Francisco Zúñiga Quevedo y Daniel Schmerler Vainstein*



ALEJANDRO JOSÉ ROSPIGLIOSI VEGA  
Vicepresidente