



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 1174-2019/CC1**

**PRESENTADO POR
KATHERINE JULISSA INFANTES UBILLÚS**

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

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

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

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



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado(a)

Informe Jurídico sobre Expediente N° 1174-2019/CC1

<u>Materia</u>	:	Consumidor
<u>Entidad</u>	:	INDECOPI
<u>Demandante (Denunciante)</u>	:	L.R.Y.Q.
<u>Demandado (Denunciado)</u>	:	BCP
<u>Bachiller</u>	:	KATHERINE JULISSA INFANTES UBILLÚS
<u>Código</u>	:	2014105095

LIMA – PERÚ

2021

En el Informe Jurídico se analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor. La denuncia fue interpuesta por la señora L.R.Y.Q. (en adelante, la denunciante) contra el BCP (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor de Indecopi – Sede Lima Sur N° 1, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denunciante manifiesta que el Banco cometió las siguientes infracciones: (i) débito indebido de importes con cargo a la cuenta de ahorros de su titularidad, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no suscribió; (ii) le atribuyó indebidamente la condición de fiadora solidaria respecto de la deuda generada en la Tarjeta de Crédito de titularidad de un tercero; (iii) le informó contradictoriamente a la denunciante a cerca del nombre o razón social del titular de la Tarjeta de Crédito y la fecha de la presunta carta fianza solidaria que habría suscrito; (iv) no le entregó una copia del contrato de fianza solidaria, pese a ser solicitado previamente en diversas oportunidades; (v) no atendió a los reclamos interpuestos el 25 de julio, 10 y 27 de agosto de 2019. El expediente analizado contiene las siguientes materias: concepto de deber de idoneidad, concepto de consumidor financiero, deber de información, interés para obrar, allanamiento, concepto de fianza, entre otros; para lo cual se llevó a cabo la revisión de normas, doctrinas y jurisprudencia en materia de Derecho del Consumidor, Derecho Procesal Civil y Derecho Administrativo. La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi mediante Resolución Final N° 0704-2020/CC1 de fecha 10 de junio de 2020 declaró infundada e improcedente en los siguientes extremos: infundada respecto de la infracción al artículo 18° y 19° de la Ley N° 29571, en tanto debió correctamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 de la Cuenta de Ahorros de titularidad de la denunciante, por la deuda generada con la Tarjeta de Crédito de titularidad del C.D.P.D.E.R. S.A. (en adelante, el Centro), en virtud a su condición de fiador solidario; improcedente respecto del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código, por falta de interés para obrar al considerar que el Banco se encontraba dentro del plazo para atender el requerimiento de información referido al contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante; improcedente respecto del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, por falta de interés para obrar ya que el Banco se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta a los reclamos interpuestos el 10 y 27 de agosto de 2019; infundada respecto de los artículos 18° y 19° del Código, debido que el Banco no brindó información contradictoria a la denunciante respecto al nombre o razón social del titular de la Tarjeta de Crédito; e infundada respecto del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en tanto no quedó acreditado que la denunciante interpuso un reclamo el 25 de julio de 2019 ante la entidad bancaria. La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, ante el recurso de apelación presentado por la denunciante mediante Resolución 2451-2020/SPC- INDECOPI del 22 de diciembre de 2020 resolvió declarar la nulidad parcial de la resolución de la Comisión respecto a la tipificación de la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referida a que el Banco habría debitado indebidamente importes con cargo a la Cuenta de Ahorros de la denunciante, respecto de una deuda generada en la Tarjeta de Crédito de un tercero, correspondiendo analizar como una presunta infracción del literal b), numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en vía de integración la declara infundada, al quedar acreditado que la denunciante se constituyó como fiadora del Centro; se confirma la resolución respecto que se declaró improcedente por falta de interés para obrar por presunta infracción a los literal b) de los numerales 1.1 del artículo 1°, los numerales 2.1, 2.2 del artículo 2° y el artículo 88° del Código, respecto de la atención de los requerimiento de información de entrega del contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante, la respuesta brindada al reclamo del 27 de agosto de 2019, ya que el Banco a la fecha de interposición de la denuncia se encontraba dentro del plazo legal y razonable para atender dichas comunicaciones; se confirma respecto del artículo 88° del Código, en tanto se acredita que el Banco cumplió con atender el reclamo formulado por la denunciante el 25 de julio de 2019, reiterado el 10 de agosto de 2019; y se revoca la resolución respecto del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, de los numerales 2.1, 2.2 del artículo 2°, de los artículos 18° y 19° del Código, declarando infundada la denuncia respecto de la atención del requerimiento de información del 25 de julio de 2019, fundada respecto a que el Banco habría brindado información contradictoria a la denunciante respecto de la titularidad de la Tarjeta de Crédito.

INDÍCE

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO	3
DENUNCIA	3
PRESENTACIÓN DE DESCARGOS	4
RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1	4
RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	11
• CUESTIONES MATERIALES:	11
• CUESTIONES PROCEDIMENTALES:.....	19
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	23
A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS	23
• CUESTIONES MATERIALES:	23
• CUESTIONES PROCEDIMENTALES:.....	24
B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.	25
• SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0704-2020/CC1	25
• SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 2451-2020/SPC-INDECOPI.....	26
IV. CONCLUSIONES	27
V. BIBLIOGRAFÍA	29
VI. ANEXOS	30

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO

DENUNCIA

La denuncia tuvo lugar bajo la vigencia de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), norma que en su literal b), numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.1 y 2.2 del artículo 2° versa sobre el deber de información, y las obligaciones de los proveedores señalados en los artículos 18° y 19° respecto del deber de idoneidad, el literal b), numeral 56.1 del artículo 56° el cual versa sobre los métodos comerciales coercitivos y el numeral 88.1 del artículo 88.1° el cual versa sobre reclamos de productos o servicios financieros y de seguros. En dicha denuncia se señaló que: i) el BCP (en adelante, el Banco) habría debitado indebidamente importes con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad de la señora L.R.Y.Q. (en adelante, la denunciante), respecto de una deuda con cargo a la tarjeta de crédito (en adelante, Tarjeta de Crédito o TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS) de titularidad del C.D.P.D.E.R. S.A., (en adelante, El Centro), en virtud de una carta fianza que no suscribió, ii) el Banco habría atribuido indebidamente a la denunciante la condición de fiadora solidaria respecto de la deuda generada en la tarjeta de crédito de titularidad de un tercero, iii) el Banco habría informado contradictoriamente a la denunciante a cerca del nombre o razón social del titular de la Tarjeta de Crédito y la fecha de la presunta carta fianza solidaria que la denunciante habría suscrito, dado que habría señalado que la Tarjeta de Crédito correspondía a la señora R.M.S. (en adelante, la señora M.), iv) el Banco no habría cumplido con hacerle entrega de una copia del contrato de fianza solidaria que justificaría los cuestionados débitos con cargo a su cuenta de ahorros, pese a que la denunciante solicitó en diversas oportunidades la entrega del mismo; y, v) el Banco no habría atendido a los reclamos interpuestos por la denunciante el 25 de julio, 10 y 27 de agosto de 2019, siendo que no se habría amparado su pedido de devolución de los importes debitados indebidamente de su cuenta de ahorros.

De esta forma se tiene que, el 3 de setiembre de 2019, la denunciante interpuso su denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), contra el Banco por supuestas infracciones al Código; siendo ello así mediante Resolución N° 1 del 30 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió admitir a trámite la denuncia.

La Comisión resolvió tener por ofrecidos los medios probatorios adjuntos al escrito de

denuncia, y además requirió al Banco que cumpla –entre otros– con:

- Presentar una copia legible y completa de los contratos y/o los documentos suscritos a nombre de la denunciante, incluyendo la carta fianza materia de cuestionamiento en la presente denuncia.
- Acreditar la validez de las operaciones materia de denuncia.
- Presentar los medios probatorios donde conste la deuda de la Tarjeta de Crédito que ocasionó el presunto debito indebido de la Cuenta de Ahorros de titularidad de la denunciante.

PRESENTACIÓN DE DESCARGOS

Con fecha 16 de octubre y 05 de noviembre de 2019, el Banco presentó sus descargos, solicitando a la Comisión que la denuncia sea declarada infundada. Adicionalmente, mediante la presentación de sus descargos el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación señalada en la Resolución N° 1, referida a la fecha de suscripción de la fianza solidaria.

RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1

Posteriormente, la Comisión, mediante Resolución Final N° 0704-2020/CC1 del 10 de junio de 2020 (en adelante, la Resolución), resolvió:

- Declarar improcedente la denuncia, por falta de interés para obrar, por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2°.1 y 2°.2 del artículo 2° del Código, al haber quedado acreditado que el Banco se encontraba dentro del plazo para atender el requerimiento de información referido al contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante.
- Declarar improcedente la denuncia, por falta de interés para obrar, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, al haber quedado acreditado que el Banco se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta a los reclamos realizados el 10 y 27 de agosto de 2019.
- Declarar infundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que el Banco debitó correctamente los importes ascendentes a S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 de la Cuenta de Ahorros de titularidad de la denunciante, por la deuda generada con la Tarjeta de Crédito de titularidad de un tercero, en virtud de su condición de fiador solidario.
- Declarar infundada la denuncia, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, al haber quedado acreditado que el Banco no brindó información contradictoria a la denunciante respecto al nombre o razón social del titular de la

Tarjeta de Crédito.

- Declarar infundada la denuncia, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, al no haber quedado acreditado que la denunciante interpuso un reclamo el 25 de julio de 2019 ante el Banco.
- Declarar fundada la denuncia, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el Banco se allanó al extremo referido a que habría brindado información contradictoria a la denunciante respecto a la fecha de la carta fianza solidaria.
- Sancionar al Banco con una amonestación, en el extremo referido a que brindó información contradictoria respecto a la fecha de la carta fianza solidaria suscrita por la denunciante.

La decisión de la Comisión se fundamentó en lo siguiente:

Respecto de las imputaciones i) y ii) contenidas en la Resolución N°1 se advierte que estas se encuentran estrechamente vinculadas, pues se relacionan con el presunto débito indebido de los importes ascendentes a S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 en la cuenta de ahorros de la denunciante, por la deuda de un tercero, en virtud de su condición fiadora solidaria; a consecuencia de ello, corresponde integrar ambas imputaciones y efectuar un único análisis, resultando así la imputación:

“Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto BCP habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito de titularidad de un tercero en virtud de una carta fianza que no suscribió”.

a) Sobre la entrega del contrato de fianza solidaria

La Comisión considera que al momento de la interposición de la denuncia de fecha 3 de setiembre de 2019, el Banco se encontraba dentro del plazo de 30 días calendario para brindar una respuesta al requerimiento de información de la denunciante, teniendo como fecha límite el 26 de setiembre de 2019, por lo que la denunciante carecía de interés para obrar respecto al extremo de la denuncia referida a la presunta falta de entrega del contrato de fianza solidaria.

b) Sobre la atención de los reclamos interpuestos el 10 y 27 de agosto de 2019

La Comisión considera que, a al momento de la interposición de la denuncia de fecha 05

de septiembre de 2019, el Banco se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta a los reclamos interpuestos por la denunciante el 10 y 27 de agosto de 2019, dado que, los plazos vencían el 09 y 26 de setiembre de 2019, por tal motivo, la denunciante carecía de interés para obrar respecto a la presunta falta de atención de los reclamos interpuestos el 10 y 27 de agosto de 2019.

c) Sobre la fecha de suscripción de la fianza solidaria

La Comisión considera que, el Banco tras haber presentado sus descargos mediante el cual formula el allanamiento a la denuncia respecto de la presente imputación, aceptó haber realizado dicha infracción, correspondiendo así no realizar ningún análisis.

d) Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

(i) Sobre el cobro de los importes ascendentes a S/ 4 588, 20 y S/ 5 407,13 con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante

La Comisión considera que, de la revisión del contrato de fianza solidaria y de las hojas de reclamación N°C00829714 y N°C00840791 del 10 y 14 de agosto de 2019, la denunciante mantenía la condición de fiadora solidaria respecto de las deudas impagas del Centro frente al Banco. Recalcando que, mediante el mencionado contrato la denunciante brindó su autorización para que el Banco cobre dichos importes de cualquier cuenta que mantenía con el mismo, a la vez, la denunciante cuestionó que, no se le comunicó la morosidad del Centro, a diferencia de oportunidades anteriores. En consecuencia, los débitos ascendentes a S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 fueron correctamente efectuados de la cuenta de ahorros de la denunciante.

(ii) Sobre la atención de reclamos

La Comisión considera que, no obra medio probatorio que permita acreditar que la denunciante interpuso un reclamo ante el Banco el 25 de julio de 2019, el cual hubiese generado la obligación de ser atendida dentro del plazo de los 30 días calendario correspondiente, a consecuencia de ello, no ha quedado acreditado que la denunciante interpuso un reclamo el 25 de julio de 2019, ante el Banco.

Posteriormente, mediante escrito del 15 de julio de 2020 la denunciante presentó su recurso de apelación al no encontrarse conforme con la Resolución emitida por la Comisión, siendo concedido mediante Resolución N° 5 del 24 de setiembre de 2020.

RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El mencionado recurso fue resuelto mediante Resolución N° 2451-2020/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), declarándose la nulidad parcial de la Resolución 0704-2020/CC1, en el extremo referido a la contravención a los artículos 18° y 19° del Código; derivado de la imputación integrada referida a que el Banco habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda generada en la Tarjeta de Crédito de titularidad del Centro, en virtud de una carta fianza que no había suscrito; en tanto correspondía imputar y analizar tal hecho como una presunta infracción del literal b), numeral 56.1 del artículo 56° del Código. Ello considerando que el débito de los importes antes mencionados era una consecuencia de la condición de fiadora que se habría atribuido indebidamente a la denunciante. En ese sentido, la Sala en vía de integración declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56°, al haber quedado acreditado que la denunciante se constituyó como fiadora del Centro, por lo que el débito de los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a su cuenta de ahorros resultaba correcto, puesto que la finalidad de dicha compensación era cancelar la obligación impaga de la mencionada empresa.

Asimismo, la Sala confirma la Resolución en los extremos que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción del literal b) de los numerales 1.1 del artículo 1°, los numerales 2.1, 2.2 del artículo 2° y el artículo 88° del Código, respecto de: i) la atención de los requerimientos de información solicitando la entrega del contrato de fianza solidaria; y, ii) la respuesta brindada al reclamo del 27 de agosto de 2019, dado que, a la fecha de presentación de la denuncia el Banco se encontraba dentro del plazo razonable y legal para atender dichas comunicaciones.

Adicionalmente, la Sala confirma la Resolución modificando fundamentos fácticos, en el extremo que, declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción del artículo 88° del Código, en tanto quedó acreditado que el mismo cumplió con atender el reclamo formulado por la denunciante el 25 de julio de 2019, reiterado el 10 de agosto de 2019.

Por otro lado, la Sala revocó la Resolución que declaró improcedente e infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1

del artículo 1°, de los numerales 2.1, 2.2 del artículo 2°, de los artículos 18° y 19° del Código, y en consecuencia, se declaró: i) Infundada, respecto de la atención del requerimiento de la información del 25 de julio de 2019, relacionado a la entrega del contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante, en tanto no quedó acreditado el pedido efectuado en dicha comunicación, y ii) fundada, con relación a la información contradictoria brindada a la denunciante respecto de la titularidad de la Tarjeta de Crédito, al haber quedado acreditado que el Banco comunicó a la denunciante que la mencionada tarjeta correspondía a la señora M.

Finalmente, la Sala sancionó al Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria (UIT), por comunicar a la denunciante que la Tarjeta de Crédito correspondía a la señora M. Añadiendo que, denegó la medida correctiva solicitada, en tanto no se encuentra relacionada a la infracción detectada en el presente caso.

Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- i) Respecto de la tipificación de la conducta relacionada a la presunta condición de fiadora de la denunciante

El tipo jurídico de idoneidad atañe el espectro de responsabilidad de los proveedores, bajo la interpretación de las garantías implícitas, explícitas y legales contempladas dentro de una relación de consumo, por lo que, dentro de este marco jurídico tenemos por ejemplo el derecho de todo consumidor a adquirir un producto que responda para los fines para los que fue adquirido o que cumpla con las condiciones en las que fue ofrecido, a la vez el consumidor tiene el derecho a que no se le obligue a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente, según el artículo 56° del Código. A consecuencia de ello, el hecho materia de controversia no debió ser imputado ni analizado como una presunta infracción al deber de idoneidad sino al amparo del literal b), numeral 56.1 del artículo 56° del Código, es así como corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución recurrida, en los extremos que imputó y declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, respecto a lo mencionado precedentemente.

- ii) Respecto de la presunta infracción del literal b), numeral 56.1 del artículo 56° del Código

La denunciante ha señalado que fue fiadora de los gerentes y al quedar estos sin poder de representación en el año 2012, la fianza suscrita quedaba sin efecto, lo cierto es que ello no se desprende del documento de fianza suscrito por la propia

denunciante, el mismo que da cuenta que la garantía se extendió a favor del Centro y no de los gerentes, siendo además que no obra en el expediente algún medio probatorio que evidencie que la denunciante fuese sustituida por otro fiador frente a las obligaciones contraídas por el Centro, asimismo, la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS era un producto financiero activo que se encontraba vigente hasta enero del año 2020, independientemente de la administración que mantuviera el Centro, por lo que al generarse una deuda con dicho producto, resultaba válido que se debitaran los importes materia de controversia de la cuenta de ahorros de titularidad de la denunciante – en mayo y julio del 2019 – a razón de lo pactado en los documentos de fianza, mediante los cuales la denunciante garantizaba todas las deudas que el Centro tuviera vigente, obligaciones que le correspondía asumir en su calidad de fiadora solidaria, y que a la fecha de la compensación efectuada se encontraban vigentes, a consecuencia de ello, la Sala declaró infundada la denuncia formulada por la denunciante contra el Banco, al haber quedado acreditado que la denunciante se constituyó como fiadora del Centro, por lo que el débito de los importes materia de denuncia con cargo a su cuenta de ahorros resultaba correcto, puesto que la finalidad de dicha compensación era cancelar la obligación impaga de la mencionada empresa.

iii) Sobre el interés para obrar

El interés para obrar es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo, en ese orden de ideas, permite al juez determinar la procedencia de una demanda.

a) Sobre el pedido del 25 de julio de 2019

Contrariamente a lo sostenido por la denunciante, no se observa que, en el reclamo formulado el 25 de julio de 2019 y registrado el 26 de julio de 2019, la denunciante hubiera solicitado al Banco la entrega del contrato fianza que suscribió a favor del Centro, por lo que el hecho denunciado no se encuentra acreditado, a consecuencia de ello, la Sala revocó en parte la resolución venida en grado, en el presente extremo, declarando infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, debido que no quedo acreditado que la denunciante el día 25 de julio de 2019, solicitó una copia del contrato fianza suscrito a favor del Centro.

b) De los pedidos efectuados el 10 y 27 de agosto de 2019

Considerando que el pedido efectuado por la denunciante se realizó recién el 10 de agosto de 2019, reiterado el 27 de agosto de 2019, y la denuncia

interpuesta por la presunta falta de atención de dichas comunicaciones se interpuso el 3 de setiembre de 2019; es decir, a menos de treinta días de poner en conocimiento la solicitud de gestión al proveedor, el plazo en el que la consumidora esperaba una respuesta no resultaba razonable, en tanto esto implicaba que la entidad financiera denunciada realizara determinadas acciones, siendo que dichas comunicaciones pudieron ser atendidas hasta el 10 de setiembre de 2019, ello considerando que la comunicación del 27 de agosto resultaba ser únicamente un pedido reiterativo del efectuado el 10 de agosto de 2019, a consecuencia de ello, corresponde confirmar en parte, la resolución venida en grado que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia en el presente extremo, en tanto se encuentra acreditado que, a la fecha de interposición de la denuncia 3 de setiembre de 2019, el Banco se encontraba dentro del plazo razonable de 30 días para atender el pedido formulado por la denunciante el 10 de agosto de 2019.

c) Del reclamo formulado el 27 de agosto de 2019

Según la Circular N° G-184-2015, modificada por las Resoluciones SBS 652-2016 y 3966-2018 norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de AFP (en adelante, SBS), establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de 30 días de haber sido presentados.

Considerando que el reclamo fue formulado el 27 de agosto de 2019, la Sala resuelve confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente por falta de interés para obrar de la denunciante, amparándose en que el reclamo materia de controversia fue presentado el 27 de agosto de 2019 y la denuncia interpuesta el 3 de setiembre de 2019; es decir, el Banco se encontraba dentro del plazo de 30 días hábiles para brindar respuesta al reclamo presentado.

iv) Sobre la presunta infracción del artículo 88° del Código

La Comisión declaró infundada la denuncia sobre la presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88.1° del Código, al considerar que no se había acreditado que la denunciante formuló el reclamo el 25 de julio de 2019. De la revisión de los medios probatorios la Sala verifica que obra en autos correo electrónico del 9 de agosto de 2019 en el cual se da respuesta al reclamo formulado por la denunciante el 25 de julio de 2019 respecto del presunto débito efectuado por el Banco, asimismo, se

corroborar que el reclamo del 10 de agosto de 2019 resultaba ser un reiterativo del interpuesto el 25 de julio del referido año, puesto que se volvía a reclamar el presunto débito indebido. En ese sentido, la Sala confirmó, modificando fundamentos fácticos, la resolución de la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 88° del Código, en tanto se acreditó que el Banco atendió el reclamo del 25 de julio de 2019, reiterado el 10 de agosto de 2019.

v) Sobre el deber de idoneidad

La Sala considera que a nivel indiciario, se encuentra acreditado que el reporte del 12 de agosto de 2019, donde se observa el nombre de la señora M. asociado a la TARJETA DE SOLUCIÓN NEGOCIOS fue emitido y entregado a la denunciante por personal del Banco, siendo que no obra en autos medio probatorio alguno a través del cual se informara a la denunciante que dicho nombre aparecía porque la mencionada señora ostentaba la condición de gerente de la empresa, tal como lo sostuvo el denunciado a lo largo del procedimiento, siendo que, en efecto resultó ser contradictoria la información trasladada en las respuestas brindadas a la denunciante en sus diversas reclamaciones presentadas, a consecuencia de ello, la Sala revocó la resolución emitida por la Comisión que declaró infundada la denuncia en el presente extremo; y por ende, declaró fundada la misma, al haber quedado acreditado que el Banco brindó información contradictoria a la denunciante respecto de la Tarjeta de Crédito.

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

• CUESTIONES MATERIALES:

1. ¿El denunciado infringió el deber de idoneidad?

Identificación:

En el presente caso, la denunciante manifiesta que el Banco habría brindado información contradictoria respecto a la titularidad de la Tarjeta de Crédito.

Análisis:

Para efectos de determinar la idoneidad de un producto o un servicio se debe establecer si la denunciante califica para la normativa vigente como un consumidor financiero, así al respecto:

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N. ° 2377-2016/SPC-INDECOPI (2016), señala que:

“El Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio”.

Por otro lado, no se tiene un concepto específico respecto de consumidor financiero, sin embargo, a nivel doctrinario, MARÍN GALEANO (2013), nos señala que:

“Los consumidores son personas que realizan la actividad de comprar o utilizar ciertos servicios que son prestados por un tercero, llámese persona natural o empresa, que les proporciona un producto o servicio; específicamente, el consumidor financiero, requiere servicios vinculados con asuntos bancarios, bursátiles o negocios mercantiles.” (Pág. 461)

Ahora bien, considero que los consumidores del sistema financiero son aquellos que adquieren productos y servicios de entidades de intermediación financiera indirecta tales como: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito y las entidades de desarrollo y progreso para la pequeña empresa y microempresa.

Por las consideraciones expuestas, puedo concluir que “consumidor financiero” es aquella persona natural o jurídica que contrata servicios financieros con una entidad de intermediación financiera supervisada por la SBS.

En el presente caso, sí nos encontramos ante un consumidor financiero, debido a que obra en el expediente el contrato de fianza solidaria y la fianza solidaria del pagaré a la vista N°BNN04352914-A suscritos por la denunciante como fiador solidario del Centro en favor del Banco.

Ahora bien, sabiendo que la denunciante ostenta la calidad de consumidor, el

Código le otorga en su literal b), numeral 1.1 del artículo 1°, el 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.

En ese orden de ideas, el artículo 18° del Código define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso, a la vez, el artículo 19° del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Así respecto del concepto de idoneidad VILELA (2008) nos señala lo siguiente:

“El concepto de idoneidad en la contratación de servicios establece que esta debe evaluarse en función de la expectativa generada en los consumidores tomando en cuenta los fines y usos para los que normalmente se contraten los servicios en el mercado y la información que el proveedor del servicio haya puesto al alcance del consumidor. En tal sentido las entidades del sistema financiero se encuentran en la obligación de brindar sus servicios de manera idónea y de brindar información clara y precisa respecto a los servicios que brinda, de tal manera que satisfaga el requerimiento efectuado, (...)” (Pág. 517)

Adicionalmente, por su parte NORTHCOTE (2013), señala que:

“Debe quedar claro que la idoneidad no implica que los proveedores deban entregar al consumidor todo lo que estos esperan del producto o servicio con independencia de los términos ofrecidos y contratados, sino que los límites de la obligación del proveedor se ajustan precisamente a lo ofrecido, negociado y contratado” (Págs. X-1 a X-4)

Asimismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución N. ° 2260-2019/SPC-INDECOPI (2019), señala que:

“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”

Sobre la base de la idea anteriormente desarrollada, puedo señalar que la idoneidad es un derecho que tiene el consumidor, a que el producto o servicio que se le ofrece cumpla con las expectativas que éste tendría, expectativas formadas en base a lo que ofreció el proveedor expresamente (garantía explícita) o de acuerdo a la naturaleza y fines previsibles del producto o servicio (garantía implícita).

Por otro lado, respecto de la definición de la tarjeta de crédito y débito, la SBS mediante la Resolución S.B.S N° 6523-2013 en sus artículos 3 y 4 precisa que:

“Artículo 3.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento”.

“Artículo 4.- Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital, que permite realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en la empresa emisora. A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados.”

Con relación a lo anteriormente señalado, se definirá el concepto de tarjeta de débito y crédito, encontrándose así varias definiciones de distintos autores:

Así, respecto de la definición de tarjeta de débito, ESCOTO LEIVA (2007), señala que:

“La tarjeta de débito es un plástico con banda magnética que permite utilizar

los fondos disponibles en una cuenta de ahorros para realizar comprar en puntos de ventas o retirar y depositar efectivo en cajeros humanos o cajeros automáticos.

Esta es la forma más típica del “dinero plástico”, debido a que con esa tarjeta se pueden realizar transacciones comerciales o financieras, sirviendo como medio de pago. También sirve para retirar y depositar dinero mediante cajeros automáticos”. (Pág. 108).

Asimismo, respecto de la definición de tarjeta de crédito, GUZMAN GALINDO (2008) señala que:

“La tarjeta de crédito es un medio de pago bancario que se utiliza para adquirir servicios y/o bienes u obtener dinero en efectivo. La característica de este instrumento consiste en que el titular obtiene una línea de crédito de la entidad financiera, emisora de la tarjeta, que le permite fraccionar el pago del saldo deudor, por lo general en periodos mensuales, con cargo a un interés por el saldo y el pago de comisiones por el mantenimiento y uso de la tarjeta.” (Pág. 322).

Finalmente, respecto del deber de información, la Constitución Política del Perú, en su artículo 65 del capítulo dedicado al régimen económico del país, señala lo siguiente:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, (...)”

En su artículo 1.1. literal b) y 2 del Código se señala lo siguiente:

“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.

(...)

Artículo 2.- Información relevante. -

1.1. 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.

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

2.3. Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4. Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado”.

Adicionalmente, SANZ SALGUERO (2018), respecto del deber de información señala lo siguiente:

“(…), se estima que la veracidad (o el carácter real) de la información es insuficiente, si esta no posee un atributo de utilidad para el consumidor. (...), se exige que esta información sea comprensible, es decir, con un contenido intelectualmente accesible a un consumidor medio, sin que deba realizar un esfuerzo intelectual extraordinario o requiera la asistencia de terceros o procurarse otra información adicional, (...)” (Pág. 34)

Teniendo las definiciones que versan sobre el deber de idoneidad, puedo señalar que, el Banco en efecto infringió el deber antes mencionado, dado que, obra como medio probatorio en el expediente, el reporte del 12 de agosto de 2019, en el cual el Banco señaló como persona asociada a la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS a la señora M.; cabe recalcar que dicho reporte fue emitido y entregado a la denunciante por personal del Banco, sin que se le precisara que

el nombre de señora M. obrada en el reporte porque ostentaba la condición de gerente del Centro tal como señaló el Banco en el procedimiento; resultando ser información contradictoria a las respuestas brindadas a los reclamos presentados por la denunciante relacionados a la deuda que se le imputó en su condición de fiadora del Centro. Razón por la cual, al verificarse el contenido del contrato fianza, la Sala revocó la resolución de la Comisión en la medida que se declaró infundada la denuncia, declarándose fundada la misma, quedando acreditada la infracción cometida por el Banco.

- 2. ¿Actuó adecuadamente el Banco al haber atribuido la condición de fiadora del Centro a la denunciante, siendo que ante una obligación impaga que mantenía la mencionada empresa, se le debitó de su cuenta de ahorros indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13, los días 24 de mayo y 24 de julio de 2019?**

Identificación:

En el escrito de denuncia, la denunciante manifestó que el Banco habría debitado indebidamente importes con cargo a la cuenta de ahorros de su titularidad, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no habría suscrito.

Análisis:

Para poder determinar si en efecto el Banco actuó adecuadamente, es preciso señalar algunos conceptos básicos:

Respecto del término de Fianza, BARCHI VELAOCHAGA (2009), señala lo siguiente:

“La fianza otorga al acreedor una mayor posibilidad de satisfacer el interés del acreedor, si bien, a través de un tercero, puesto que el fiador garantiza el mismo resultado establecido en la relación obligatoria originaria y pone a disposición del acreedor otro patrimonio, además que el deudor, como garantía genérica. El fiador se diferencia del tercero que garantiza una obligación ajena mediante el otorgamiento de una garantía real en que este no asume obligación alguna, sino que se limita a afectar un bien de su propiedad a la satisfacción de un crédito ajeno.

(...)

En la fianza existen, pues, dos relaciones obligatorias: (i) la relación

obligatoria entre el deudor y el acreedor (que es la “obligación garantizada”); y, (ii) la relación obligatoria entre el fiador y el acreedor (“obligación fideiusoria” o “relación de fianza”). El contenido de la “relación de fianza” corresponde al de la obligación garantizada”. (Pág. 35)

A la vez, respecto del término Carta Fianza, encontramos dos definiciones fundamentales:

FIGUEROA BUSTAMANTE (2000), señala que, mediante la carta fianza:

“(…), el banco ofrece una garantía personal por el cumplimiento de la obligación de su cliente ante un tercero, facilitándose un instrumento de seguridad jurídica frente a algún acto comercial que desea realizar distinto al préstamo de dinero”. (Pág. 202)

Por su parte, DANIEL PUÉMAPE (2013), manifiesta que:

“(…), la carta fianza proviene del acuerdo de crédito suscrito entre la entidad financiera y su cliente, consistente en el acto o declaración unilateral del banco, por la cual garantiza a un tercero el pago de una suma de dinero ante un eventual incumplimiento de la obligación sumida por su cliente. Debemos reiterar que la entidad financiera emite la carta fianza a su cliente a cambio de una contraprestación, consistente en el pago de una comisión que será determinada por la entidad financiera atendiendo a diversos factores, (...). En ese sentido, la carta fianza es el resultado de una operación económica que incumbe exclusivamente al deudor – cliente y al agente – banco, siendo el acreedor ajeno de la relación jurídica entre el cliente y la entidad financiera”. (Pág. 520)

La diferencia entre la fianza regulada en el Código Civil Peruano y la carta fianza es que, de acuerdo al artículo 1868 del referido Código, la fianza es un contrato celebrado entre fiador y acreedor en el que no interviene el deudor, en cambio, la carta fianza supone previamente una operación compleja que se llega a materializar en una promesa unilateral del garante quien es una entidad del Sistema Financiero y/o de Seguros autorizada a tal fin, a favor del acreedor. Cabe precisar que, las cartas fianzas son garantías independientes o autónomas a diferencia de la fianza que es un contrato accesorio respecto de la obligación que garantiza.

He podido notar que, a lo largo del expediente, se utilizó el término carta fianza y fianza solidaria de forma indistinta, siendo lo correcto en este caso utilizar el

término fianza solidaria, dado que bajo dicho contrato se generó la obligación de pago de la denunciante.

Al respecto, el Banco actuó adecuadamente al considerar como fiadora a la denunciante y a consecuencia de ello, al existir obligaciones por cumplir debitó de la cuenta de ahorros de la denunciante, a pesar que, ella manifestó ya no ser fiadora del Centro, dado que, los gerentes al quedar sin poder de representación en el año 2012, generaba que la fianza suscrita quede sin efecto; lo cierto es que se halla el reclamo del 14 de agosto de 2019 mediante el cual la denunciante reconoce su condición de fiadora, aunado que, el contrato de fianza suscrita por la misma denunciante como fiadora del Centro y el Banco, obligaba a esta personalmente frente al acreedor (el Banco), garantizando el cumplimiento de todas las obligaciones crediticias y de cualquier índole que el Centro tuviera contraída a la fecha de suscripción del contrato y/o que pudiera contraer en el futuro, es decir, no gozando del beneficio de excusión y no pudiendo desconocer el contenido del mencionado contrato, pues el mismo fue suscrito sin haberse presentado objeción alguna.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES:**

1. **¿Ostentaba la denunciante de interés para obrar respecto de los reclamos y pedidos efectuados el 25 de julio, 10 y 27 de agosto de 2019, ante el Banco?**

Identificación:

La denunciante en su escrito de denuncia manifiesta que el Banco: i) no habría atendido sus reclamos del 25 de julio, 10 y 27 de agosto de 2019 y (ii) no habría atendido el requerimiento de información de entrega de copias del contrato de fianza solidaria.

Análisis:

Para efectos de determinar si la denunciante ostentaba el interés para obrar posterior a la interposición de su denuncia, desarrollaré el concepto básico de la mencionada institución:

Al respecto, MONROY GALVEZ (1994), manifiesta que:

“Esta necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que

están viviendo, es lo que se conoce con el nombre de Interés para obrar. Esta condición de la acción, conocida también con el nombre de interés procesal, se caracteriza y se diferencia de la otra forma que toma el interés jurídico en el derecho material en que es abstracto, es decir, no tiene contenido jurídico, no se sustenta en la presencia o no de otro derecho material, no requiere de contenido patrimonial o moral, como podría ser el caso de los intereses expresados como consecuencia de la titularidad de un derecho material.

(...)

Una parte tendrá interés para obrar cuando su presencia en el proceso se entienda a partir de la imposibilidad jurídica de poder solucionar su conflicto de intereses de manera distinta a la petición ante el órgano jurisdiccional. Esa necesidad abstracta de tutela jurídica constituye el interés para obrar". (Pág. 119-129)

Asimismo, AVENDAÑO VALDEZ (2010), señala que:

"El interés para obrar es una institución procesal surgida con la finalidad de analizar "la utilidad" que el proceso puede proveer a la necesidad de tutela invocada por las partes, (...)" (Pág. 64-69)

Por su parte, en la Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, en su numeral 2 del artículo 427°, señala que el juez declara improcedente la demanda cuando:

"2.- El demandante que carezca manifiestamente de interés para obrar"

Lo antes precisado se condice con el artículo 108° del Código el cual precisa que, pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la Autoridad Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o de interés para obrar del denunciante.

En ese orden de ideas, debo manifestar que respecto de la primera imputación, no se observa que en el reclamo del 25 de julio de 2019 y registrado el 26 de julio de 2019, se haya solicitado la entrega de contrato de fianza solidaria que suscribió a favor del Centro, no acreditándose lo alegado por la denunciante, ahora bien, respecto de los pedidos efectuados el 10 y 27 de agosto de 2019, la denunciante al momento de interponer su denuncia por dicha imputación, no ostentaba de interés para obrar, debido que, el periodo establecido para la atención de

requerimientos de información es de 30 días desde su presentación, de acuerdo a la Circular N° G-184-2015, es decir, interpuso su denuncia en un plazo menor de 30 días calendario de poner en conocimiento la solicitud al proveedor, teniendo el Banco plazo de brindar atención a su requerimiento hasta el 9 de setiembre de 2019, cabe precisar que no se otorga un plazo para la respuesta al requerimiento de fecha 27 de agosto de 2019, dado que resulta ser un reiterativo del presentado el 10 de agosto de dicho año, y finalmente, respecto del reclamo formulado el 27 de agosto de 2019, de acuerdo a lo señalado por la SBS en la Circular N° G-184-2015, modificada por las Resoluciones SBS 652-2016 y 3966-2018, se establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de 30 días calendario de haber sido presentados, estando pendiente que dicho plazo se concluyera al momento de la interposición de la denuncia.

2. ¿Se puede exonerar del pago de los costos del procedimiento e imponérsele una amonestación a la denunciada al presentar su allanamiento al momento de la presentación de sus descargos?

Identificación:

En la presente denuncia, la denunciante manifestó que la entidad bancaria le brindó información contradictoria respecto a la fecha de la suscripción de la carta fianza solidaria en favor del Centro.

Análisis:

Previo a analizar la sanción con amonestación y exoneración del pago de los costos, es primordial conceptualizar la figura del allanamiento, en ese sentido:

Según LEDESMA NARVÁEZ (2008):

“(…), el allanamiento a la pretensión son expresiones autocompositivas unilaterales de voluntad. Constituye otro de los modos de poner fin al proceso con declaración de fondo.

Se considera al allanamiento como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual este acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él. Implica la existencia de un conflicto sin controversia, sin resistencia, que va a forzar un juzgamiento anticipado del proceso”. (Pág. 1104)

A la vez, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de

Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI (2018), señala lo siguiente:

“(…), la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, vigente desde el 15 mayo de 2017, señala también que en los casos en los proveedores denunciados efectúen un allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación y se le exonerará de los costos del procedimiento, de acuerdo con el siguiente tenor:

4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(…)

b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se impondrá una amonestación; y, la exoneración de costos del procedimiento

(…)

Sobre el particular, el Código desarrolla dos (2) supuestos para la aplicación de la figura del allanamiento: (a) en el caso en que fuera efectuado por el proveedor en la presentación de sus descargos, se podría imponer una amonestación y se le exonerará de los costos del procedimiento; y, (b) en el caso que fuera realizado fuera de la presentación de sus descargos se impondrá una sanción pecuniaria”. (Fundamento 22 y 25)

Y, respecto de las costas, LEDESMA NARVÁEZ (2008), refiere que:

“(…), las costas y costos son los gastos efectuados directamente en el proceso por una de las partes, para la persecución y defensa de su derecho, que le deben ser reembolsados por la otra, en virtud de un mandato judicial. Estos gastos nacen de la intervención de las partes en el proceso y el título en que se fundan es una sentencia judicial”. (Pág. 191)

Por ello, una vez, plasmado las definiciones respectivas, debo señalar que, en efecto el Banco al momento de allanarse a la pretensión de la denuncia en la oportunidad de presentar sus descargos, se le exoneró del pago de costos y se le impuso una amonestación, dado que, habría aceptado la infracción alegada por la denunciante.

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

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- **CUESTIONES MATERIALES:**

- 1. ¿El denunciado infringió el deber de idoneidad?**

Considero que sí, debido que, en el expediente obra como medio probatorio, el reporte de fecha 12 de agosto de 2019 emitido y entregado a la denunciante por personal del Banco, en el cual se visualiza que se señaló a la señora M. como asociada a la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS, sin brindarse fundamento que sustente la condición de gerente de la empresa, tal como señaló el Banco en sus descargos presentados en el presente procedimiento. En consecuencia, la información trasladada a la denunciante resulta ser contradictoria a las respuestas brindadas a la consumidora al momento que esta interpuso sus reclamos relacionados a la deuda que se le imputó en su condición de fiadora del Centro. Dado que, ésta siendo persona natural no se halla fundamento alguno que la señale como gerente del Centro, tal como lo señaló el Banco.

- 2. ¿Actuó adecuadamente el Banco al haber atribuido la condición de fiadora del Centro a la denunciante, siendo que ante una obligación impaga que mantenía la mencionada empresa, se le debitó de su cuenta de ahorros indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13, los días 24 de mayo y 24 de julio de 2019?**

Considero que sí, debido que, se halla el reclamo del 14 de agosto de 2019 presentado por la denunciante mediante el cual reconoce su condición de fiadora, aunado que, el contrato de fianza suscrita por la misma denunciante como fiadora del Centro ante el Banco, obligaba a esta personalmente frente al acreedor (el Banco), garantizando el cumplimiento de todas las

obligaciones crediticias y de cualquier índole que el Centro tuviera contraída a la fecha de suscripción del contrato y/o que pudiera contraer en el futuro, es decir, no gozando del beneficio de excusión, no pudiendo desconocer el contenido del mencionado contrato, pues el mismo fue suscrito sin haberse presentado objeción alguna, a pesar que los gerentes quedaron sin poder de representación en el año 2012, dado que, no obra en autos que, se halla presentado documento respecto de la variación del fiador.

- **CUESTIONES PROCEDIMENTALES:**

1. **¿Ostentaba la denunciante de interés para obrar respecto de los reclamos y pedidos efectuados el 25 de julio, 10 y 27 de agosto de 2019, ante el Banco?**

Considero que no. Respecto del reclamo del 25 de julio de 2019 y registrado el 26 de julio no se observa que la denunciante haya solicitado la entrega del contrato de fianza solidaria que suscribió garantizando al Centro. Ahora bien, respecto de los pedidos efectuados el 10 y 27 de agosto de 2019, el periodo para que el Banco brinde atención a dichos requerimientos es de 30 días, estando entonces en plazo para que la entidad bancaria pueda brindar respuesta a los mismos, es decir, hasta el 9 de setiembre de 2019, teniendo en cuenta que el requerimiento del 27 de agosto de 2019 resulta ser un reiterativo del presentado el 10 de agosto de dicho año por lo que no correspondería ser tratado como uno independiente, siendo un reclamo reiterativo se considera entonces que el reclamo fue previamente respondido por el Banco, y finalmente, respecto del reclamo formulado el 27 de agosto de 2019, según lo señalado por la SBS, los reclamos deberán de ser absueltos en un plazo no mayor de 30 días de haberse presentado, estando pendiente que dicho plazo se concluyera al momento de la interposición de la denuncia.

2. **¿Se puede exonerar del pago de los costos del procedimiento e imponérsele una amonestación a la denunciada al presentar su allanamiento al momento de la presentación de sus descargos?**

Considero que sí, dado que el Banco al haber presentado su escrito de allanamiento a la pretensión de la denuncia en la oportunidad de presentar sus descargos, tal como se señala en el literal e) del numeral 4.7 de la Directiva N°006-2017/DIR-COD-INDECOPI (a la fecha derogada por la 001-2021-COD-INDECOPI), Directiva que regulaba los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa

del Consumidor, es una circunstancia atenuante especial, en donde se da por concluido el procedimiento, pudiéndose imponer una amonestación por la infracción cometida, es así como adicionalmente, se puede exonerar del pago de costos.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.

- **SOBRE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 0704-2020/CC1**

Mediante Resolución Final N° 0704-2020/CC1 de fecha 10 de junio de 2020, la Comisión resolvió: (iv) declarar improcedente la denuncia respecto a la presunta falta de atención del requerimiento del contrato de fianza solidaria. Si bien la Comisión, declaró correctamente la improcedencia de este extremo en tanto la denunciante carecía de interés para obrar, dado que a la fecha de presentación de la denuncia aún no había vencido el plazo razonable para la atención del requerimiento, solo se realizó el análisis respecto a las solicitudes del 10 y 27 de agosto de 2019 y no se incluyó al del 25 de agosto del 2019; tomando en consideración que la denunciante a lo largo del procedimiento declaró que el primer pedido de contrato de fianza se efectuó el 25 de agosto de 2019. (v) declarar improcedente la denuncia respecto a la presunta falta de atención de los reclamos interpuestos el 10 y 27 de agosto de 2019. La Comisión acertó en la declaración de improcedencia por falta de interés para obrar respecto del reclamo de fecha 27 de agosto de 2019; sin embargo, erró en calificar el reclamo del 10 de agosto de 2019 de manera independiente, pues dicho reclamo tal como se evidencia en los medios probatorios resulta ser un reiterativo del reclamo de fecha 25 de julio de 2019 por lo que no correspondía ser analizarlo de manera independiente, en tanto se entendería que el mencionado reclamo ya fue atendido previamente: (i) declarar infundada la denuncia respecto al débito de los importes ascendentes a S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante, señalando que, posterior a la verificación del contrato de fianza solidaria y otros medios probatorios presentados en el procedimiento, se probó que la misma mantenía la condición de fiadora solidaria en correspondencia a las deudas que mantenía Centro frente al Banco. Añadiendo que, mediante Hoja de Reclamación del 14 de agosto de 2019, la denunciante reconoció ser fiadora solidaria de Centro. Sin embargo, se debe indicar que, la Comisión cometió un error al atribuir dicha imputación como una infracción a los artículos 18° y 19° del Código toda vez que, el tipo infractor, se relacionó a la presunta atribución de deuda a la denunciante por su condición de fiadora del Centro, debiéndose imputar como una presunta infracción al literal b), numeral 56.1 del artículo 56° del Código, estableciendo así el derecho a que

no se obligue al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente; ii) declarar infundada la denuncia respecto a la presunta información contradictoria brindada a la denunciante sobre el titular de la Tarjeta de Crédito. Cabe mencionar, que la Comisión evaluó erróneamente los documentos obrantes en el expediente, debido que, no se consideró el documento del 12 de agosto de 2019 entregado por personal del Banco, en el cual se observa el nombre de la señora M. asociado a la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS, dicho medio probatorio se condice con lo manifestado por la denunciante, respecto a que en dicha fecha se acercó a oficinas del Banco en donde le informaron que la titular de la tarjeta era la señora M., sin embargo, en autos no obra medio probatorio que avale lo indicado por el Banco, es decir, que dicho nombre se encontraba en el documento debido a que la señora M. ostentaba la condición de gerente de la empresa; por tal motivo dicha información trasladada a la denunciante fue contradictoria a las respuestas brindadas a la consumidora en sus diversas reclamaciones relacionadas a la deuda que se le imputó en su condición de fiadora del Centro; (iii) declarar infundada la denuncia respecto a la presunta falta de respuesta del reclamo del 25 de julio de 2019 al no haberse acreditado la presentación del reclamo en dicha fecha. En este último extremo, la Comisión no consideró valorar como medio probatorio el reclamo materializado en la Hoja de Reclamación de fecha 26 de julio de 2019, el cual tuvo como fecha de presentación el 25 de julio de 2019, de acuerdo con el correo de respuesta de fecha 09 de agosto de 2019, por lo que, el reclamo fue presentado el 25 de julio de 2019, sin embargo fue registrado el 26 de julio de 2019, en tal sentido, los medios probatorios no fueron valorados adecuadamente por la Comisión, en tanto de tales medios probatorios se evidencia la presentación del reclamo, siendo contradictoria lo señalado por la Comisión, respecto a que no quedó acreditado la interposición del reclamo del 25 de agosto de 2019.

- **SOBRE LA RESOLUCIÓN N°2451-2020/SPC-INDECOPI**

Mediante Resolución N°2451-2020/SPC-INDECOPI de fecha 22 de diciembre de 2020 que agota la vía administrativa, la Sala resolvió: (i) declarar la nulidad parcial de la resolución emitida por la Comisión en el extremo que tipificó como infracción al artículo 18 y 19 del Código la imputación respecto de los débitos indebidos, correspondiendo imputar y analizar la presunta infracción al literal b), del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, dado que el débito era un consecuencia de su condición de fiadora solidaria, respecto de lo cual me encuentro de acuerdo, pues la

denunciante desconocía haber suscrito el contrato de fianza solidaria que dio origen a los débitos realizados en sus cuentas (ii) declarar en vía de integración infundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 56°.1 literal b) del Código, sobre lo cual manifiesto estar de acuerdo, dado que se acreditó que la denunciante se había constituido en fiadora solidaria del Centro, por lo que los débitos se habrían realizado de forma correcta. (iii) Confirmar la resolución de la Comisión sobre los extremos que declararon la improcedencia por falta de interés para obrar respecto a la presunta falta de atención de los requerimientos de entrega del contrato de fianza y la respuesta brindada al reclamo del 27 de agosto de 2019, sobre ello me encuentro de acuerdo, debido a que a la fecha de la presentación de la denuncia el Banco aún se encontraba en plazo para atender las mencionadas comunicaciones. (iv) confirmar, modificando los fundamentos fácticos, la resolución de la Comisión respecto a la presunta falta de atención en el plazo correspondiente del reclamo de fecha 25 de julio del 2019 reiterado el 10 de agosto de 2019, sobre este apartado también expreso mi conformidad, dado que se pudo evidenciar que el reclamo del 25 de julio de 2019 fue atendido el 09 de agosto de 2019 y el reclamo del 10 de agosto de 2019 reiteraba lo solicitado el 25 de julio de 2019 por lo que no correspondía evaluarse como un reclamo independiente. (v) revocar la resolución de la Comisión en los extremos que declaró improcedente e infundada la denuncia y en consecuencia declaró: i) Infundada, respecto de la atención del requerimiento de información del 25 de julio de 2019, cabe precisar, que me encuentro de acuerdo con este extremo, debido a que no se acreditó que en dicha fecha la denunciante haya efectuado el pedido de entrega del contrato de fianza solidaria, y; ii) fundada respecto la información contradictoria brindada a la denunciante sobre la titularidad de la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS, sobre ello, debo manifestar que comparto los fundamentos resueltos por la misma, toda vez que, obra como medio probatorio en el expediente el reporte del 12 de agosto de 2019, mediante el cual se observa el nombre de la señora M. asociado a la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS que fue emitido y entregado a la denunciante por personal del Banco, sin fundamentarse que dicho nombre aparecía porque la mencionada señora ostentaba la condición de gerente del Centro, tal como señaló el Banco en el procedimiento, siendo entonces dicha información trasladada contradictoria a las respuestas brindadas a la usuaria al momento que esta interpuso sus reclamos relacionadas a la deuda que se le imputó en su condición de fiadora del Centro.

IV. CONCLUSIONES

- El allanarse es la aceptación de la imputación alegada en la denuncia y si esta es presentada en los descargos, se concluye el procedimiento declarando la responsabilidad, imponiendo una amonestación y exonerando el pago de los costos del procedimiento. Ello ocurrió en el presente expediente, sobre el extremo referido a que el Banco habría brindado información contradictoria a la denunciante sobre la fecha del contrato de fianza solidaria.
- El interés para obrar es aquella institución procesal mediante la cual se analiza la utilidad que el proceso pueda proveer a la necesidad de tutela invocada por las partes, considerando ello, si una de las partes no ostenta de interés para obrar se pondrá fin al procedimiento administrativo declarando la improcedencia de la denuncia, de acuerdo con el artículo 108 del Código. Dicha falta de interés para obrar se evidenció en el presente expediente, dado que a la fecha de interposición de la denuncia el Banco aún se encontraba en plazo legal y razonable para atender los reclamos y requerimientos de información.
- A pesar que, la denunciante manifestó no seguir siendo fiadora del Centro, al suscribir el contrato de fianza solidaria, continuaban vigente sus obligaciones como fiadora solidaria, no gozando del beneficio de excusión, es decir, quedando obligada a garantizar el pago de todas las obligaciones crediticias y de cualquier otra índole que el cliente (el Centro), tuviera contraídas a la fecha de suscripción del contrato y/o que pudiera contraer en el futuro, no pudiendo desconocer el contenido de dicho documento, debido que, fue suscrito sin haberse presentado objeción alguna, a pesar que la denunciante alegó ser fiadora de los gerentes y al quedar estos sin poder de representación en el año 2012, la fianza suscrita quedaba sin efecto, sin embargo, no se comprobó lo antes mencionado ni mucho menos se halla medio probatorio que dé cuenta de que la denunciante fue sustituida por otro fiador frente a las obligaciones contraídas por el Centro.
- Si bien en el Código no se regula un plazo para atender los requerimientos de información a solicitudes del sistema financiero, de acuerdo a las consideraciones del Indecopi, en el caso de denuncias ante entidades del sistema financieros resultan ser aplicables también su normativa sectorial, por lo que en el presente caso correspondía aplicar la Circular G-184-2015, en el que se precisa que los requerimientos de información cuentan con un plazo legal de respuesta de 30 días calendario contados desde su presentación.
- La Comisión no evaluó adecuadamente que la información trasladada a la denunciante respecto a la titularidad de la TARJETA SOLUCIÓN NEGOCIOS infringía el deber de idoneidad por parte del Banco, dado que la información trasladada por el Banco a la denunciante, tanto en forma oral como mediante

documento del 12 de agosto de 2019, resultó ser contradictoria a las alegadas en las respuestas de los reclamos, en las que se precisaba que el titular de dicha tarjeta era el Centro.

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió adecuadamente las infracciones imputadas al administrado a diferencia de la Comisión de Protección al Consumidor, en tanto valoró todos los medios probatorios presentados por las partes, para emitir un pronunciamiento fundamentado.

V. BIBLIOGRAFÍA

- AVENDAÑO VALDEZ, Juan L. "El interés para obrar". THEMIS Revista De Derecho, (58). Lima. 2010. (Pág. 63-69)
- BARCHI VELAUCHAGA, Luciano. "Apuntes sobre la fianza en el Código Peruano". En Revista "IUS ET VERITAS" de la Universidad Pontificia Católica del Perú. Número de edición 39. 2009. (Pág. 35)
- ESCOTO LEIVA, Roxana. "Banca Comercial". 1ª. ed. Costa Rica. San José. 2007. Editorial Universidad Estatal a distancia. (Pág. 108)
- FIGUEROA BUSTAMANTE, Hernán. "Derecho Bancario". Lima. Librería y ediciones jurídicas. 2000. (Pág. 202)
- GUZMAN GALINDO, Julio. "El contrato de tarjeta de crédito y su nueva reglamentación" Actualidad Jurídica. Gaceta Jurídica. Lima. 2008. (Pág. 322).
- LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. Comentarios al Código Procesal Civil. Tomo I. Gaceta Jurídica. Lima. 2008. (Pág. 191 y 1104)
- MARÍN GALEANO, Mayda Soraya. La Protección de los Consumidores Financieros. El Ágora USB. Colombia, Medellín. 2013. (Pág. 461)
- MONROY GÁLVEZ, Juan. Las excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. THEMIS Revista De Derecho, (27-28), Lima. 1994. (Pág. 119-129)
- NORTHCOTE SANDOVAL, Cristhian. "Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad". Actualidad Empresarial N° 290. Lima. 2013. (Págs. X-1 a X-4)
- PUÉMAPE, Daniel. "Tratado Elemental de Derecho Bancario Peruano: Enfoque Legal y Financiero". 2ª. ed. Lima. 2013. Aries Editores. (Pág. 520)
- SANZ SALGUERO, Francisco Javier. "Estado de la cuestión del deber de información de los proveedores desde una perspectiva normativa, en materia de protección al consumidor". En Revista de Derecho Universidad San Sebastián. 2018. pág. 34.
- VILELA CARBAJAL, Jorge. "El deber de idoneidad en la prestación de servicios bancarios". Jus Jurisprudencia. Grijley. Lima. 2008. (Pág. 517)

- Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI de la Sala, Expediente N°1025-2017/CC2, Expediente N° 1026-2017/CC2, Expediente N° 1027-2017/CC2. Lima, 25 de abril de 2013.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Resolución N. ° 2377-2016/SPC-INDECOPI de la Sala, Expediente N° 276-2015/CPC-INDECOPI-AQP. Lima, 28 de junio de 2016.
- Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Resolución N. ° 2260-2019/SPC-INDECOPI de la Sala, Expediente N° 0166-2018/CC3. Lima, 21 de agosto de 2019.

VI. ANEXO

1. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA: RESOLUCIÓN N°2451-2020/SPC-INDECOPI



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 901
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.12.2020 11:24:40 -05:00TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIAS : TEMAS PROCESALES. NULIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
ATENCIÓN DE RECLAMOS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que tipificó como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la imputación integrada referida a que Banco [REDACTED] habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros [REDACTED], de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda generada en la Tarjeta de Crédito [REDACTED], de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no habría suscrito, en tanto correspondía imputar y analizar tal hecho como una presunta infracción del artículo 56°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello considerando que el débito de los importes antes mencionados era una consecuencia de la condición de fiadora que se habría atribuido indebidamente a la denunciante.

Así, en vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Banco [REDACTED], por presunta infracción del artículo 56°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciante se constituyó como fiadora del Centro [REDACTED], por lo que el débito de los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a su cuenta de ahorros resultaba correcto, puesto que la finalidad de dicha compensación era cancelar la obligación impaga de la mencionada empresa.

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra Banco [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal, 2° numerales 1 y 2 y 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de:

- (i) La atención de los requerimientos de información relacionados a la entrega del contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante; y,
- (ii) la respuesta brindada al reclamo del 27 de agosto de 2019.



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

En tanto, a la fecha de presentación de la denuncia, Banco [REDACTED] se encontraba dentro del plazo legal y razonable para atender dichas comunicaciones.

Asimismo, se confirma, modificando fundamentos fácticos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco [REDACTED], por presunta infracción del artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera cumplió con atender el reclamo formulado por la denunciante el 25 de julio de 2019, reiterado el 10 de agosto de 2019.

Finalmente, se revoca la resolución venida en grado en los extremos que declaró improcedente e infundada la denuncia interpuesta contra Banco de [REDACTED], por presunta infracción de los artículos 1°.1, 2° numerales 1 y 2, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara:

- (i) **Infundada, respecto de la atención del requerimiento de información del 25 de julio de 2019, relacionado a la entrega del contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante, en tanto no quedó acreditado el pedido efectuado en dicha comunicación; y,**
- (ii) **fundada, con relación a la información contradictoria brindada a la denunciante respecto de la titularidad de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]****, al haber quedado acreditado que la entidad financiera comunicó a la denunciante que la mencionada tarjeta correspondía a la señora [REDACTED].**

SANCIÓN:

- 1 UIT, por comunicar a la denunciante que la Tarjeta de Crédito [REDACTED]****, correspondía a la señora [REDACTED].**

Lima, 22 de diciembre de 2020

ANTECEDENTES

1. El 3 de setiembre de 2019, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a Banco [REDACTED] (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código

¹ RUC: 20100047218. Domicilio fiscal en Calle Centenario 156 Urb. Las Laderas De Melgarejo, Lima – Lima – San Isidro según la información obtenida en www.sunaf.gob.pe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente²:

- (i) Era titular de la Cuenta de Ahorros [REDACTED]-*****-[REDACTED], de la cual el Banco debió indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13, los días 24 de mayo y 24 de julio de 2019, respectivamente, aduciendo que era fiadora solidaria de la empresa Centro [REDACTED] (en adelante, el Centro), empresa que, presuntamente, no había cumplido con cancelar la deuda que mantenía;
- (ii) el Banco no atendió los reclamos presentados los días 25 de julio, 10 y 27 de agosto de 2019, en los cuales solicitaba la devolución de los importes debitados de su cuenta de ahorros;
- (iii) el 25 de julio de 2019, mediante Requerimiento C00779180, solicitó la devolución de la suma de S/ 5 407,13, operación no reconocida y que ni siquiera fue alertada;
- (iv) el 9 de agosto de 2019, el Banco declaró improcedente su reclamo, indicando que la operación antes citada se realizó válidamente en atención a la amortización de una deuda vencida registrada en la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED] de titularidad del Centro;
- (v) el 10 de agosto de 2019, se apersonó a una agencia del Banco, donde el personal que la atendió le confirmó la información proporcionada en la repuesta del Banco del día anterior, indicándole que la información más detallada se la brindaría un funcionario que atendía recién el lunes. En dicha oportunidad, también interpuso el Reclamo C00829714, indicando que no le habrían informado sobre la deuda que mantendría el Centro ni que esta sería cargada a su cuenta de ahorros, por lo que solicitó una copia de la carta fianza que supuestamente habría suscrito;
- (vi) el 12 de agosto de 2019, personal del Banco le informó que la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED], se encontraba a nombre de la señora [REDACTED] [REDACTED] (en adelante, señora M [REDACTED]) y que de su cuenta de ahorros se efectuaron dos cargos de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con el fin de amortizar la deuda que mantenía la señalada tarjeta, información contradictoria a la brindada el 10 de agosto de 2019;
- (vii) el 14 de agosto de 2019, interpuso el Reclamo C00840791, solicitando la devolución del importe de S/ 4 588,20. Dicho reclamo fue declarado improcedente el 20 de agosto de 2019; y,

² En el presente caso, la señora Ynfantas también denunció que el Banco le habría brindado información contradictoria respecto de la fecha de la carta fianza solidaria que suscribió, extremo que fue declarado fundado, en virtud del allanamiento expresado por la entidad financiera y sancionado con una amonestación. Asimismo, se le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con informar a la denunciante respecto de la fecha en que suscribió la referida carta, se le condenó al pago de las costas y costos del procedimiento y se dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, extremos de la resolución recurrida que al no haber sido apelados han quedado 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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

- (viii) el 27 de agosto de 2019, mediante Solicitud C00891997, reiteró al Banco el pedido del contrato de fianza solidaria que habría suscrito, el cual no le habría sido informado y que justificaría los cargos no reconocidos.
2. La señora Y██████████, en calidad de medida correctiva, solicitó que se ordene al Banco cumpla con efectuar la devolución de los importes debitados indebidamente de su cuenta de ahorros.
3. Mediante Resolución 1 del 30 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó al Banco, entre otras, las siguientes conductas infractoras:
- (i) Presunta infracción de los artículos 18°, 19° de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de Crédito del Perú S.A. habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° ██████████-██████████-██████████-██████████, de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito N° ██████████-██████████-██████████-██████████, de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no suscribió.*
- (ii) Presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de ██████████-██████████-██████████-██████████ habría atribuido indebidamente a la denunciante la condición de fiadora solidaria respecto de la deuda generada en la Tarjeta de Crédito N° ██████████-██████████-██████████-██████████, de titularidad de un tercero.”* [SIC]
4. En sus descargos, el Banco señaló lo siguiente:
- (i) La denunciante se constituyó válidamente como fiadora solidaria de las deudas contraídas por el Centro, quien era titular de la Tarjeta de Crédito ██████████-██████████-██████████-██████████ desde el 2010, por lo que los montos materia de cuestionamiento fueron debitados de su cuenta de ahorros válidamente;
- (ii) la denunciante solicitó la copia del contrato de fianza solidaria el 27 de agosto de 2019; por lo que, a la fecha de la interposición de la denuncia, se encontraba dentro del plazo para la atención del requerimiento;
- (iii) no contaba con el registro de algún reclamo interpuesto el 25 de julio de 2019, tal como lo alegó la denunciante;
- (iv) a la fecha de la interposición de la denuncia, se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta a los reclamos interpuestos por la señora Y██████████ el 10 y 27 de agosto de 2019; y,
- (v) negó haber brindado información contradictoria a la denunciante respecto al titular de la Tarjeta de Crédito ██████████-██████████-██████████-██████████, toda vez



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

que, la señora M. [REDACTED] ostentaba la condición de gerente general del Centro.

5. Por Resolución 0704-2020/CC1 del 10 de junio de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Integró las imputaciones relacionadas a la condición de fiadora de la denunciante y al cargo de los importes debitados de su cuenta de ahorros, tal como se muestra a continuación:
*"Presunta infracción de los artículos 18°, 19° de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de Crédito del Perú, habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° [REDACTED]-*****-[REDACTED], de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]-****-****-[REDACTED], de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no suscribió." [SIC]*
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que dicha entidad bancaria debió correctamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 de la Cuenta de Ahorros [REDACTED]-*****-[REDACTED] de titularidad de la denunciante, por la deuda generada con la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED] de titularidad del Centro, en virtud a su condición de fiador solidario;
 - (iii) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 1°.1 literal b) y 2° numerales 1 y 2 del Código, al considerar que dicha entidad bancaria se encontraba dentro del plazo para atender el requerimiento de información referido al contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante;
 - (iv) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, tras considerar que dicha entidad bancaria se encontraba dentro del plazo para brindar respuesta a los reclamos interpuestos el 10 y 27 de agosto de 2019;
 - (v) declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras considerar que dicha entidad bancaria no brindó información contradictoria a la denunciante respecto al nombre o razón social del titular de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED]; y,
 - (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, al considerar que no quedó acreditado que la denunciante interpuso un reclamo el 25 de julio de 2019 ante la entidad bancaria.



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

6. El 15 de julio de 2020, la señora Y [REDACTED] apeló la Resolución 0704-2020/CC1, manifestando lo siguiente:

(i) De la nulidad de la resolución recurrida por falta de motivación

- La primera instancia, al integrar las imputaciones relacionadas a su presunta condición de fiadora y los débitos cargados a su cuenta de ahorros, no analizó que la conducta infractora se encontraba imputada al amparo del artículo 56° del Código, lo que vulneró el debido procedimiento;

→

(ii) Sobre la atención del reclamo formulado el 25 de julio de 2019

- Contrariamente a lo sostenido por la Comisión, el 25 de julio de 2019, vía banca telefónica, formuló el reclamo 000779180, el mismo que recién fue registrado por el Banco el 26 de julio del mencionado año a las 00:16 horas, es decir fuera del horario de atención de dicha entidad financiera;
- en la comunicación emitida por los funcionarios del Banco, [REDACTED] y [REDACTED], se evidenciaba que se estaba atendiendo su solicitud de fecha 25 de julio de 2019 presentada a través de banca telefónica;
- el denunciado no cumplió con informar por qué registró un reclamo en un horario de atención inusual a los clientes;
- el reclamo del 25 de julio no fue atendido oportunamente;

(iii) Respecto de su condición de presunta fiadora

- La solicitud de Crédito Negocios [REDACTED] ni la Hoja Resumen del 20 de mayo de 2010 tenían fecha cierta de presentación, por lo que no reunían las condiciones exigibles en la Ley de Títulos Valores, pese a ello, estos documentos no avalaron a la señora M [REDACTED] quien era titular de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED];
- la tarjeta solución negocios fue emitida el 19 de mayo de 2010 y tenía como fecha de vencimiento el 30 de enero de 2020, siendo que dicho producto se encontraba vencido y no había sido renovado;
- su persona avaló a los señores A [REDACTED] [REDACTED] y [REDACTED] C [REDACTED] V [REDACTED] (en adelante, los Gerentes), quienes fueron gerentes del Centro; sin embargo, renunciaron en el año 2012, lo que generaba la revocatoria de su condición de fiadora; y,
- el Banco para otorgar tarjetas de créditos y préstamos a personas jurídicas debía verificar los poderes vigentes de sus representantes.



(iv) Sobre la atención de los requerimientos de información

- Pese a que desde el 25 de julio de 2019 requirió a la entidad financiera la entrega de los contratos pertinentes, el Banco no atendió dicho pedido;
- el 10 de agosto de 2019 reiteró su pedido de entrega del Contrato de Línea de Crédito efectuado el 25 de julio de 2019; y,
- tampoco se atendió el pedido del 27 de agosto de 2019; y,

(v) solicitó que se conceda a su abogado el uso de la palabra a fin de sustentar los alegatos esgrimidos a lo largo del procedimiento.

7. El 17 de noviembre de 2019, el Banco absolvió la apelación formulada por la señora Y██████ reiterando los alegatos contenidos en su escrito de descargos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la solicitud de informe oral de la denunciante

8. En su apelación, la señora Y██████ solicitó que se conceda a su abogado el uso de la palabra a fin de sustentar los alegatos esgrimidos a lo largo del procedimiento.

9. El artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.

3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

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

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

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



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

10. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
11. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
12. Por tanto, la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
13. Al respecto, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016 (recaída en el Expediente 7017-2013)⁴, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Administración lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante el Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la autoridad administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
14. En ese sentido, el órgano jurisdiccional en mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, era una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación,

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

⁵ Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.



considerando además que no había necesidad de actuar dicha audiencia cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

15. Por lo tanto, considerando que obran en autos los elementos suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la señora Y. [REDACTED] ha podido exponer y sustentar sus argumentos a lo largo del procedimiento, corresponde -en uso de la potestad o prerrogativa conferida por ley- denegar el pedido de informe oral planteado por la denunciante.

(ii) Sobre la tipificación de la conducta relacionada a la presunta condición de fiadora de la denunciante

16. El artículo 10° del TUO de la LPAG establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho⁶.

17. En esa línea, el artículo 254° numeral 3 del TUO de la LPAG, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia⁷. Por su parte, el artículo 156° de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁸.

18. En su denuncia, la señora Y. [REDACTED] señaló que el Banco le había atribuido la condición de fiadora del Centro, siendo que ante una obligación impaga que mantenía dicha entidad se debió indebidamente los importes de S/ 4 588,20

⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°. - Causales de nulidad. - Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
(...)

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 254°. - Caracteres del procedimiento sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:
(...)

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

⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 156°. - Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

y S/ 5 407,13, los días 24 de mayo y 24 de julio de 2019, respectivamente de su cuenta de ahorros.

19. Mediante Resolución 1 del 30 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Yaf..., efectuando la siguiente imputación de cargos:

*"(i) Presunta infracción de los artículos 18°, 19° de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco [REDACTED] habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° [REDACTED]-*****-[REDACTED], de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]-****-****-[REDACTED], de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no suscribió.*

*(ii) Presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco [REDACTED] habría atribuido indebidamente a la denunciante la condición de fiadora solidaria respecto de la deuda generada en la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]-****-****-[REDACTED] de titularidad de un tercero."*
[SIC]

20. Posteriormente, mediante Resolución 0704-2020/CC1, la Comisión integró las imputaciones antes mencionadas, tal como se muestra a continuación:

*"Presunta infracción de los artículos 18°, 19° de la Ley No 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de Crédito del Perú S.A. habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros N° [REDACTED]-*****-[REDACTED], de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda con cargo a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]-****-****-[REDACTED], de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no suscribió."* [SIC]

21. Sobre el particular, el artículo 18° del Código define la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁹.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



22. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
23. Como podemos observar, el tipo jurídico de idoneidad atañe el espectro de responsabilidad de los proveedores, bajo la interpretación de las garantías implícitas, explícitas y legales contempladas dentro de una relación de consumo. Así, dentro de este marco de conductas amparadas puede encontrarse, por ejemplo, el derecho de todo consumidor a adquirir un producto que responda para los fines para los que fue adquirido o que cumpla con las condiciones en las que fue ofrecido.
24. De otro lado, el artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores. De esta manera, el literal b) del artículo 56°.1 establece específicamente el derecho a que no se obligue al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente°.
25. A tenor de lo expuesto, y de la revisión de la denuncia formulada por la señora Y██████ que da cuenta de la presunta atribución indebida de una deuda bajo el supuesto de ser fiadora del Centro, lo que generó el débito de su cuenta de ahorros de los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407, 13, los días 24 de mayo y 24 de julio de 2019, respectivamente, el hecho materia de controversia no debió ser imputado ni analizado como una presunta infracción al deber de idoneidad, sino al amparo del artículo 56°.1 literal b) del Código.
26. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

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

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos.

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

(...)

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

(...).



recurrída, en los extremos que imputó y declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, respecto a lo mencionado precedentemente.

cuando existe nulidad puede pronunciarse fondo si hay

- 27. Sin perjuicio de lo señalado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG¹¹, y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma¹², teniendo en cuenta que la imputación efectuada por la Comisión, independientemente del tipo infractor, estaba relacionada a presunta atribución de deuda a la denunciante por su condición de fiadora del Centro y, que, a lo largo del procedimiento, el proveedor ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto de tal circunstancia, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta denunciada, como una presunta infracción del artículo 56.1° literal b) del Código.

Sobre la presunta infracción del literal b) del artículo 56° del Código

- 28. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos¹³.
- 29. Como se señaló líneas arriba, la señora Y [redacted] cuestionó que el Banco le habla atribuido la condición de fiadora del Centro, siendo que ante una obligación impaga que mantenía dicha entidad, se debitó de su cuenta de ahorros indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13, los días 24 de mayo y 24 de julio de 2019, respectivamente.

¹¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°. - Resolución. (...) 227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores. 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

000224

30. En este punto, es preciso recordar que la señora Y[REDACTED], a lo largo del procedimiento, ha aseverado que no fue fiadora de la señora M[REDACTED], siendo que la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED] era de titularidad de dicha persona.

31. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Documentos denominados "Tarjeta de Crédito" del 12 de agosto de 2019, donde se aprecia, entre otros, los siguientes datos: (a) Código: [REDACTED]-****-****-[REDACTED]; (b) Nombre: M[REDACTED] S[REDACTED] S[REDACTED]; y, (c) Cuenta a corriente: [REDACTED], y, "Cronograma de Pagos" del 19 de agosto de 2019, donde se aprecia, entre otros, los siguientes datos: (a) Código: [REDACTED]-****-****-[REDACTED]; (b) Nombre: M[REDACTED] S[REDACTED] S[REDACTED]; y, (c) Tipo: Solución Negocios¹⁴.
- (ii) Declaración de información del Pagaré E[REDACTED] suscrito por los Gerentes a nombre del Centro donde se da cuenta de la contrafacción de la Tarjeta Solución Negocios¹⁵;
- (iii) Fianza Solidaria [REDACTED] - A¹⁶ y su respectivo contrato debidamente suscrito por la señora Y[REDACTED];
- (iv) Estados de Cuenta de la Tarjeta Solución Negocios, donde se aprecian los siguientes datos: (a) Código de Tarjeta: [REDACTED]-****-****-[REDACTED]; (b) Nombre: Centro [REDACTED]; y, (c) Cuenta de cargo: [REDACTED];
- (v) Reclamo del 14 de agosto de 2019, donde se observa lo siguiente: "(...) cliente reclama el descuento que se realizó en la cuenta [REDACTED] el día 24/05/2019, el importe S/ 4 588,20 por parte de la deuda que mantiene la empresa [REDACTED]. Ruc [REDACTED], de lo cual la cliente era fiadora de la empresa; sin embargo, la clienta manifiesta nunca haber sido informada que mantenía deuda atrasada en la empresa (...)".

32. Del análisis conjunto de todos los medios probatorios, este Colegiado puede inferir lo siguiente: (i) el Centro contrató con el Banco una tarjeta de crédito denominada Solución Negocios [REDACTED]-****-****-[REDACTED], la misma que se

¹⁴ En las fojas 23 y 24 del expediente.

¹⁵ En las fojas 112 y 113 del expediente.

¹⁶ En las fojas 114 - 115 y 118 y 119 del expediente.

¹⁷ En las fojas del 120 al 121 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 2451-2020SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

encontraba vigente hasta enero del 2020; (ii) la señora Y [redacted] se constituyó como fiadora del Centro para la obtención de la mencionada tarjeta de crédito; y, (iii) la denunciante en su reclamo del 14 de agosto de 2019 reconoció su condición de fiadora.

33. Atendiendo lo señalado, es preciso indicar que si bien en los reportes de fecha 12 y 19 de agosto de 2019, se consignó el nombre de la señora M [redacted] en la tarjeta de crédito solución negocios antes mencionada, lo cierto es que esa información no se condice con todos los demás medios probatorios que obran en el expediente, algunos de los cuales incluso han sido aportados por la propia denunciante -reclamo del 14 de agosto de 2019-, por lo que esta Sala es de la opinión que dicha información no habría sido trasladada de manera correcta a la consumidora -situación que será analizada en el acápite correspondiente al deber de idoneidad-; no obstante, ello no enerva que la tarjeta materia de controversia era de titularidad del Centro.
34. Ahora, es menester mencionar que, un contrato de fianza es aquella relación jurídica mediante la cual un tercero (en este caso, la señora Y [redacted]) se obliga personalmente frente al acreedor (en este caso, el Banco) a responder por una obligación ajena (en este caso correspondiente al Centro), por lo que se concluye que el fiador es aquel individuo que debe garantizar el cumplimiento de dicha obligación.
35. Así de la revisión de la fianza suscrita por la denunciante se observa lo siguiente:

Me/Nos constituimos en Fiadores Solidarios, garantizando el pago del presente Pagaré y de todas las obligaciones que represente éste, comprometiéndonos a responder y pagar la cantidad adeudada, sus intereses compensatorios y moratorios de ser el caso, sus comisiones, y demás obligaciones asumidas por el Emitente según el presente Pagaré; así como los tributos, gastos de cobranza, gastos notariales y judiciales que pudieran haber.

Queda expresamente convenido que si este Pagaré no fuese pagado, a su vencimiento, autorizamos expresa e irrevocablemente al Banco, para que pueda cargar las sumas necesarias en mis/nuestras cuentas o depósitos que en cualquier moneda mantengamos en el Banco, o aplicar los valores o bienes de mi/nuestra propiedad que puedan encontrarse en poder del Banco o de sus subsidiarias o filiales, en cualquiera de sus oficinas del país o del exterior, para amortizar y/o cancelar este Pagaré; autorizándolo igualmente a que por mi/nuestra cuenta y orden, de ser el caso, pueda aplicar la moneda extranjera que mantengamos en cualquier cuenta para atender el pago de este Pagaré, al tipo de cambio compta que tenga vigente al momento del pago; o, a adquirir la moneda extranjera con los fondos que mantengamos, el tipo de cambio venta vigente en el Banco en el momento del pago.

Esta Fianza Solidaria, quedará vigente hasta que sean pagadas totalmente las obligaciones que represente el presente Pagaré, aceptando desde ahora todas las prórogas que el Banco pueda conceder, para lo cual prestamos mi/nuestro expreso consentimiento, en que sea necesaria mi/nuestra intervención en las anotaciones que el tenedor haga de dichas prórogas en el presente Pagaré.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

Por tanto, el/los Fianzores Solidarios renuncia/n a toda excepción u oposición a la ejecución de su garantía y/o contra-garantías respectivas que el Banco elija, aceptando y autorizando la ejecución de la/del presente Fianza y/o contra-garantías que presta/n, en forma independiente a la que corresponde a las situaciones de insolvencia, reprogramaciones de deuda o procesos concursales del Emisor; aun cuando el Banco hubiera registrado su acreencia ante la respectiva Comisión Concursal o de Reestructuración o ante similar.

36. Como se advierte del contenido de las imágenes precitadas, la señora Y[REDACTED] al constituirse como fiadora solidaria no gozaba del beneficio de excusión, siendo que, además, quedó obligada a garantizar el pago de todas las obligaciones crediticias y de cualquier otra índole que el cliente (el Centro, deudor de la tarjeta solución negocios) tuviera contraídas a la fecha de suscripción del contrato y/o que pudiera contraer en el futuro.
37. En este punto, resulta importante resaltar que el artículo 1868° del Código Civil¹⁵, señala que el fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación en garantía de una obligación ajena, si ésta no es cumplida por el deudor.
38. Sumado a ello, el artículo 1873° del Código Civil¹⁶ establece que únicamente queda obligado el fiador por aquello a que expresamente se hubiese comprometido, no pudiendo exceder de lo que debe el deudor.
39. Así, de la revisión de los mencionados artículos, se colige válidamente que el fiador quedó obligado a asumir los créditos que debía el cliente, al haberse pactado ello en el Contrato de Fianza Solidaria, no pudiendo desconocer el contenido de dicho documento, pues el mismo fue suscrito sin haberse presentado objeción alguna.
40. En ese orden de ideas, si bien, ante esta instancia la señora Y[REDACTED] ha señalado que fue fiadora de los Gerentes y al quedar estos sin poder de representación en el año 2012 la fianza suscrita quedaba sin efecto, lo cierto es que ello no se desprende del documento de fianza suscrito por la propia denunciante, el mismo que da cuenta que la garantía se extendió a favor del Centro y no los Gerentes, siendo además que no obra en el expediente algún medio probatorio que dé cuenta de que la denunciante fue sustituida por otro fiador frente a las obligaciones contraídas por el Centro.
41. Asimismo, se debe precisar que la tarjeta solución negocios era un producto

¹⁵ CÓDIGO CIVIL. Artículo 1868°.- Definición. Por la fianza, el fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación, en garantía de una obligación ajena, si ésta no es cumplida por el deudor. La fianza puede constituirse no sólo en favor del deudor sino de otro fiador.
Finalmente, se debe precisar que la tarjeta solución negocios que es un producto financiero activo, el mismo que se encontraba vigente hasta enero del año 2020 por lo que los importes debitados de la tarjeta de la cuenta de ahorros de titularidad de la señora infantas en mayo y julio del 2019 para compensar la deuda contraída por el centro fueron válidamente.

¹⁶ CÓDIGO CIVIL. Artículo 1873°.- Extensión de la obligación del fiador. Sólo queda obligado el fiador por aquello a que expresamente se hubiese comprometido, no pudiendo exceder de lo que debe el deudor. Sin embargo, es válido que el fiador se obligue de un modo más eficaz que el deudor.



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CCI

financiero activo que se encontraba vigente hasta enero del año 2020, independientemente de la administración que mantuviera el Centro, por lo que, al generarse una deuda con dicho producto, resultaba válido que se debitaran los importes materia de controversia de la cuenta de ahorros de titularidad de la señora Y [REDACTED] -en mayo y julio del 2019-, en la medida que, de conformidad con lo pactado en los documentos de Fianza, la señora Y [REDACTED] garantizaba todas las deudas que el Centro tuviera vigente, obligaciones que le correspondía asumir en su calidad de fiadora solidaria, y que a la fecha de la compensación efectuada se encontraban vigentes.

42. A tenor de todo lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia formulada por la señora Y [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción del artículo 56°.1 literal b) del Código, al haber quedado acreditado que la denunciante se constituyó como fiadora del Centro, por lo que el débito de los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a su cuenta de ahorros resultaba correcto, puesto que la finalidad de dicha compensación era cancelar la obligación impaga de la mencionada empresa.

Sobre el interés para obrar

43. El artículo 108° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1308, refiere en relación con todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo, esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores, que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la Autoridad Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o de interés para obrar del denunciante²⁰.
44. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único*

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Modificado por el Decreto Legislativo 1308) Artículo 108°.- Infracciones administrativas.- Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:
a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.



medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo²¹.

45. Así, el interés para obrar constituye un presupuesto procesal que permite al juez determinar la procedencia de una demanda, conforme lo dispuesto por el artículo 427° del Código Procesal Civil²². Este requisito de procedencia es también aplicable a las denuncias que se tramiten ante el Indecopi en materia de protección al consumidor, debido a la norma citada precedentemente y al carácter subsidiario de aquel cuerpo normativo²³.

(i) Sobre el pedido del 25 de julio de 2019

46. En el presente caso, la señora Y [redacted] denunció que en varias oportunidades requirió al Banco el Contrato de Fianza Solidaria, sin obtener respuesta alguna.

47. La Comisión declaró improcedente la denuncia en el presente extremo, tras considerar que este pedido únicamente se efectuó el 27 de agosto de 2019.

48. En su apelación, la denunciante reiteró que el primer pedido se efectuó el 25 de julio de 2019.

49. Al respecto, considerando que en su denuncia la señora Y [redacted] manifestó que presentó el requerimiento de información al Banco sobre el Contrato de Fianza Solidaria, en varias oportunidades, sin obtener respuesta alguna correspondía que también se incluyera dentro del análisis a la presunta petición efectuada el 25 de julio de 2019, la cual, a la fecha de interposición de la denuncia -3 de setiembre de 2019- ya habría excedido el plazo razonable para que sea atendida por la entidad financiera, por lo que corresponde analizar la referida comunicación.

50. En este punto, es preciso señalar que la comunicación del 25 de julio de 2019, reconocida por la propia la denunciante como un reclamo, fue registrada el día 26 de julio del mencionado año, hecho que ha sido manifestado por la señora Ynfantas a lo largo del procedimiento.

51. Ahora bien, de la revisión del reclamo del "26 de julio de 2019", medio

²¹ Ibid. loc. cit.

²² CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.- Improcedencia de la demanda.- El Juez declarará improcedente la demanda cuando:
(...)
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;
(...)

²³ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

probatorio aportado por la propia denunciante, se aprecia lo siguiente²⁴:

"Luz reclama que tiene consumo no reconocido como pago de tarjeta de crédito del día 24/07/-2019 realizado con la tarjeta de débito, pide se investiga el caso y se devuelve el dinero. Además la tarjeta está en su poder y nunca realizó un pago de tarjeta de crédito, pide que el banco asume el costo de la nueva tarjeta, considera que ha sido un error del banco 24-07 PAG TARJ CRED 5 407 (...)".

52. Así, del precitado medio probatorio, contrariamente a lo sostenido por la denunciante, no se observa que en su reclamo formulado el 25 de julio de 2019 y registrado el 26 del mencionado mes y año, hubiera solicitado a la entidad financiera denunciada la entrega del Contrato Fianza que suscribió a favor del Centro, por lo que el hecho denunciado no se encuentra acreditado.

53. Por lo tanto, corresponde revocar, en parte, la resolución venida en grado, en el presente extremo; y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al no haber quedado acreditado que la señora Yr..., el día 25 de julio de 2019, solicitó una copia del contrato fianza suscrito a favor del Centro.

(ii) De los pedidos efectuados el 10 y 27 de agosto de 2019

54. En su denuncia, la señora Yr... manifestó que los días 10 y 27 de agosto de 2019, solicitó al Banco una copia del Contrato de Fianza Solidaria, en varias oportunidades, sin obtener respuesta alguna.

55. Cabe precisar, que no resulta un hecho controvertido en el presente expediente que el día 10 de agosto de 2019, la señora Yr... solicitó al Banco una copia del Contrato de Fianza Solidaria, pedido que fue reiterado el 27 de agosto del mencionado año.

56. En este punto, cabe señalar que, cuando un consumidor o usuario mediante una comunicación pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer, tal como en el caso que nos ocupa, o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información, constituye una solicitud de gestión que debe ser atendida dentro de un plazo razonable; de lo contrario, se infringiría el deber de idoneidad²⁵.

57. Asimismo, es necesario indicar que, si bien no existe un tiempo establecido

²⁴ En la foja 10 del expediente.

²⁵ Ver la Resolución 1657-2012/SC2-INDECOPI del 30 de junio del 2010. Procedimiento seguido por Maria del Carmen Budiel Moscoso contra El pacífico Peruano Sulza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.



000227

para que el proveedor atienda este tipo de solicitudes; en anteriores pronunciamientos²⁶ se ha considerado asimilarlo al mismo periodo establecido para la atención de los reclamos, esto es, el plazo de treinta (30) días decretado en el artículo 24° del Código; ello, en tanto, dicho periodo resulta razonable para que el proveedor pueda recabar la información pertinente, desplegar las acciones para atender tal solicitud o hacer llegar su respuesta.

58. Bajo tal premisa, considerando que el pedido efectuado por la señora Y... se realizó recién el 10 de agosto de 2019, reiterado el 27 del mencionado mes y año, y la denuncia por la presunta falta de atención de dichas comunicaciones se interpuso el 3 de setiembre del mencionado año, es decir a menos de treinta (30) días de poner en conocimiento la solicitud al proveedor, el plazo en el que la consumidora esperaba una respuesta no resultaba razonable, en tanto esto implicaba que la entidad financiera denunciada realizara determinadas acciones, siendo que dichas comunicaciones pudieron ser atendidas hasta el 10 de setiembre de 2019, ello considerando que la comunicación del 27 de agosto resultaba ser únicamente un pedido reiterativo del efectuado el 10 del mencionado mes y año.

59. Por lo tanto, corresponde confirmar en parte, la resolución venida en grado que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia en el presente extremo, en tanto se encuentra acreditado que, a la fecha de interposición de la denuncia -3 de setiembre de 2019-, el Banco se encontraba dentro del plazo razonable de treinta (30) días para atender el pedido formulado por la denunciante el 10 de agosto de 2019.

(iii) Del reclamo formulado el 27 de agosto de 2019

60. El artículo 88°.1 del Código establece la obligación de las entidades del sistema financiero de atender los reclamos presentados por sus clientes, estableciendo que se encuentran obligados a atenderlos y dar respuesta a los mismos en el plazo establecido por la normativa correspondiente²⁷.

61. La Circular N° G-184-2015, modificada por las Resoluciones SBS 652-2016 y 3966-2018, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de AFP (SBS), establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido

²⁶ Ver Resolución 347-2015/SPC-INDECOPI de fecha 2 de febrero de 2015 y Resolución 769-2017/SPC-INDECOPI de fecha 14 de febrero de 2017.

²⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.
88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)



presentados²⁰.

62. En el presente caso la señora Y██████ denunció que el Banco no cumplió con atender el reclamo formulado el 27 de agosto de 2019.
63. Al respecto, es preciso señalar que este Colegiado reitera el razonamiento esgrimido en el considerando 43 de la presente resolución, relacionado al plazo legal de treinta (30) días hábiles con el que contaba la entidad financiera para atender el reclamo formulado por la denunciante.
64. En ese sentido, considerando que el reclamo materia de controversia fue presentado el 27 de agosto de 2019 y la denuncia interpuesta el 3 de septiembre del mismo año, corresponde confirmar la resolución venida, en el extremo que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia en el presente extremo.

Sobre la presunta infracción del artículo 88° del Código

65. Tal como se señaló precedentemente, el artículo 88° .1 del Código establece la obligación de las entidades del sistema financiero de atender los reclamos presentados por sus clientes en el plazo establecido por la normativa correspondiente.
66. Asimismo, cabe recordar que La Circular N° G-184-2015, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados.
67. En el presente caso la señora Ynfantas denunció que el Banco no cumplió con atender el reclamo formulado el 25 de julio de 2019, el mismo que fue reiterado el 10 de agosto del mencionado año.
68. La Comisión declaró infundada la denuncia en el presente extremo, tras considerar que no se encontraba acreditado que la consumidora formuló un reclamo el 25 de julio de 2019.
69. En su apelación, la señora Y██████ alegó que el referido reclamo fue presentado vía telefónica, situación que fue reconocida por funcionarios del Banco, siendo que este fue registrado recién el 26 de julio del 2019.

²⁰ CIRCULAR N° G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO, PUBLICADA EL 1 DE OCTUBRE DE 2015 Y VIGENTE DESDE EL 1 DE ENERO DE 2016 Y MODIFICADA POR RESOLUCIÓN SBS 652-2016.

9. Cómputo de plazos y notificación.

Aspectos relacionados al cómputo de plazos.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

70. De la revisión del reclamo materia de controversia se observa lo siguiente²⁹:

Detalle

El reclamo que tiene consumo no reconocido como pago de tarjeta de crédito del día 24/07/2019 realizado con la tarjeta de débito, pide se investigue el caso y se devuelva el dinero. Además, la tarjeta estaba en su poder y nunca realizó un pago de tarjeta de crédito, pide que el banco asuma el costo de la nueva tarjeta, considero que ha sido un error del banco 24-07 PAG TARJ CRED 5.407,13- [REDACTED]

71. Asimismo, obra en autos correo electrónico del 9 de agosto de 2019, medio probatorio aportado por la propia denunciante, mediante el cual personal del Banco, con relación al reclamo del 25 de julio del referido año comunicó lo siguiente³⁰:

Damos respuesta a tu solicitud de fecha 25 de julio del 2019 presentada a través de nuestra Banca por Teléfono, referente al cargo efectuado por el importe de S/5,407.13 soles en tu Cuenta de Ahorro N° [REDACTED]

Al respecto, debemos informar que los cargos materia de tu reclamo se realizaron con la finalidad de cancelar la deuda vencida que registraba la Tarjeta de Crédito Visa N° [REDACTED] de titularidad de nuestro cliente CENTRO D [REDACTED] respecto al cual se constituyó como fiador solidario.

En ese sentido, nuestro Banco procedió con los cargos en cuestión en ejercicio de lo pactado en el Contrato de Fianza Solidaria antes mencionado, suscrito por usted y nuestra institución con fecha 20 de mayo del 2010, así como del derecho de compensación establecido por el inciso (11) del artículo 132 de la Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (Ley N° 26702).

Por lo antes expuesto, te confirmo que el cargo realizado en tu Cuenta de Ahorros fue un cargo válido y se efectuó con la finalidad de amortizar la deuda indirecta que registraba pendiente de pago.

72. Como se puede apreciar de los párrafos precedentes el reclamo formulado por la consumidora el 25 de julio de 2019, versaba sobre el presunto débito efectuado por el Banco, con cargo a su cuenta de ahorros, por el importe de S/ 5 407,13, reclamación que fue debidamente atendida por la entidad financiera el 9 de agosto del mencionado año.
73. Bajo esa premisa, se debe precisar, que el reclamo formulado el 10 de agosto de 2019 por la señora Ynfantas, únicamente resultaba ser un reiterativo del interpuesto el 25 de julio del mencionado año, puesto que en este, nuevamente, reclamaba el presunto débito indebido del monto señalado en el

²⁹ En la foja 10 del expediente.

³⁰ En la foja 12 del expediente.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CG1

párrafo precedente, por lo que al haber obtenido una respuesta el 9 de agosto de 2019, no corresponde analizar el reclamo del 10 de agosto como uno independiente al del 25 de julio de 2019.

74. Finalmente cabe precisar, que en el presente extremo únicamente se está analizando el contenido del reclamo reiterativo del 10 de agosto de 2019, como una reclamación, siendo que el análisis correspondiente al pedido formulado en dicha comunicación -entrega de copia de contrato fianza- ya ha sido materia de pronunciamiento por parte de este Colegiado.
75. Por lo expuesto, corresponde confirmar, modificando fundamentos fácticos, la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco en el presente extremo, por presunta infracción del artículo 88° del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera cumplió con atender el reclamo formulado por la denunciante el 25 de julio de 2019, reiterado el 10 de agosto de 2019.

Sobre el deber de idoneidad

76. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso³¹. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³².
77. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la

³¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

³² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



normatividad que rige su prestación.

- 78. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad³³. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
- 79. En su denuncia, la señora Y [redacted] señaló que el Banco le brindó información contradictoria con relación al titular de la Tarjeta de Crédito [redacted] ****_****_ [redacted].
- 80. La Comisión declaró infundada la denuncia en el presente extremo, tras considerar que el defecto denunciado no se encontraba acreditado.
- 81. En su apelación, la señora Y [redacted] reiteró que el Banco le comunicó en distintas oportunidades que la tarjeta de crédito materia de controversia era de titularidad de la señora M [redacted] información que era contradictoria a la comunicada, donde se le informaba que dicha tarjeta pertenecía al Centro.
- 82. Obra en autos, el documento del 12 de agosto de 2019, que contiene información relacionada a la tarjeta de crédito materia de controversia, medio probatorio que se condice con lo manifestado por la consumidora, respecto de que en dicha fecha se apersonó a las instalaciones de una sede del Banco donde se le informó que la titular de la tarjeta era la señora M [redacted] y entregó el mencionado reporte, cuya emisión no ha sido cuestionada ni negada por la entidad financiera denunciada y en el cual se aprecia lo siguiente:

[Ver imagen en la siguiente página]

³³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

CAJ - PRODUCCION Modelo 5 - PASSPORT Lunes, 12 de agosto de 2019, 15:36:53 UTC-5

BANCO DE CREDITO T A R J E T A D E C R E D I T O Fecha : 12/08/2019

Código : 4099-8001-0231-2706	Nombre: MARTINEZ SANDOVAL ROCIO	DNI: 807853990
Tipo : SOLUCIÓN NEGOCIOS	Moneda: MN Sectorista :	SIN SECTORISTA
Vence : 01-2020	Cta. Cte. : 193-0-1824308	Fec. Apart. : 05-2016
Status : A ACTIVA	Bloq. rjt J	F.Bloq. Tj : 00-00-0000
F. Pago : MAX. FULL	Bloqueo: J	F. Bloq. : 20-12-2018
L. Crédito S/ : 44,100.00	U T I M A S U T I L I Z A C I O N E S	
Saldo Actual : 23,034.83	Consumo	Cargo
Autoriz. Pdtes: 00	24 JUL	24 JUL
Pago a Cuenta: 0.00	24 MAY	24 MAY
Pagos del día: 00	21 MAR	21 MAR
Dispon. S/ : 21,065.17	21 MAR	21 MAR
F. Facturación: 25-07-2019	Establecimiento	
Monto x Pagar: 2,718.30	Importe	
Proxima Cuota: 2,550.04	PAGO PROD PERSON S/ 5407.13	
Deuda Vencida: 0.00	PAGO PROD PERSON S/ 4588.20	
	PRE-PAGO DE CAPT S/ 761.09	
	PAGO VENTANILLA S/ 1858.91	
	Día de Pago :	20-08-2019
	Día de Pago :	16-09-2019
	F. Ult. Pago :	24-07-2019

83. Ahora bien, la normativa que regula la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios –esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de estos³⁴, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal³⁵.

84. Son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales. El indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la Administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.

85. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan

³⁴ CODIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 275º.- Los sucedáneos son auxilios establecidos por la ley o asumidos por el Juez para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos.

³⁵ CODIGO PROCESAL CIVIL, PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL. - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo, no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.

86. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al juzgador, pero que este, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio. Incluso mediante el uso de la prueba indiciaria podría desvirtuarse el valor probatorio de pruebas directas.

87. A tenor de lo expuesto, este Colegiado es de la opinión que, a nivel indiciario, se encuentra acreditado que el reporte del 12 de agosto de 2019, donde se observa el nombre de la señora M. [redacted] asociado a la tarjeta solución negocios fue emitido y entregado a la denunciante por personal del Banco, siendo que no obra en autos medio probatorio alguno a través del cual se informara a la consumidora que dicho nombre aparecía porque la mencionada señora ostentaba la condición de gerenta de la empresa, tal como lo sostuvo el denunciado a lo largo del procedimiento, por lo que la referida información trasladada sí resultaba ser contradictoria a las respuestas brindadas a la consumidora en sus diversas reclamaciones relacionadas a la deuda que se le imputó en su condición de fiadora del Centro.

88. Por lo tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en el presente extremo; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al haber quedado acreditado que el Banco brindó información contradictoria a la denunciante respecto del Tarjeta de Crédito A [redacted] **** * [redacted].

Sobre la medida correctiva

89. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido



de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias³⁶.

90. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa³⁷, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente³⁸.
91. Si bien en el presente caso, esta Sala ha determinado la responsabilidad del Banco respecto del hecho referido a la información brindada a la denunciante sobre el titular de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED] lo cierto es que, en la medida que a lo largo del procedimiento ha quedado acreditado que dicho producto financiero fue emitido a favor del Centro, no corresponde ordenar medida correctiva alguna vinculada a dicha conducta infractora.

Sobre la graduación de la sanción

92. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión³⁹.

³⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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

³⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

(...).

³⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

³⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

93. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad⁴⁰, según el cual la autoridad administrativa debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento versa sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existan mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.⁴¹

⁴⁰ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 246°.-** Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
 - a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;
 - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

94. En el presente caso, toda vez que quedó acreditada la responsabilidad administrativa del Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que brindó información contradictoria sobre la titularidad de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]****-****-[REDACTED], corresponde a esta instancia graduar la sanción.
95. Atendiendo a ello, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:
- Daño resultante de la infracción:** La conducta infractora cometida por el Banco generó incertidumbre en la consumidora respecto de si debía asumir o no la deuda que le era imputada.
 - Efectos generados en el mercado:** Conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento generan desconfianza en los clientes, así como a los consumidores que buscan obtener información cierta de las entidades financieras, siendo que ante hechos como el denunciado, podrían asumir que la entidad financiera no se encuentra obligada a otorgarles información fidedigna.
 - Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección de esta infracción es alta en la medida que el consumidor se encuentra en la capacidad de detectar la infracción cometida de manera inmediata, por cuanto la afectación de su derecho es directa (al no otorgar el servicio de acuerdo a los parámetros legales).
96. Además, se verifica que, en atención al Principio de Predictibilidad, que señala que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma conducta infractora, en anteriores pronunciamientos se ha sancionado por la misma conducta a las entidades financieras con una multa de 1 UIT⁴¹.
97. Por lo tanto, este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
98. Finalmente, se requiere al Banco proceder con el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG⁴², precisándose, además, que

⁴¹ Véase Resolución 1073-2018/SPC-INDECOPÍ del 9 de mayo de 2018.

⁴² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 206°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:



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 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

99. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido la denunciante o el Indecopi⁴³.
100. El reembolso de las costas⁴⁴ y costos⁴⁵ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
101. Por tanto, dado que se ha verificado que el Banco infringió los artículos 18° y 19° del Código, por la conducta infractora relacionada a la titularidad de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED], corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
102. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante 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 costos.

(...)

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

⁴³ DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. 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.

⁴⁴ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 416°.- Costas. Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

⁴⁵ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos. Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



Sobre la inscripción en el Registro de infracciones y Sanciones del Indecopi

103. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución⁴⁶.
104. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del denunciado, por la conducta infractora relacionada a la titularidad de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]-****-****-[REDACTED], corresponde ordenar la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código del Código.

Sobre la remisión de la presente resolución a la SBS

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

Cuestión final: Sobre la ampliación de la denuncia

106. Ante esta instancia, la señora Y [REDACTED] señaló que el Banco: (i) registró el reclamo del 25 de julio de 2019 el 26 de julio del mencionado año a las 00:16 horas, es decir fuera del horario de atención de dicha entidad financiera; y, (ii) otorgó tarjetas de créditos y préstamos a personas jurídicas sin verificar los poderes vigentes de sus representantes.
107. Al respecto, conviene tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil⁴⁷, norma de aplicación supletoria a los procedimientos

⁴⁶ 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.

⁴⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.- El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.

Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte.

Iguales derechos de modificación y ampliación tiene el demandado que formula reconversión.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2481-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

administrativos, de la cual se ha interpretado que la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; siendo que luego de ello no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.

- 108. En ese sentido, siendo que los hechos antes referidos fueron expuestos por la denunciante de manera posterior a la imputación de cargos e incluso a la presentación de los descargos por parte del Banco, por lo que no corresponde a este Colegiado emitir pronunciamiento alguno sobre los mismos.
- 109. Sin perjuicio de ello, se deja a salvo el derecho de la consumidora de realizar las acciones que estime convenientes en resguardo de sus intereses respecto de tal situación, verificando previamente la procedencia del nuevo hecho por aplicación del plazo de prescripción.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0704-2020/CC1 del 10 de junio de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que tipificó como una infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor la imputación integrada referida a que Banco [redacted] habría debitado indebidamente los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a la Cuenta de Ahorros [redacted] de titularidad de la denunciante, respecto de una deuda generada en la Tarjeta de Crédito [redacted] de titularidad de un tercero, en virtud de una carta fianza que no había suscrito; en tanto correspondía imputar y analizar tal hecho como una presunta infracción del artículo 56°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello considerando que el débito de los importes antes mencionados era una consecuencia de la condición de fiadora que se habría atribuido indebidamente a la denunciante.

SEGUNDO: En vía de integración, declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [redacted] Y [redacted] contra Banco [redacted], por presunta infracción del artículo 56°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la denunciante se constituyó como fiadora del Centro [redacted], por lo que el débito de los importes de S/ 4 588,20 y S/ 5 407,13 con cargo a su cuenta de ahorros resultaba correcto, puesto que la finalidad de dicha compensación era cancelar la obligación impaga de la mencionada empresa.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0704-2020/CC1, en los extremos que declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra Banco [redacted], por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal, 2° numerales 1 y 2 y 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de:



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 1174-2019/CC1

- (i) La atención de los requerimientos de información relacionados a la entrega del contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante; y,
- (ii) La respuesta brindada al reclamo del 27 de agosto de 2019.

En tanto, a la fecha de presentación de la denuncia, Banco [REDACTED] se encontraba dentro del plazo legal y razonable para atender dichas comunicaciones.

CUARTO: Confirmar, modificando fundamentos fácticos, la Resolución 0704-2020/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco [REDACTED], por presunta infracción del artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera cumplió con atender el reclamo formulado por la denunciante el 25 de julio de 2019, reiterado el 10 de agosto de 2019.

QUINTO: Revocar la Resolución 0704-2020/CC1 en los extremos que declaró improcedente e infundada la denuncia interpuesta contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1, 2° numerales 1 y 2, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara:

- (i) Infundada, respecto de la atención del requerimiento de información del 25 de julio de 2019, relacionado a la entrega del contrato de fianza solidaria solicitado por la denunciante, en tanto no quedó acreditado el pedido efectuado en dicha comunicación; y,
- (ii) fundada, con relación a la información contradictoria brindada a la denunciante respecto de la titularidad de la Tarjeta de Crédito [REDACTED]_****_****, al haber quedado acreditado que la entidad financiera comunicó a la denunciante que la mencionada tarjeta correspondía a la señora [REDACTED] M. [REDACTED]

SEXTO: Denegar la medida correctiva solicitada, en tanto no se encuentra relacionada a la infracción detectada en el presente caso.

SÉTIMO: Sancionar a Banco [REDACTED], por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con una multa de 1 UIT, por comunicar a la denunciante que la Tarjeta de Crédito [REDACTED]_****_**** correspondía a la señora [REDACTED] M. [REDACTED]

Requerir a Banco [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000234
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2451-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1174-2018/CC1

aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁴⁸, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Ordenar a Banco d [REDACTED] que cumpla con pagar a la señora [REDACTED] Y [REDACTED] las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante 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 costos ante la autoridad de consumo.

NOVENO: Disponer la inscripción de Banco d [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta detectada.

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

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

⁴⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

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

(...)

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