



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 153-2017**



**PRESENTADO POR  
LOUIGGI GIANCARLOS ROJAS GARCIA**

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

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**



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

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

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
DERECHO

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

**MATERIA** : INFRACIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**NÚMERO DE EXPEDIENTE** : 153-2017

**ENTIDAD PÚBLICA** : INDECOPI

**DENUNCIANTE** : MILAGROS DEL CARMEN CABRERA CHAVEZ

**DENUNCIADO** : BANCO FALABELLA PERU S.A

**BACHILLER** : LOUIGGI GIANCARLOS ROJAS GARCIA

**CÓDIGO** : 2010504736

CHICLAYO – PERÚ

2019

## INDICE

I.	SINTESIS DE LA DENUNCIA.....	3
II.	DESCRIPCION DE LA INSTITUCION RECEPTORA, EN FUNCION A LA ESTRUCTURA DEL ESTADO.....	5
III.	SINTESIS DE LOS DESCARGOS.....	6
IV.	FOTOCOPIA DE LA RESOLUCION DE PRIMERA INSTANCIA.....	6
V.	SINTESIS DEL RECURSO DE APELACION.....	7
VI.	FOTOCOPIA DE LA RESOLUCION REVISORA.....	9
VII.	SINTESIS ANALITICA DE LA SECUENCIA PROCEDIMENTAL.....	10
VIII.	OPINION ANALITICA DEL TRATAMIENTO DEL ASUNTO SUBMATERIA.....	15
IX.	VEINTE EXTRACTOS JURISPRUDENCIALES.....	18
X.	DIEZ EXTRACTOS DOCTRINALES.....	25



## I. SINTESIS DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA

Con fecha 29 de mayo de 2017, Milagros del Carmen Cabrera Chávez, identificado con DNI N° 17433886, interpone denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor, contra Banco Falabella, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor.

Señalo como fundamentos de hechos los siguientes:

La recurrente es titular de la tarjeta CMR visa Platinum teniendo una deuda con el Banco Falabella de S/. 44.875.64 soles incluyendo intereses, deuda que se encontraba pagando puntualmente hasta el 05 de enero de 2017, el día 02 de febrero de 2017 se declaró en estado de emergencia al Departamento de Lambayeque mediante Decreto Supremo 001-2017/PCM debido a las lluvias por el fenómeno del niño costero y es por esta situación que el 05 de febrero de 2017 me fue imposible cumplir con el pago de mi deuda.

Luego el 21 de abril del 2017, mediante carta notarial, Saga Falabella, manifestaba brindarme un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de dicha carta, para pagar todo el saldo deudor de S/. 46.198.97 soles y, que de no hacerlo procederían a girar una letra de cambio a la vista por el monto total de la deuda.

En vista de ello que el 28 de abril de 2017, me acerqué a sus oficinas del Banco Falabella ubicado en San José 545 y converse con la señora Virginia Mendoza Bocanegra, Asistente de atención al público cobranzas, a quien le solicité que se me otorgue el periodo de gracia, reprogramación de mi deuda o cualquier otra facilidad de pago para poder cumplir con mis obligaciones, puesto que jamás me había atrasado en mis pagos.

Es así que la señorita Mendoza me informo que la deuda al 28/04/2017 era de 46.201.27 soles y para proceder a realizar la reprogramación de la deuda tenía que abonar 48 cuotas por la suma de S/. 1.489.60 soles, sin embargo, como ya lo he explicado, me era imposible pagar una suma tan elevada por la situación en que nos encontrábamos atravesando en la Región, además de ello, porque estos incluían intereses elevados.

Asimismo, la señorita Mendoza me derivó a las oficinas ubicadas en la calle Elías Aguirre N° 830, entrevistándome con la Srta. Vanessa Bazán, quien me indico que debía pagar una o dos cuotas hasta el 05 de mayo de 2017

para así poder plantear cualquier reprogramación, en vista de ello interpuse mi reclamo N°2047817 por no aceptar mi solicitud de reprogramación de deuda.

El 21 de abril del 2017 respondí por escrito la carta notarial enviada por el Banco Falabella, de fecha 09 de mayo de 2017, sin embargo, los trabajadores del Banco Falabella se negaron a recibir dicha carta notarial dejando constancia de aquello el notario.

El 10 de mayo de 2017, el Banco me notifica una carta de cobranza donde se me comunica el pase de mi deuda a un estudio de abogados externos, dando un plazo perentorio hasta el 11 de mayo de 2017 para cancelar la deuda.

El 11 de mayo de 2017, acudí a INDECOPI a interponer mi reclamo SAC por los hechos ya manifestados, señalándose fecha para audiencia para el día 18 de mayo 2017, sin embargo, los representantes del Banco Falabella no acudieron a la audiencia señalada.

El 16 de mayo del 2017, el Banco me notifica nuevamente con otra carta de cobranza donde se me requiere el pago otorgando un plazo perentorio hasta el 17 de mayo de 2017 para cancelar la deuda.

Debo precisar que nunca fue mi intención evadir mis obligaciones, es por ello que me apersoné al Banco a solicitar facilidades en los pagos, pero todo fue en vano, ante ello, me veo obligada a denunciar estos hechos.

Medios probatorios presentados por la parte denunciante:

- Estado de cuenta del periodo de facturación de 10/11 al 09/12.
- Recibo de pago de S/.2069.80 soles de 03 de enero de 2017
- Estado de cuenta del periodo de facturación de 10/12 al 09/01
- Carta notarial enviada por el Banco Falabella y recibida el 21 de abril de 2017.
- Propuesta de pago efectuada por la Srta. Mendoza el 28/04/2017.
- Reclamo 2047817.



- Carta notarial del 09 de mayo de 2017, la cual acredita que los trabajadores del Banco Falabella se negaron a recibirla.
- Carta de cobranza de Saga Falabella del 10 de mayo del 2017.
- Reclamo SAC 0855-2017/SAC ante INDECOPI de 11 de mayo de 2017.
- Carta cobranza de Saga Falabella del 16 de mayo de 2017.
- Acta de inasistencia del Proveedor del reclamo 0855-2017/SAC en INDECOPI.

## **II. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA, EN FUNCIÓN A LA ESTRUCTURA DEL ESTADO**

La denuncia sobre la que versa este procedimiento, se interpuso ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) creada en noviembre de 1992, con el Decreto Ley N° 25868.

La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, es aquel órgano administrativo competente y especializado para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en ella.

Por tanto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor tiene como ámbito de aplicación todas las relaciones de consumo celebradas o ejecutadas en el territorio nacional, por el cual una relación de consumo está constituida por el consumidor o usuario final, proveedor y un producto o servicio materia de una transacción comercial

Ante ello, el Estado participa y actúa a través de sus instituciones especializadas, como es el caso del INDECOPI como autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



**CABRERA CHAVEZ MILAGRO DEL CARMEN**  
 CL SAN MARTIN 722  
 FERRENAFE  
 REF DEL PARQUE PRINCIPAL UNACUADRA PARALELA

20161210  
 007549447300 R  
 8172



ULTIMO DIA DE PAGO. 05/01/2017

OPCIONES	TOTAL DEL MES	2,069.78
DE PAGO	PAGO MÍNIMO <sup>(1)</sup>	2,069.78

Periodo de Facturación: DEL 10/11 AL 09/12  
 Número de Tarjeta: 4474-10\*\*\*\*4466



FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE PROCESO	DETALLE DE MOVIMIENTOS	% TEA	N° DE CUOTA CARGADA	COMPRA (S/.)	VALOR CUOTA (S/.)		CARGO / ABONO (S/.)
						CAPITAL	INTERÉS	
		TOTAL FACTURADO MES ANTERIOR						2,072.90
10/11/2016	10/12/2016							
		CABRERA CHAVEZ MILAGRO		01/01	17.00	10.00		10.00
		SEG ONCOLOGICO PACIFICO CLASICO		01/01	35.00	35.00		35.00
17/11/2016	17/11/2016	ESTABLECIMIENTO PERU						(2072.90)
27/11/2016	27/11/2016	SEG ONCO PRO ONCOSALUD 2.0						0.10
05/12/2016	05/12/2016	PAGO (TIENDA) SF CHICLAYO MALL		01/01	0.10	7.99		7.99
05/12/2016	05/12/2016	ITF PAGO BANCO PALABELLA		01/01	7.99	10.00		10.00
07/12/2016	07/12/2016	SEGURO TP CARDIF ESTABLECIMIENTO		01/01	10.00			
09/12/2016	09/12/2016	AHORRO PROGRAMADO ESTABLECIMIENTO						
		CHAVEZ CHANAME ELSA						
		COMPRAS TC: 4474-10****0233	79.79%	02/02	124.85	63.95	3.20	67.15
22/10/2016	25/10/2016	COMPRAS MOIXX	79.79%	02/02	52.50	26.91	1.33	23.24
23/10/2016	25/10/2016	COMPRAS PASSARELA						
		COMPRAS SF SAN ISIDORO	28.88%	04/06	17895.16	361.58	301.36	892.34
		COMPRAS SEGURO DE DESGRAVAME		01/01	4.90	4.90		4.90
02/09/2016	02/09/2016	COMPRAS						0.81
09/12/2016	09/12/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE						3.98
09/12/2016	09/12/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE						11.34
09/12/2016	09/12/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE						0.04
09/12/2016	09/12/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE						108.51
09/12/2016	09/12/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE						276.12
09/12/2016	09/12/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE						740.51
10/12/2016	10/12/2016	CUOTA CRED_EFEC	17.45%	21/34	108.51	89.87	18.64	108.51
10/12/2016	10/12/2016	CUOTA CRED_EFEC	15.60%	20/48	276.12	193.77	82.35	276.12
10/12/2016	10/12/2016	CUOTA CRED_EFEC	12.32%	19/48	740.51	546.54	194.07	740.51
10/12/2016	10/12/2016	CUOTA CRED_EFEC	48.30%	12/12	72.05	69.71	2.34	72.05
		COBRO MEMBRESIA 2017 - ABR2017						
		Penalidad Día 1 de atraso S/. 45						
		Penalidad Día 31 de atraso S/. 45						
		Penalidad Día 61 de atraso S/. 53						
		TEA Moratoria 99.90% (Desde 51 días de atraso)						

**RESUMEN DE MOVIMIENTOS DEL MES**

DEUDA ANTERIOR	(-) Pagos	(-) Intereses / Comisiones y Gastos	(+) Compras	Cuotas del Mes		DEUDA AL 10.12.2016
				Capital Total	Interés Total	
2,072.90	(2072.90)	16.17	.10	1420.18	633.33	2,069.78



LÍNEA DE CRÉDITO	Compras	Temporal	Crédito Efectivo	19,200.00		
	Compras	Rapicash	Crédito Efectivo	839.53		
DISPONIBLE <sup>(1)</sup>						
DEUDA TOTAL	Tarjeta de Crédito	Crédito Efectivo	Total Deuda	18,360.47	26,515.17	44,875.64
	CUOTAS DE LOS PROXIMOS 4 MESES			1,818.66	1,819.16	1,819.87

**COMPOSICIÓN DE OPCIONES DE PAGO**

Opciones de Pago	(+) Capital	(+) Intereses	(+) Gastos y Comisiones	(=) Pago
Total del mes	1,420.28	633.33	16.17	2,069.78
Mínimo	1,420.28	633.33	16.17	2,069.78

- (1) Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realizara más operaciones, ésta se cancelará en 1 meses, pagando S/. 633.33 de interes y S/. 16.17 por comisiones y gastos.
- (2) Recuerda que puedes anular las siguientes opciones de tu tarjeta CMR por nuestras Agencias y Banca Telefónica: a) Compras, consumo o pagos por internet a través de una web que nos sea la nuestra; b) Consumos u operaciones fuera del país, y solo por nuestras Agencias; c) Disposición de efectivo (Rapicash o Crédito Efectivo).
- (3) Si tienes un crédito efectivo/compra de deuda considera que la TEA ahora incluye la tasa de seguro de desgravamen 0.059%.



ULTIMO DIA DE PAGO 05/02/2017

OPCIONES TOTAL DEL MES 1,902.27  
DE PAGO PAGO MÍNIMO(1) 1,902.27

Banco

CABRERA CHAVEZ MILAGRO DEL CARMEN  
SAN MARTIN 722  
SRENAFE  
F DEL PARQUE PRINCIPAL UNACUADRA PARA LEILA

170110  
7549447300 R  
59

Periodo de Facturación: DEL 10/12 AL 09/01  
Número de Tarjeta: 4474-10-\*\*\*\*-4466

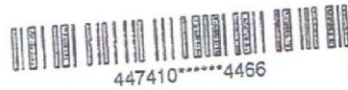


FECHA DE TRANSACCIÓN	FECHA DE PROCESO	DETALLE DE MOVIMIENTOS	% TEA	N° DE CUOTA CARGADA	COMPRA (S/.)	VALOR CUOTA (S/.)		CARGO / ABOONO (S/.)
						CAPITAL	INTERÉS	
		TOTAL FACTURADO MES ANTERIOR						2,069.78
10/12/2016	10/01/2017			01/01	10.00	10.00		10.00
		CABRERA CHAVEZ MILAGRO		01/01	35.00	35.00		35.00
		ESTABLECIMIENTO		01/01	7.99	7.99		7.99
		ESTABLECIMIENTO		01/01	10.00	10.00		10.00
17/12/2016	17/12/2016	SEG ONCOLOGICO PACIFICO CLASICO		01/01				0.10
27/12/2016	27/12/2016	SEG ONCO PRO ONCOSALUD 2.0		01/01				(2069.80)
07/01/2017	07/01/2017	SEGURO TP CAROIF			0.10			0.10
09/01/2017	09/01/2017	SEGURO PROGRAMADO						632.34
		CHAVEZ CHANAME ELSA		01/01	17695.16	368.77	324.17	(0.01)
		ITF PAGO		05/36				4.90
		PAGO (TIENDA)	25.68%	01/01	4.90	4.90		0.17
01/01/2017	03/01/2017	COMPRA						3.87
01/01/2017	03/01/2017	EXT. DE INT. CUOTAS POR VENCER						11.01
02/09/2016	02/09/2016	SEGURO DE DESGRAVAMEN						108.55
03/01/2017	03/01/2017	SEGURO DE DESGRAVAMEN						4.90
09/01/2017	09/01/2017	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE		22/04	108.55	91.13	17.42	108.55
09/01/2017	09/01/2017	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	17.46%	21/48	276.23	196.24	79.99	276.23
09/01/2017	09/01/2017	SEGURO DE DESGRAVAMEN CRED_EFE	15.66%	20/48	740.94	552.39	188.55	740.94
09/01/2017	09/01/2017	CUOTA CRED_EFEC	12.82%					
09/01/2017	10/01/2017	CUOTA CRED_EFEC						
10/01/2017	10/01/2017	CUOTA CRED_EFEC						
10/01/2017	10/01/2017	COBRO MEMBRESIA 2017 : ABR2017						
10/01/2017	10/01/2017	Penalidad Dia 1 de atraso S/. 45						
10/01/2017	10/01/2017	Penalidad Dia 31 de atraso S/. 45						
10/01/2017	10/01/2017	Penalidad Dia 91 de atraso S/. 55						
10/01/2017	10/01/2017	TEA Moratoria 99.90% (Desde 91 dias de atraso)						

RESUMEN DE MOVIMIENTOS DEL MES

DEUDA ANTERIOR	(-) Pagos	(+) Intereses / Comisiones y Gastos	(+) Compras	Cuotas del Mes		DEUDA AL 10.01.2017
				Capital Total	Interés Total	
2,069.78	(2069.80)	15.65	.10	1276.41	610.13	1,902.27

LÍNEA DE CRÉDITO	Compras		Crédito Efectivo
	Temporal	Temporal	
	19,200.00		
DISPONIBLE (2)	1,375.80		
DEUDA TOTAL	Tarjeta de Crédito	Crédito Efectivo	Total Deuda
	17,824.20	25,675.41	43,499.61
CUOTAS DE LOS PROXIMOS 4 MESES	1,819.16	1,819.67	1,820.16
			1,820.68



COMPOSICIÓN DE OPCIONES DE PAGO

Opciones de Pago	(-) Capital	(-) Intereses	(-) Gastos y Comisiones	(=) Pago
Total del mes	1,276.49	610.13	15.65	1,902.27
Mínimo	1,276.49	610.13	15.65	1,902.27

- (1) Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realizara más operaciones, ésta se cancelará en 1 meses, pagando S/. 610.13 de interes y S/. 15.65 por comisiones y gastos.
- (2) Recuerda que puedes anular las siguientes opciones de tu tarjeta CMR por nuestras Agencias y Banca Telefónica: a) Compras, consumo o pagos por internet a través de una web que nos sea la nuestra; b) Consumos u operaciones fuera del país, y solo por nuestras Agencias; c) Disposición de efectivo (Rapicash o Crédito Efectivo).
- (3) Si tienes un crédito efectivo/compra de deuda considera que la TEA ahora incluye la tasa de seguro de desgravamen 0.059%.

Calle Nicanor Carmona N° 886 - Ferreñafe  
Teléfono: (074) 453651

Notarial N° 109-2017 Fecha: 17 APR 2017  
s) ..... Anexo(s) ..... CARTA NOTARIAL

Chilayo, 17 de Abril de 2017

Señor (a):  
CABRERA CHAVEZ MILAGRO DEL CARMEN  
CL SAN MARTIN 722  
FERREÑAFE.-

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a Ud. con el fin de poner en su conocimiento que a la fecha mantiene un saldo deudor en su Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito CMR, por el monto que se indica a continuación:

Saldo Deudor: S/. 46,198.97

N° de Cuenta: 7549447390

En consecuencia, le requerimos cumplir con el pago del mencionado saldo deudor ya que, de no hacerlo en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente, procederemos, de conformidad con el artículo 228 de la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, a girar una letra de cambio a la vista, por el monto total de su deuda.

De no contar Ud. actualmente con los recursos necesarios para el pago del monto adeudado, le invitamos a acercarse a nuestras oficinas para poder llegar a algún acuerdo de pago y evitar que su saldo deudor requerido se vea incrementado con los correspondientes intereses y costos de cobranzas pactados.

Atentamente,

  
Departamento de Recuperaciones  
BANCO TALA BELLA PERU S.A.

Recibido por: .....  
Relación con el Destinatario: .....  
Fecha y hora de recepción: .....  
Documento de Identidad: .....  
Firma: .....  
Observaciones y/o Referencias del Lugar: .....

Nota: "Si al momento de recibir esta carta, usted ya canceló lo adeudado, agradeceremos hacer caso omiso a la presente misiva."

5  
000013

EL PRESENTE DOCUMENTO  
SIDO REDACTADO EN ESTA FECHA

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD POR EL  
CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA, NI DE LA  
CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN DEL REPRESENTANTE  
(ART. 102º DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1071)



BANCO FALABELLA  
Calle San Martín Nro. 1060 San Isidro, Lima  
www.bancofalabella.pe  
20330401991

Tipo y N° Documento de Identidad: 1 - 17433886

### HOJA DE RECLAMACIÓN / REQUERIMIENTOS

Presentación: 11/05/2017

N° INCIDENTE : 2047817

IMPUGNACION : No

MILAGRO

Personales	CHAVEZ	
CABRERA	Apellido Materno	Nombres
Apellido Paterno	17433886	MISION_1910@HOTMAIL.COM
DNI	Nro. Doc. De Identidad	E-mail
Tipo Doc. Identidad	FERREÑAFE-FERREÑAFE-LAMBAYEQUE DEL PARQUE PRINCIPAL UNACUADRA PARALELA	
CALLE SAN MARTIN 722	Dirección	(74) 271485
(74) 287621	(1) 979657830	Centro Laboral
Teléfono casa	Celular	

Centro Financiero Origen : 601 - OF. CALL CENTER  
Tipo de Respuesta : Email - Particular - MISION\_1910@HOTMAIL.COM  
Producto : Tarjeta de Crédito CMR Visa Platinum - Tarjeta de Crédito  
Motivo : Reclamo  
Categoría : Insuficiente información al momento de la atención-  
Tipo de Reclamo : Inadecuada o Insuficiente Información

#### Características del Producto:

Cuenta : 007549447300

Tarjeta : 4474107004234466

Plazo estimado para resolver (días calendario): 30 días, vencimiento 10/06/2017

#### Documentos que se adjuntan:

Copias del reclamo :

Copias del reclamo :

El cliente reclama la información que recibe por parte del Banco Falabella y el proceder del mismo. Indica que por temas del huaico no puede pagar las deudas que tiene con el Banco y aún después de que la SBS expuso que los Bancos pueden congelar las deudas, el Banco no le brinda esa facilidad de congelar su cuenta y por lo contrario la está perjudicando. Con todo lo ocurrido otros Bancos le congelaron sus cuentas, pero Falabella no le da la oportunidad de defenderse y justificar su caso, por lo contrario le mandaron una carta notarial indicando que embargarán sus bienes. Cliente manifiesta que se siente maltratada por el Banco y tomará otras medidas por el momento y los superiores no le permiten recibir dichos documentos, después de tanta insistencia y con la presencia de un notario con la carta notarial pero no lo firmaron.

Acciones Tomadas por el Proveedor: Se derivó al área encargada para análisis y respuesta.

#### CONSIDERACIONES:

El cliente firma en señal de conformidad y declara conocer las condiciones de atención a su reclamo como son:

Para poder atender su reclamo es necesario contar con la totalidad de la información requerida como mínima en el presente formulario, incluyendo sus datos de contactos actualizados. Si los datos consignados resultan insuficientes para el análisis y evaluación se declarará improcedente.

El plazo para la atención de reclamos y requerimientos es de 30 días calendario, el cual podrá extenderse dependiendo de su complejidad, previo aviso por el medio que usted escoja para el envío de su respuesta.

A partir de la fecha indicada en el presente formulario como plazo estimado para resolver, tendrá a su disposición la respuesta a su reclamo en cualquiera de nuestros centros financieros a nivel nacional o también podrá solicitarla a nuestra Banca Telefónica 60-6000 desde Piura, Lambayeque, La Libertad y Arequipa o al 615-4300 desde Lima y resto de provincias.

Autorizo al Banco Falabella a proporcionar la presente información al INDECOPI en caso sea requerida por este organismo.

Según lo dispuesto en el D.S.011-2011-PCM Reclamo es: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. Queja: Malestar o descontento respecto a la atención al público.

EL CLIENTE firma el presente documento manifestando conformidad con el contenido del mismo y como constancia de su recepción, quedando un ejemplar en poder de EL BANCO y otro ejemplar en poder de EL CLIENTE.

La formulación del Reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

Firma del Cliente

Firma

Recibido por: MMORALESL  
Fecha: 11/05/2017  
Ubicación: 601 OF CALL CEN



000016

LA FALABELLA PERU S.A.  
OFICINA NOTARIAL  
CHICLAYO, 05 de Mayo del 2017

Referencia: Carta Notarial de fecha 17 de abril del 2017

Chiclayo, 05 de Mayo del 2017

Sr(es) BANCO FALABELLA PERU S.A.  
Calle San José 545 - Chiclayo

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS EFECTOS DE ESTE DOCUMENTO. PATRÓN  
CALLE SAN JOSÉ 545 - CHICLAYO

De mi especial consideración:

Me dirijo a Uds. Para saludarlos y dar respuesta a la Carta Notarial notificada el 21 de abril del 2017, en el que me comunican el saldo deudor de 45,198.97 soles (incluido intereses), en mi cuenta corriente especial (tarjeta de crédito CMR), dándome un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción para el pago de la deuda, de lo contrario procederían a girar una "letra de cambio a la vista" por el monto total de la deuda; de igual manera solicito mi acercamiento a las oficinas para poder llegar a un acuerdo de pago.

Al respecto debo manifestar que la suscrita es cliente de esta entidad financiera desde hace más de 9 años, manteniendo siempre un buen score crediticio y de cumplimiento con mis obligaciones asumidas; pero ante los desastres naturales suscitados por el fenómeno del niño costero desde el 1 de febrero del 2017, me ha visto afectada en la economía tanto personal como familiar, afectando de esta manera con el cumplimiento de mis obligaciones para con su entidad financiera; información que siempre otorgue telefónicamente a todos los agentes que se comunicaban para el cobro respectivo.

Como es de conocimiento el Poder Ejecutivo declaró en Estado de Emergencia a los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque, mediante Decreto Supremo N° 011-2017-PCM, de fecha 02 de febrero del 2017; por lo recurro a uds. tener en consideración los daños ocasionados y ante la difícil situación que aún estamos pasando solicitar una prórroga o tiempo de gracia para el pago de la misma deuda.

En gesto de transparencia, con fecha 28 de abril del 2017, me constituí a la agencia del Banco Falabella ubicada en la calle San José de la ciudad de Chiclayo, entrevistándome con la Asistente Administrativa Pública de Cobranzas Srta. Virginia Mendoza Bocanegra, ante quien solicito una reconsideración o reprogramación de la deuda, debido a la difícil situación que actualmente estoy viviendo, así como los demás hermanos lambayecanos afectados por este desastre natural; la Srta. referida me indicó que la deuda ascendía hasta el día 28 de abril del 2007 en S/ 45,201.23 y debía pagarla en 48 cuotas de S/ 1,489.60 soles, al explicarle que era imposible poder cancelar esas cuotas que incluían intereses altos, me derivó a las oficinas de Cobranza en Eñan Aguirre N° 830, entrevistándome con la Srta. Vanessa Barón, quien me indicó que debo pagar una o dos cuotas vendidas hasta el día 05 de mayo del 2017, para luego poder presentar una nueva reprogramación.



977000



000017

Sras. Actualmente es difícil cancelar el importe de una o dos cuotas por un promedio de S/. 3,300, ya que mi capacidad de pago es diferente, porque esta deuda es única familiarmente y mis hermanos han sido también afectados.

Ratificando mi condición de cliente responsable, le agradecería profundamente si pudiera prorrogar o brindarme tiempo de gracia para el pago de la deuda, así como el congelamiento de los intereses respectivos mientras nos recuperamos de los gastos extras ocasionados por motivos ajenos a nuestra voluntad.

Desde ya, anticipo mi agradecimiento por la comprensión de su digno despacho.

Atentamente,

MILAGRO DEL CARMEN CABRERA CHAVEZ

DNI 37433886

DCH. SAN MARTIN 722-FERREÑAFE

ESTUDIO JURIDICO  
FALLA LAMADRID

Dr. Humberto Falla Lamedrid  
REG. CAL: 303  
CASILLA ELECTRONICA: 2599

**CERTIFICO:** QUE EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, FUE ENTREGADA EN LA DIRECCION INDICADA, HOY A LAS 13 HORAS CON 5 MINUTOS A LA SRTA. QUE MANIFESTÓ LLAMARSE **ANITA** Y SER TRABAJADORA DE LA ENTIDAD DESTINATARIA; EXCUSÁNDOSE FIRMAR LA RECEPCION. - =====

CHICLAYO, 11 DE MAYO DEL 2,017.



**DEJO CONSTANCIA:** QUE CON LA PRESENTE CARTA NOTARIAL TAMBIEN ME APERSONE EL DIA DE AYER 10-5-2017 A HORAS 5:00 PM, A LA DIRECCION Y ENTIDAD DESTINATARIA INDICADA EN ÉSTA, DONDE LOS DIVERSOS EMPLEADOS SE NEGARON A RECEPCIONARME, ARGUMENTANDO QUE SON ORGENES SUPERIORES. =====

CHICLAYO, 11 DE MAYO DEL 2,017.



000017

# PASE A ESTUDIO DE ABOGADOS EXTERNOS

10 MAY 2017

de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Sr. (Sra.) CABRERA CHAVEZ MILAGRO DEL CARMEN

Domicilio: \_\_\_\_\_

TITULO VALOR PROTESTADO S/ 46199 A FAVOR DE BANCO FALABELLA

Nº DE TARJETA DE CREDITO 7549447300

Se hace de su conocimiento que de ser necesario se solicitará la acción de ejecución de la medida CAUTELAR y se presentará la demanda ejecutiva de Obligación de Dar Suma de Dinero, por el reiterado incumplimiento de pago.

Por tal motivo, tiene un plazo perentorio hasta el 11 MAY 2017 para cancelar o refinanciar la deuda representada por el Título Valor protestado, en caso contrario procederemos de acuerdo a lo establecido en los artículos 606, 637 y 643 del Código Procesal Civil a solicitar ante el Poder Judicial se traben la medida Cautelar DE SECUESTRO, sobre los bienes muebles ubicados en su domicilio.

Le recordamos que el DOMICILIO donde se realizan las gestiones de cobranza, es el que usted ha señalado y el que nosotros consideramos como válido, en ese sentido continuamos con las ACCIONES LEGALES, en el mismo, lugar donde se le notificará la DEMANDA y demás RESOLUCIONES JUDICIALES, vinculadas con el pago de sus obligaciones.

Reiteramos nuestra disposición de brindarle las facilidades de pago que requiere, acercándose para tal efecto a nuestros Centros Financieros de las Tiendas SAGA FALABELLA, TOTTUS y SODIMAC, a la brevedad posible.

También puede realizar sus pagos en BOTICAS FASA y agencias BCP

NOTA: sírvase dejar sin efecto la presente, si al momento de su recepción ha regularizado su deuda.

Tel.: (01) 613-6006 (Lima)  
Tel.: (01) 606-010 (Provincia)

PABLO CARRASCO CH.

RPC 941679478

RPM #920088893

Acercarse a la calle San José 545

Atención Sra. Virginia Mendoza.



FECHA : 2017-05-11

HORA : 16:19:54

INDECOP:

### Servicio de Atención al Ciudadano

Servicio de Atención al Ciudadano - SAC

ORI LAMBAYEQUE

000020

DE RECLAMO : 2017 - 00855  
Responsable : ARBULU DELGADO, ENRIQUE ANGEL  
Código Electrónico

Fecha de Recepción : 2017-05-11  
Hora de Recepción : 15:58:23  
Vía de presentación : PERSONAL  
Estado : TRAMITE

Seguimiento de reclamo <http://sistemas.indecopi.gob.pe/ConsultaReclamos/>

#### DATOS DEL RECLAMANTE

Apellidos y Nombres : CABRERA CHAVEZ MILAGRO DEL Carmen Sexo : F Edad : 45  
Tipo de documento : DNI Nro. Doc. : 17433886  
Actividad : EMPLEADO  
Domicilio : CALLE SAN MARTIN 722 (FERRENAFE, FERRENAFE, LAMBAYEQUE) País : PERU  
Teléfono : 979657830 E-mail : MISION\_1910@HOTMAIL.COM

#### DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social : BANCO FALABELLA PERU S.A E-mail :  
Domicilio : CAL. SAN JOSE NRO. 545 (CHICLAYO, CHICLAYO, LAMBAYEQUE)

#### DATOS DEL HECHO

Fecha de Ocurrencia : 2017-04-27 Ciudad : CHICLAYO - CHICLAYO - LAMBAYEQUE  
CIU : Otros de tipos de intermediación financiera n.c.p. Producto/Servicio : SERVICIOS Motivo del Reclamo : IDONEIDAD  
Rubro Económico : SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS Tipo : CREDITOS DE CONSUMO  
Valor / Cuantía S/ : Valor / Cuantía \$.

#### DETALLE DEL RECLAMO

LA RECLAMANTE MANIFESTÓ QUE OSTENTA UN CRÉDITO CON LA ENTIDAD FINANCIERA RECLAMADA, LA CUAL HA VENIDO PAGANDO PUNTUALMENTE, SIN EMBARGO, PRODUCTO DE LOS DESASTRES NATURALES PROVOCADOS POR EL FENÓMENO DEL NIÑO COSTERO, SE ATRASÓ. ANTE ELLO, LA RECLAMADA ESTÁ IMPONIENDO CONDICIONES DISTINTAS A LAS PACTADAS (CUOTAS MAYORES Y CON UN MAYOR INTERÉS), IMPOSIBILITANDO QUE LA RECLAMANTE SE PONGA AL DÍA CON SU DEUDA. ADEMÁS, LA RECLAMANTE MANIFESTÓ QUE EN LOS REQUERIMIENTOS DE PAGO REALIZADOS POR LA RECLAMADA LE OTORGA UN PLAZO PARA QUE SE APERSONE A SUS OFICINAS CON LA FINALIDAD DE REALIZAR UN NUEVO CRONOGRAMA DE PAGOS, SIN EMBARGO, ANTES DEL VENCIMIENTO DE DICHO PLAZO, LE REALIZA OTRO REQUERIMIENTO DE PAGO, INFORMÁNDOLE LAS MEDIDAS QUE TOMARÍA PARA REALIZAR EL COBO DE SU DEUDA E INFIRIENDO QUE LA RECLAMANTE NUNCA SE ACERCA A SUS OFICINAS PARA SOLUCIONAR SU INCONVENIENTE, LO CUAL NO ES CIERTO. POR ÚLTIMO, LA RECLAMANTE INDICÓ QUE LA ENTIDAD FINANCIERA RECLAMADA NO RECIBE SU SOLICITUD DE REPROGRAMACIÓN DE DEUDA, SIN JUSTIFICACIÓN ALGUNA. SE CITA A UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN DE MANERA PERSONAL A LA RECLAMANTE PARA EL DÍA JUEVES 18 DE MAYO A LAS 16:00 HORAS.

#### REQUERIMIENTO DEL RECLAMANTE

TEMPO DE GRACIA O REPROGRAMACIÓN DE LA DEUDA (POR MOTIVO DE EMERGENCIA)

#### Cartilla Informativa

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para la gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi. Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas. Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

F-SAC-01/01

000025



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC  
Oficina Regional de Indecopi - Lambayeque

**ACTA DE INASISTENCIA  
DEL PROVEEDOR**

Reclamo N° 0855- 2017/SAC

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 16:00 horas del día jueves 18 de mayo de 2017, en las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano - SAC del INDECOPI, se presentó la señora **CABRERA CHÁVEZ MILAGROS DEL CARMEN**, identificado con D.N.I. N° 17433886, con domicilio en Chiclayo, como parte reclamante, a fin de llevar a cabo la presente diligencia.

Asimismo, el representante de la parte reclamada, **BANCO FALABELLA PERÚ S.A.** no se presentó y siendo las 16:10 horas, se procedió a levantar la presente, la misma que fue leída y firmada en señal de conformidad.

Finalmente, se brindó a la señora **CABRERA CHÁVEZ MILAGROS DEL CARMEN**, toda la información respecto de los requisitos para presentar su denuncia administrativa y, asimismo, se le entrega el Formato de Denuncia correspondiente<sup>1</sup>.

**CABRERA CHÁVEZ MILAGROS DEL CARMEN**  
Reclamante

**NELLY MARIBEL VÁSQUEZ CUSMA**  
INDECOPI

Marym H. Suarez Tama  
ABOGADA  
ICAJ. N° 7571

<sup>1</sup> Los consumidores no se encuentran obligados a contar con un abogado para presentar una denuncia por infracción a las normas de protección; sin embargo, en caso lo considere necesario, tiene la opción de contratar a un abogado particular o acudir a una asociación de consumidores.

### **III. SINTESIS DE LOS DESCARGOS**

En el presente expediente el denunciado no asistió a la audiencia de conciliación y mediante Resolución N°01 de fecha 06 de junio del 2017 se concedió al Banco Falabella Perú S.A un plazo de cinco días para la presentación de su escrito de descargos, el mismo que venció el 07 de julio del 2017, sin haberlos presentado y por lo que se le declara rebelde de conformidad al artículo 26° del Decreto Legislativo N°807

### **IV. FOTOCOPIA DE LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

- **Resolución Final N° 0535-2017/INDECOPI-LAM**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N° 0535-2017/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

### RESOLUCIÓN FINAL N° 0535-2017/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE  
 DENUNCIANTE : MILAGROS DEL CARMEN CABRERA CHÁVEZ  
 (LA DENUNCIANTE)  
 DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.  
 (EL DENUNCIADO)  
 MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** En la denuncia presentada por la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez en contra de Banco Falabella Perú S.A., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha resuelto:

- [Handwritten signature]*
- (i) Declarar infundada la denuncia en contra de Banco Falabella Perú S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no estaría obligado a otorgar la reprogramación de su deuda y/o un período de gracia solicitado por la denunciante, pese a las facilidades de pago dada por la declaración de estado de emergencia del departamento de Lambayeque;
  - (ii) Declarar infundada la denuncia en contra de Banco Falabella Perú S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que habría negado a recibir la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, enviada por la denunciante.

Chiclayo, 02 de octubre de 2017

#### I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de denuncia del 29 de mayo de 2017, la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez (en adelante, la denunciante) denunció al Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, el denunciado) por presuntas infracciones a la Ley N° 39571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) Es titular de la tarjeta CMR visa platinum, otorgada por el denunciado, manteniendo una deuda de S/44.875.64 soles, incluyendo la deuda y sus intereses, deuda que se encontraba pagando puntualmente hasta el 05 de enero de 2017;
  - (ii) mediante Decreto Supremo N° 011-2017/PCM, del 02 de febrero de 2017, se declaró en emergencia el departamento de Lambayeque, debido a las lluvias por el fenómeno del niño costero, situación por la cual el 05 de febrero de 2017, le fue imposible cumplir con el pago de su deuda;
  - (iii) mediante carta notarial del 21 de abril del 2017, el denunciado le otorgó el plazo de 15 días, para cancelar el saldo deudor de S/46,198.97 soles, de lo contrario procedería a girar una letra de cambio a la vista por el monto total de la deuda;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN N° 0535-2017/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

- (iv) el 28 de abril de 2017, se acercó a la oficina de atención al público de cobranzas del denunciado, en donde, solicitó que se le otorgue el periodo de gracia, reprogramación de su deuda o cualquier otra facilidad de pago;
- (v) sin embargo, el denunciado le informó que su deuda a esa fecha era de S/46,201.27 soles y que para proceder a realizar la reprogramación de su deuda tenía que abonar 48 cuotas por la suma de S/1,489.60 soles, suma elevada que no podía cancelar;
- (vi) por tal motivo, la derivaron al establecimiento del denunciado, ubicado en la calle Elias Aguirre N° 830, en donde le indicaron que debía pagar una o dos cuotas de su deuda hasta el 05 de mayo de 2017, para que pueda plantear cualquier reprogramación, por lo que, interpuso su reclamo N° 2047817;
- (vii) el 09 de mayo de 2017, respondió al denunciado su carta remitida el 21 de abril de 2017; sin embargo, se negaron a recibirla, por lo que se dejó constancia del mismo;
- (viii) el 10 de mayo de 2017, el denunciado le notificó una carta de cobranza, indicándole que su deuda está siendo trasladada a un estudio de abogados externos, otorgándole nuevamente un plazo para cancelar, hasta el 11 de mayo de 2017;
- (ix) el 11 de mayo de 2017, interpuso su reclamo ante el área de atención al usuario del Indecopi – Chiclayo, citándoles para audiencia de conciliación para el 18 de mayo de 2017; sin embargo, el denunciado no asistió;
- (x) el 16 de mayo de 2017, el denunciado le notificó otra carta de cobranza de pago, otorgándole un plazo hasta el 17 de mayo de 2017, para cancelar.

2. El denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva se le otorgue un periodo de gracia o las facilidades de pagos, se le extorne los intereses moratorios y compensatorios indebidamente generados desde febrero de 2017. Asimismo, el pago de las costas y costos.
3. El 21 de julio de 2017, se llevó a cabo una audiencia de conciliación; sin embargo, la parte denunciada no se presentó, dejando constancia de su inasistencia.
4. El 21 de julio de 2017, la denunciante presentó un escrito solicitando se declare rebelde al denunciado debido que no presentó sus descargos en el procedimiento seguido.
5. Mediante Resolución N° 02 de fecha 26 de julio de 2017, se resolvió declarar rebelde al denunciado, debido que no presentó sus descargos en el presente procedimiento.

### Cargos Imputados

6. Se imputaron al denunciado como presuntas infracciones al artículo 19° del Código, en tanto:
- (i) No habría otorgado la reprogramación de su deuda y/o un periodo de gracia solicitado por la denunciante, pese a las facilidades de pago dadas





por la declaración de estado de emergencia del departamento de Lambayeque;

- (ii) Se habría negado a recibir la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, enviada por la denunciante.

II. ANÁLISIS

Sobre la Idoneidad en el Servicio

Handwritten signature

- 7. El artículo 18° del Código, establece que la idoneidad es 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 puesta en el mercado.
8. El artículo 19° del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, lo que no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto o servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.
9. Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.
10. Al respecto, esta Comisión considera que se debe tener en cuenta que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba1, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en éste caso de la siguiente manera:
(i) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
(ii) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

1 Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

“Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”



000012



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N° 0535-2017/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

### Sobre el estado de emergencia

11. En el presente procedimiento, se imputó al denunciado la infracción al deber de idoneidad en el servicio, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida habría otorgado la reprogramación de su vida y/o un periodo de gracia solicitado por la denunciante, pese a las facilidades de pago dadas por la declaración de estado de emergencia del departamento de Lambayeque.
12. La denunciante en su escrito de denuncia manifestó que, el titular de la tarjeta CMR visa platinum, otorgada por el denunciado, manteniendo una deuda de S/44.875.64 soles, incluyendo la deuda y sus intereses, deuda que se encontraba pagando puntualmente hasta el 05 de enero de 2017.
13. Asimismo, señaló que mediante Decreto Supremo N° 011-2017/PCM, del 02 de febrero de 2017, se declaró en emergencia el departamento de Lambayeque, debido a las lluvias por el fenómeno del niño costero, situación por la cual el 05 de febrero de 2017, le fue imposible cumplir con el pago de su deuda.
14. Además, manifestó que mediante carta notarial del 21 de abril del 2017, el denunciado le otorgó el plazo de 15 días, para cancelar el saldo deudor de S/46,198.97 soles, de lo contrario procedería a girar una letra de cambio a la vista por el monto total de la deuda.
15. Preciso, que el 28 de abril de 2017, se acercó a la oficina de atención al público de cobranzas del denunciado, en donde, solicitó que se le otorgue el periodo de gracia, reprogramación de su deuda o cualquier otra facilidad de pago.
16. Sin embargo, el denunciado le informó que su deuda a esa fecha era de S/46,201.27 soles y que para proceder a realizar la reprogramación de su deuda tenía que abonar 48 cuotas por la suma de S/1,489.60 soles, suma elevada que no podía cancelar.
17. Por tal motivo, la derivaron al establecimiento del denunciado, ubicado en la calle Elías Aguirre N° 830, en donde le indicaron que debía pagar una o dos cuotas de su deuda hasta el 05 de mayo de 2017, para que pueda plantear cualquier reprogramación, por lo que, interpuso su reclamo N° 2047817.
18. Manifestó, que el 09 de mayo de 2017, respondió al denunciado su carta remitida el 21 de abril de 2017; sin embargo, se negaron a recibirla, por lo que se dejó constancia del mismo.
19. Indicó, que el 10 de mayo de 2017, el denunciado le notificó una carta de cobranza, indicándole que su deuda está siendo trasladada a un estudio de abogados externos, otorgándole nuevamente un plazo para cancelar, hasta el 11 de mayo de 2017.
20. Señaló que el 11 de mayo de 2017, interpuso su reclamo ante el área de atención al usuario del Indecopi - Chiclayo, citándoles para audiencia de conciliación para el 18 de mayo de 2017; sin embargo, el denunciado no asistió.

*[Handwritten signature]*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE LAMBAYEQUERESOLUCIÓN N° 0535-2017/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

21. Asimismo, indicó que el 16 de mayo de 2017, el denunciado le notificó otra carta de cobranza de pago, otorgándole un plazo hasta el 17 de mayo de 2017, para cancelar.
22. Por otro lado, el denunciado no presentó sus descargos en el presente procedimiento; motivo por el cual, mediante Resolución N° 2 de fecha 26 de julio de 2017 se declaró rebelde.
23. Al respecto, es menester de este Colegiado manifestar que el Circular N° 10250-2017-SBS, Medidas prudenciales relacionadas a deudores domiciliados en las zonas que presentan intensas precipitaciones pluviales e inundaciones, de fecha 16 de marzo de 2017, no genera una obligación a las entidades pertenecientes al sistema financiero a otorgar facilidades de pago, mediante reprogramación, siendo esta acción de carácter facultativa; es decir, dicho circular faculta a entidades del sistema financiero a otorgar facilidades de pago a sus clientes que hayan sido afectados por el fenómeno climatológico "fenómeno del niño costero", realizando las evaluaciones correspondientes a cada clientes; sin embargo, dicho documento no genera una obligación a entidades financiera a poder dar facilidades de pagos a sus clientes.
24. Asimismo, en el presente procedimiento no se ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el denunciado le haya ofrecido a la denunciante reprogramar su deuda por motivos del fenómeno climatológico "fenómeno del niño costero"; razón por la cual, el denunciado no está obligado a realizar una reprogramación de la deuda de la denunciante.
25. En tal sentido, este Colegiado considera que el denunciado no tiene responsabilidad alguna, respecto que la denunciante no haya pagado las cuotas correspondientes en el mes de febrero de 2017; por lo que, corresponde declarar infundada la misma.

#### **Sobre la carta notarial que el denunciado no ha recibido**

26. En el presente procedimiento, se imputó al denunciado la infracción al deber de idoneidad en el servicio, tipificado en el artículo 19° del Código, en la medida que se habría negado a recibir la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, enviada por la denunciante.
27. La denunciante en su escrito de denuncia manifestó que, que el 09 de mayo de 2017, respondió al denunciado su carta remitida el 21 de abril de 2017; sin embargo, se negaron a recibirla, por lo que se dejó constancia del mismo.
28. En el presente procedimiento, el denunciado no presentó sus descargos; razón por la cual, mediante Resolución N° 2 de fecha 26 de julio de 2017 se declaró rebelde.
29. Al respecto, de la verificación de la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, este Colegiado ha evidenciado que dicho documento fue diligenciado al denunciado el 10 de mayo de 2017; no siendo recibida por el personal del denunciado; sin embargo, el 11 de mayo de 2017, dicha carta notarial fue nuevamente diligenciada al denunciado, el mismo que fue recibida por el





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN N° 0535-2017/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N° 0153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

personal del denunciado, de conformidad a lo certificado por el notario Eusebio Díaz Díaz.

- 30. En tal sentido, este Colegiado ha verificado que dicha carta notarial ha cumplido su finalidad, es decir, que ha sido recibido por el denunciado y se ha puesto de conocimiento lo manifestado por la denunciante en dicha carta notarial al denunciado.
- 31. Por lo expuesto, este Colegiado considera que el denunciado no tiene responsabilidad alguna respecto al hecho denunciado; razón por la cual, corresponde declarar infundada la misma, debido que no se ha acreditado que el denunciado no haya recibido la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, remitida por la denunciante.

**III. SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez contra Banco Falabella Perú S.A., por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no estaría obligado a otorgar la reprogramación de su deuda y/o un periodo de gracia solicitado por la denunciante, pese a las facilidades de pago dada por la declaración de estado de emergencia del departamento de Lambayeque.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez contra Banco Falabella Perú S.A., por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que habría negado a recibir la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, enviada por la denunciante.

**TERCERO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida<sup>2</sup>.

*Con la intervención de los señores comisionados Tony Daniel Barturén Llanos Percy Flores Rojas, Javier Alfredo Penalillo Pimentel y Antonio Urteaga Trauco.*

*Tony Daniel Barturén Llanos*  
**TONY DANIEL BARTURÉN LLANOS**  
Presidente

<sup>2</sup> LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL  
Artículo 220°.- Acto firme (modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444)  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



## V. SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Con fecha 27 de octubre del 2017, la señora Milagros Del Carmen Cabrera Chávez, interpone Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 0535-2017/INDECOPI-LAM de fecha 02 de octubre de 2017, por los siguientes fundamentos:

Nuestra representada el 29 de mayo de 2017, denunció a Banco Falabella en la medida que no habría otorgado el período de gracia, en vista al desastre natural de fenómeno de niño que afectó a la ciudad de Lambayeque, declarándose el estado de Emergencia mediante Decreto Supremo 011-2017PCM el 02 de febrero de 2017.

Es por ello que nuestra representada que se encontraba al día de sus obligaciones con el Banco Falabella solicitó se le otorguen facilidades de pago, en vista a la difícil situación económica que se encontraba atravesando, y que ocasionó que incumpliera con sus obligaciones.

Discrepamos con los argumentos expuestos por la Comisión para resolver el presente procedimiento por los siguientes fundamentos:

Que es falso en cuanto la comisión manifiesta que no hay ningún medio probatorio en la cual se corrobore que el denunciado haya ofrecido al denunciante reprogramar su deuda por motivos de fenómeno del niño, pues el 26 de julio de 2017, el Banco Falabella presentó sus descargos y en esta manifestó los motivos por el cual nuestra representada no accedió al beneficio del período de gracia solicitado, hecho que se corrobora también con el oficio 25649-2017-SBS, por la denuncia interpuesta por nuestra presentada ante dicha entidad en la cual en el numeral 3 se desarrolla sobre los descargos del Banco Falabella.

Pese a que el Banco Falabella informó lo mismo en sus descargos, la comisión no lo tuvo en cuenta, vulnerado así el principio de presunción de veracidad y verdad material establecidos en los 1.7 y 1.11 del artículo IV de la ley 27444, por lo que consideramos que si se encontraría probado que nuestra representada solicitó el beneficio de gracia y que esta no fue debidamente evaluada pues la negativa de no acceder a este beneficio es que el Banco Falabella estableció que no se encontraba al día en sus pagos a la fecha de la declaratoria de emergencia, sin embargo mediante escrito de 11 de agosto del 2017, nuestra representada estableció un error del Banco

pues si se encontraba al día de sus pagos a la declaratoria de emergencia dictada el 02 de febrero de 2017.

Si bien es cierto la circular 10250-2017-SBS emitida por la SBS que establece que las entidades financieras otorguen las facilidades de pagos a sus clientes que se encuentran domiciliados en las zonas declaradas en emergencia, no es obligatoria o vinculante, en el presente caso el Banco Falabella realizó una mala evaluación del pedido de periodo de gracia de nuestra representada puesto que en el oficio 25649-2017-SBS, de la investigación efectuada por la SBS establece lo siguiente:

Por otro lado, de la documentación que obra en el expediente y de lo manifestado por la entidad involucrada, se tiene que, en su caso, el banco habría rechazado la reprogramación del saldo deudor registrado en la Tarjeta de crédito CMR de su titularidad, toda vez que no habría cumplido con los requisitos establecidos por el Banco Falabella para la procedencia de la reprogramación de deudas por situación de emergencia.

Además de ello según se puede verificar de la información brindada por el Banco Falabella a la SBS según lo que manifiesta el con el oficio 25649-2017-SBS, del 20 de julio de 2017, este si habría brindado facilidades de pago bajo determinados requisitos que son cumplidos por nuestra representada y por lo tanto debería ser tratada con igualdad, pues todos los clientes bancarios deben ser tratados de la misma forma, bajo circunstancias similares, en el caso específico al estar la denunciante en la zona de estado de emergencia se le debió brindar el periodo de gracia.

En este contexto, consideramos que, Si se ha infringido el deber de idoneidad por parte del Banco Falabella en la medida que negó a nuestra representada el acceso a periodo de gracia solicitado pese a que, Si cumplía con los requisitos, pues se encontraba al día de sus pagos a la declaratoria del Estado de emergencia, pues un consumidor no esperaría que se le negara el acceso a dicho beneficio, cuando cumple con los requisitos establecidos.



2017 OCT 27 PM 1:01

Firma: [Firma] Folios: 6

RECIBIDO



000047

Expediente: 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM.  
Escrito: 03.  
Referencia: Recurso de Apelación.

**A LA COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE.**

**MILAGROS PEÑA CALLIRGOS**, en representación de MILAGRO DEL CARMEN CABRERA CHAVEZ, en el procedimiento administrativo seguido contra Banco Falabella; por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor; a usted atentamente digo:

Dentro del plazo legal, interpongo el RECURSO DE APELACIÓN contra la resolución 535-2017/INDECOPI-LAM de 02 de octubre de 2017, solicitando que La Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), revoque sobre la base de los errores de hecho y de derecho que haremos notar y la reforme declarándola fundada, conceda las medidas correctivas y las costas y costos del procedimiento.

**I. FUNDAMENTOS DE LA APELACIÓN.**

**I.I. Sobre la falta de idoneidad en el servicio.**

Nuestra representada el 29 de mayo de 2017, denunció al Banco Falabella en la medida que no habría otorgado el período de gracia, en vista al desastre natural de fenómeno del niño que afectó a la ciudad de Lambayeque, declarándose el estado de emergencia mediante Decreto Supremo 011-2017/PCM el 02 de febrero de 2017.

Es por ello que, nuestra representada que se encontraba al día de sus obligaciones con el Banco Falabella solicitó se le otorguen facilidades de pago, en vista a la difícil situación económica que se encontraba atravesando, y que ocasiono que incumpliera con sus obligaciones.

La Comisión ha argumentado en la Resolución materia de impugnación en los numerales 23, 24 y 25 lo siguiente:

23. Al respecto, es menester de este Colegiado manifestar que la circular N 10250-2017-SBS, Medidas prudenciales relacionadas a deudores domiciliados en la zonas que presentan intensas precipitaciones pluviales e inundaciones, de fecha 16 de marzo de 2017, no genera una obligación a las entidades pertenecientes al sistema financiero a otorgar facilidades de pago a sus clientes que hayan sido afectados por el fenómeno climatológico "fenómeno del niño costero" realizando las evaluaciones correspondientes a cada clientes; sin embargo, dicho documento no genera obligación a entidades financiera a poder dar facilidades de pagos a sus clientes.

24. Asimismo en el presente procedimiento no se ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el denunciado le haya ofrecido a la denunciante reprogramar su deuda por motivos del "fenómeno del niño costero"; razón por la cual, el denunciado no esta obligado a realizar una reprogramación de la deuda de la denunciante.

25 En tal sentido, este Colegiado considera que el denunciado no tiene responsabilidad alguna, respecto que la denunciante no haya pagado las cuotas correspondientes en el mes de febrero de 2017, por lo que corresponde declarar infundada la denuncia.

Discrepamos con los argumentos expuestos por la Comisión para resolver el presente procedimiento, por los siguientes fundamentos:

Que es falso en cuanto la Comisión manifiesta que no hay ningún medio probatorio en la cual se corrobore que el denunciado haya ofrecido al denunciante reprogramar su deuda por motivos de fenómeno del niño, pues el 26 de julio de 2017, el Banco Falabella presento sus descargos y en esta manifestó los motivos por el cual nuestra representada no accedió al beneficio del periodo de gracia solicitado, hecho que se corrobora también con el oficio 25649-2017-SBS, del 20 de julio de 2017, que adjuntamos a la presente (Ver anexo 1), emitido por la SBS, por la denuncia interpuesta por nuestra presentada ante dicha entidad, en la cual en el numeral 3 se desarrolla sobre los descargos del Banco Falabella manifestando lo siguiente:



- Que, en la actualidad viene otorgando facilidades de pago a sus clientes, quienes fueron víctimas de los desastres naturales acontecidos en el país, previo cumplimiento de los requisitos siguientes:
  - El cliente debe encontrarse al día en sus pagos, solo con 1 cuota pendiente a partir del 15 de marzo, fecha en la que se declaró la emergencia.
  - La medida aplica solo para clientes que residan en las provincias afectadas.
  - Se deberá derivar a los clientes a los CCFF para que se proceda con la atención.
  - Cualquier consulta o duda que tengan podrán comunicarse con el Dpto. de Servicio de Créditos.
- Que, conforme a lo antes señalado, verificó que usted no cumplía con los requisitos para la reprogramación; en atención a ello, no procedió la atención de su requerimiento.
- Que, no obstante lo anterior, le ofreció la posibilidad de refinanciar el saldo deudor registrado en la Tarjeta de Crédito de su titularidad a una Tasa de Interés especial de 1,44% hasta en 48 cuotas mensuales de S/ 1 354,00 cada una; asimismo, dicha propuesta le fue informada a través de las comunicaciones enviadas en atención a sus Reclamos N° 2047817 y N° 2064155.

Es decir pese a que el Banco Falabella informo lo mismo en sus descargos, la Comisión, no lo tuvo en cuenta, vulnerando así el Principio de Presunción de Veracidad y Verdad Material establecidos en los numerales 1.7 y 1.11 del artículo IV de la Ley 27444, por lo que consideramos que SI se encontraría probado que nuestra representada solicito el beneficio de gracia y que esta no fue debidamente evaluada pues la negativa de no acceder a este beneficio es que el Banco Falabella estableció que no se encontraba al día en sus pagos a la fecha de la declaratoria de emergencia, sin embargo mediante escrito de 11 de agosto de 2017, nuestra representada estableció el error del Banco pues SI se encontraba al día de sus pagos a la declaratoria de emergencia dictada el 02 de febrero de 2017.

Si bien es cierto la circular 10250-2017-SBS emitida por la SBS que establece que la entidades financieras otorguen las facilidades de pagos a sus clientes que se encuentran domiciliados en las zonas declaradas en emergencia, no es obligatoria o vinculante, en el presente caso el Banco Falabella realizo una mala evaluación del pedido de período de gracia de nuestra representada puesto que en el oficio 25649-2017-SBS (Ver anexo 1), de la investigación efectuada por la SBS establece lo siguiente:



Por otro lado, de la documentación que obra en el expediente y de lo manifestado por la entidad involucrada, se tiene que en su caso, el Banco habría rechazado la reprogramación del saldo deudor registrado en la Tarjeta de Crédito CMR de su titularidad, toda vez que no habría cumplido con los requisitos establecidos por el Banco Falabella para la procedencia de la reprogramación de deudas por situación de emergencia.

Además de ello según se puede verificar de la información brindada por el Banco Falabella a la SBS según lo que manifiesta el con el oficio 25649-2017-SBS, del 20 de julio de 2017 (Ver anexo 1), éste si habría brindado facilidades de pago bajo determinados requisitos que son cumplidos por nuestra representada y por lo tanto debería ser tratada con igualdad, pues todos los clientes bancarios deben ser tratados de la misma forma, bajo circunstancias similares, en el caso específico al estar la denunciante en la zona de estado de emergencia se le debió brindar el período de gracia.

En este contexto consideramos que SI se ha infringido el deber de idoneidad por parte del Banco Falabella en la medida que negó a nuestra representada el acceso a beneficio de período de gracia solicitado pese a que SI cumplía con los requisitos, pues se encontraba al día en sus pagos a la declaratoria del estado de emergencia, pues un consumidor no esperaría que se le negara el acceso a dicho beneficio, cuando cumple con los requisitos establecidos.

**ANEXO:**


1. Oficio 25649-2017-SBS, de 20 de julio de 2017.

**Por lo tanto:**

Solicito a la Secretaria Técnica, elevar el expediente a la Comisión a fin obtener un mejor criterio en el análisis de los medios probatorios y de la infracción denunciada, y que revoque la resolución recurrida y reformándola la declare fundada, otorgue las medidas correctivas y ordene las costas y costos del procedimiento.

Chiclayo, 27 de octubre de 2017.

  
MILAGROS PEÑA CALLIRGOS  
ABOGADA  
REG. ICAL N° 2723

  
MARYURI H. SUAREZ TAPIA  
ABOGADA  
REG. ICAL N° 7471

**VI. FOTOCOPIA DE LA RESOLUCIÓN EMITIDA POR LA SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

- **Resolución N° 1287-2018/SPC-INDECOPI**





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 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

000065

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : MILAGROS DEL CARMEN CABRERA CHÁVEZ

DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD  
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA

**SUMILLA:** Se revoca la Resolución 0535-2017/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no evaluó correctamente a la denunciante a fin de otorgarle el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, acorde a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, dictado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**Sanción:** 2 UIT

Lima, 30 de mayo de 2018

### ANTECEDENTES

1. El 29 de mayo de 2017, la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez (en adelante, la señora Cabrera) denunció a Banco Falabella Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
  - (i) Era titular de la Tarjeta de Crédito CMR Visa Platinum 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4466, cuya deuda total ascendía a S/ 43 499,61 incluyendo los intereses, la cual se encontraba pagando puntualmente los días 5 de cada mes, hasta el 05 de enero de 2017;
  - (ii) el 02 de febrero de 2017 se declaró en emergencia a todo el departamento de Lambayeque mediante Decreto Supremo 011-2017/PCM, debido a las lluvias suscitadas por el Fenómeno del Niño Costero, razón por la cual le fue imposible pagar su deuda los meses de febrero y marzo de 2017;
  - (iii) con el fin de contribuir a resolver los desastres ocurridos en las ciudades de Tumbes, Piura y Lambayeque, mediante Oficio Múltiple

<sup>1</sup> RUC: 20330401991. Domicilio: Calle Chinchón Nro. 1060 - San Isidro - Lima - Lima.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

- 10250-2017-SBS del 16 de marzo de 2017, la autoridad competente, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) informó que en beneficio de las poblaciones afectadas por el Fenómeno del Niño Costero, se acordó que las entidades financieras reprogramarían las obligaciones crediticias de sus clientes afectados, sin deterioro de su clasificación crediticia, precisándose que podrían acogerse a dicho beneficio quienes se encontraran al día en el pago de sus adeudos a la fecha de la declaratoria de emergencia;
- (iv) pese a estar dentro de ese grupo, en tanto siempre pagó sus cuotas integra y oportunamente, mediante Carta Notarial del 21 de abril de 2017, el Banco le brindó un plazo de 15 días hábiles para que pagué el total de su deuda (habiendo resuelto su contrato);
  - (v) el 28 de abril de 2017, se acercó al establecimiento comercial del Banco donde explicó que se encontraba dentro del grupo a quienes se le brindarían el beneficio señalado en el Oficio Múltiple 10250-2017-SBS; no obstante, le indicaron que podía refinanciar su deuda a 48 cuotas de S/ 1 489,60, lo cual generaba que su adeudo se incrementara a S/ 71 500,80;
  - (vi) el 9 de mayo de 2017, envió al Banco una Carta Notarial; sin embargo, personal de la denunciada se negó a recibirla, sino hasta el día siguiente producto de su insistencia;
  - (vii) el 11 y 16 de mayo de 2017, el Banco le remitió requerimientos de cobranzas; y,
  - (viii) solicitó como medida correctiva se le otorgue el periodo de gracia o las facilidades de pago de acuerdo al Oficio Múltiple 10250-2017-SBS.
2. Mediante Resolución 2 del 26 de julio de 2017, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque declaró rebelde al Banco, en tanto no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo concedido para tales efectos.

3. Mediante Resolución 0535-2017/INDECOPI-LAM del 2 de octubre de 2017, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que la entidad financiera no estaba obligada a otorgar la reprogramación de su deuda y/o periodo de gracia solicitado por la denunciante, pese a las facilidades de pago dadas en atención a la declaratoria de emergencia del departamento de Lambayeque; y,
- (ii) declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que personal del denunciado se negó a recibir la carta notarial del 9 de





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 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

mayo de 2017 enviada por la denunciante.

4. El 27 de octubre de 2017, la señora Cabrera presentó recurso de apelación contra la Resolución 0535-2017/INDECOPI-LAM señalando que:
- (i) En el Oficio 25649-2017-SBS del 20 de julio de 2017, que le remitió la SBS en atención al reclamo que interpuso ante dicha entidad, se precisó que el Banco sí brindaba facilidades a sus clientes que habían sido afectados por el Fenómeno del Niño Costero en atención al Oficio Múltiple 10250-2017-SBS;
  - (ii) de acuerdo a lo indicado en el citado Oficio 25649-2017-SBS se observaba que el Banco la evaluó para brindarle el citado beneficio; no obstante, omitió considerar la fecha real de la declaratoria de emergencia del departamento de Lambayeque (02 de febrero de 2017), tomando en cuenta una fecha posterior, esto es, el 15 de marzo de 2017, oportunidad a la cual no se encontraba al día en el pago de sus cuotas en virtud a las afectaciones del Fenómeno del Niño Costero; y,
  - (iii) cumplía con los requisitos establecidos en el Oficio Múltiple 10250-2017-SBS, por lo cual correspondía que la entidad financiera le brindara un periodo de gracia para poder seguir pagando su deuda sin registrar incumplimientos, como lo realizó antes de la ocurrencia de los desastres naturales.

5.

Considerando que la denunciante no ha cuestionado la Resolución 0535-2017/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró infundada la denuncia sobre la recepción de la carta notarial del 9 de mayo de 2017, corresponde tener este por consentido.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> 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.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000068

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI  
EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

7. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
8. 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 la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.



En su denuncia, la señora Cabrera señaló que era titular de la Tarjeta de Crédito CMR Visa Platinum N° 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4466, cuya deuda total ascendía a S/ 44 875,64 incluyendo los intereses, la cual se encontraba pagando puntualmente hasta el 5 de enero de 2017. No obstante, debido a que el 02 de febrero de 2017 se declaró en emergencia a todo el departamento de Lambayeque mediante Decreto Supremo 011-2017/PCM, en atención a las lluvias por el Fenómeno del Niño Costero, le fue imposible pagar su deuda los meses de febrero y marzo de 2017 (con vencimiento al 5 de cada mes). En abril de 2017, el Banco le cobró el total de su deuda.

10. Asimismo, la señora Cabrera indicó que con el fin de contribuir a resolver los efectos de los desastres ocurridos en las ciudades de Tumbes, Piura y Lambayeque, mediante Oficio Múltiple 10250-2017-SBS del 16 de marzo de

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

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

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000069

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

2017, la SBS que en beneficio de las poblaciones afectadas por el Fenómeno del Niño Costero, se acordó que las entidades financieras reprogramarían las obligaciones crediticias de sus clientes afectados, sin deterioro de su clasificación crediticia, precisándose que podrían acogerse a ello quienes se encontraban al día en el pago de préstamos a la fecha de declaratoria de emergencia, el cual era su caso, debido a que siempre pagó puntualmente sus cuotas.

- (11) La Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que la entidad financiera no estaba obligada a otorgar la reprogramación de su deuda y/o periodo de gracia solicitado por la denunciante.
12. En su recurso de apelación, la señora Cabrera sostuvo que en el Oficio 25649-2017-SBS del 20 de julio de 2017, que le remitió la SBS en atención al reclamo que interpuso ante dicha entidad, se podía apreciar que el Banco sí brindaba facilidades a los clientes que habían sido afectados por el Fenómeno del Niño Costero en atención al Oficio Múltiple 10250-2017-SBS, siendo que además, se observaba que el denunciado la evaluó para brindarle el beneficio. No obstante, omitió considerar la fecha real de la declaratoria de emergencia del departamento de Lambayeque (02 de febrero de 2017), teniendo en cuenta una fecha posterior (15 de marzo de 2017), oportunidad en la que no se encontraba al día en el pago de sus cuotas, en tanto continuaba siendo afectada por el Fenómeno del Niño Costero.
13. Al respecto, mediante Decreto Supremo 011-2017-PCM del 02 de febrero de 2017, la Presidencia del Consejo de Ministros declaró en Estado de Emergencia a los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque por un plazo de 60 días, en atención a las intensas lluvias ocurridas en dichos departamentos que afectaron viviendas, servicios básicos e infraestructura diversa pública y privada, de acuerdo a lo señalado por los Gobiernos Regionales de Tumbes, Piura y Lambayeque, y el Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN).
14. A su vez, el mencionado decreto señala que la declaración de emergencia se justifica con el Informe Situacional de dichos departamentos, donde se indica que las acciones de respuesta realizadas en las zonas afectadas son insuficientes para la atención de la emergencia. Asimismo, informa las medidas y/o acciones de excepción a ejecutar, y que, al haber sobrepasado la capacidad de respuesta de los Gobiernos Regionales ante la gravedad del daño, se hace necesaria la intervención del Gobierno Nacional y recomienda se declare el Estado de Emergencia de Oficio por sesenta (60) días calendario.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

15. Cabe mencionar que, mediante Decreto Supremo 034-2017-PCM del 29 de marzo de 2017, se prorrogó el Estado de Emergencia declarado mediante el Decreto Supremo 011-2017-PCM, en los departamentos de Tumbes y Lambayeque, a partir del 05 de abril del 2017, por el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para continuar con la ejecución de acciones y medidas de excepción inmediatas y necesarias de respuesta y rehabilitación que correspondan<sup>4</sup>.
16. Ante dicha situación, mediante el boletín quincenal "SBS INFORMA"<sup>5</sup>, la SBS señaló que adoptó medidas especiales para apoyar a los clientes del sistema financiero afectados por el Fenómeno del Niño Costero, emitiendo el Oficio Múltiple 10250-2017 el 16 de marzo de 2017, mediante el cual facultó a las empresas del sistema financiero a reprogramar de oficio los créditos denominados minoristas –consumo, hipotecario y MYPE- que hayan sido otorgados a deudores ubicados en las localidades declaradas por el Gobierno en estado de emergencia, sin necesidad de contar con la conformidad del cliente y sin que ello signifique un deterioro en su calidad crediticia, tal como se aprecia a continuación:

"(...)

Al respecto, con carácter preventivo, esta Superintendencia considera necesario establecer medidas de excepción que pueden ser aplicadas a los créditos de deudores minoristas otorgados en localidades que sean declaradas por el Poder Ejecutivo en estado de emergencia por lo motivos señalados en el párrafo anterior, de acuerdo con el alcance geográfico que determine cada empresa del sistema financiero, previo análisis del nivel de impacto sobre su portafolio de deudores.

En ese sentido, las empresas del sistema financiero podrán modificar, de acuerdo con dicho análisis, las condiciones contractuales de las diversas modalidades de créditos de deudores minoristas a los que hace referencia el párrafo anterior, sin que esta modificación constituya una refinanciación, en la medida que el plazo total de los referidos créditos no se extienda por más de seis (6) meses del plazo original, y que a la fecha de la declaratoria de emergencia los deudores se encuentren al día en sus pagos.

Los créditos de deudores minoristas que hayan sido objeto de las modificaciones contractuales antes señaladas, además de mantenerse registrados en las cuentas correspondientes del rubro 14 "Créditos" del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, deberán ser registrados en la subcuenta 8109.36. Asimismo, el registro contable de los

<sup>4</sup> Mediante el Decreto Supremo N° 052-2017-PCM del 18 de mayo de 2017, se prorrogó el Estado de Emergencia declarado mediante el Decreto Supremo N° 011-2017-PCM, en los departamentos de Tumbes y Lambayeque a partir del 20 de mayo del presente año, por el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario para continuar con la ejecución de acciones y medidas de excepción inmediatas y necesarias de respuesta y rehabilitación que correspondan, y este plazo a su vez fue prorrogado mediante Decreto Supremo N° 070-2017-PCM del 28 de junio de 2017, por el término de sesenta (60) días calendario, a partir del 04 de julio de 2017.

<sup>5</sup> [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/er/BOL-QUINCENAL/20170316\\_BolQuincenal-N5.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/er/BOL-QUINCENAL/20170316_BolQuincenal-N5.pdf)





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 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

*intereses asociados a dichas colocaciones deberá efectuarse por el método de lo percibido a partir de la fecha de la reprogramación. Esto implicará que se extorquen los intereses que a la fecha de reprogramación no hayan sido cobrados.*

*La referida modificación contractual puede efectuarse sin necesidad de preaviso, sujetándose a las disposiciones del artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (...)*

17. En tal sentido, la SBS precisó que, para proceder con la reprogramación del crédito, se tenían que cumplir los siguientes requisitos: (i) que la entidad realice un análisis de impacto previo a nivel de portafolio; (ii) que el crédito se encuentre sin atrasos a la fecha de la declaración de emergencia; y, (iii) que el plazo total del crédito no se extienda por más de seis (6) meses del plazo original.
18. Además, estableció que, si el cliente no estaba de acuerdo con la reprogramación unilateral efectuada por su entidad financiera, este podría solicitar continuar con su cronograma original, en cuyo caso la entidad debería comunicarle el procedimiento a seguir para revertir la modificación contractual realizada.
19. Finalmente, en el boletín mencionado, la SBS resaltó que, el hecho de que la reprogramación pueda realizarse de manera unilateral por la entidad financiera, se explicaba porque en una situación como la que estaban atravesando las personas naturales y MYPE ubicadas en las zonas de emergencia, en la que habían perdido parte o casi todos sus bienes, las prioridades cambiaban por el surgimiento de necesidades vitales más urgentes que debían cubrir, siendo que el pago de un crédito o la solicitud de una reprogramación por parte del propio cliente podía dejar de ser una prioridad. A ello se sumaba que la magnitud del daño a la infraestructura hacía prácticamente inviable, en algunos casos, que el cliente pudiera contactarse con su entidad financiera y viceversa.
20. Teniendo en cuenta lo señalado, esta Sala considera necesario advertir que, acorde a los términos del Oficio Múltiple 10250-2017 del 16 de marzo de 2017, la SBS facultó a las entidades financieras a que consideraran reprogramar de oficio los créditos denominados minoristas –consumo, hipotecario y MYPE- que hayan sido otorgados a deudores ubicados en las localidades declaradas por el Gobierno en estado de emergencia, precisando que antes de efectuar ello, debían realizar un análisis de impacto previo a nivel de portafolio, y verificar que el cliente se encontrase al día en sus pagos a la fecha de declaración de emergencia.
21. Así, conviene indicar que el punto controvertido entre las partes atiende a





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

esclarecer la responsabilidad que pudiera o no guardar el Banco respecto al rechazo del otorgamiento del beneficio consistente en la reprogramación del pago del adeudo de la señora Cabrera, cuya concesión requería realizar una evaluación por parte del Banco respecto al impacto en su portafolios y si el cliente se hallaba al día a la fecha de la declaratoria de emergencia.

22. Ahora bien, obra en el expediente, entre otros, copia de los siguientes medios probatorios:

- (i) Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito CMR Visa Platinum 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4466 de titularidad de la denunciante (dirección: Calle San Martín 722 Ferreñafe), respecto al periodo 10/11/2016 al 09/12/2016 con fecha de vencimiento 05/01/2017, donde se observa que la suma a pagar ascendía a S/ 2 069,78, además, no se registra pagos pendientes, penalidades o cobro de intereses por pagó tardío;
- (ii) Comprobante de pago del 03/01/2017, donde se verifica el abono de la suma de S/ 2 069,80 a la Tarjeta CMR Visa Platinum 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4466 de titularidad de la denunciante;
- (iii) Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito CMR Visa Platinum 4474-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4466 de titularidad de la denunciante, respecto al periodo 10/12/2016 al 09/01/2017 con fecha de vencimiento 05/02/2017, donde se observa que la suma a pagar ascendía a S/ 1 902,27, además de que la deuda total ascendía a S/ 43 499,61; y,
- (iv) Carta Notarial del 21 de abril de 2017, mediante la cual el Banco requirió a la denunciante que en el plazo de 15 días hábiles cumpliera con pagar la suma total de S/ 46 198,97.

23.

De acuerdo al Oficio 25649-2017-SBS del 20 de julio de 2017, mediante el cual la SBS atendió el reclamo interpuesto por la señora Cabrera ante dicha entidad sobre el otorgamiento de la prórroga en el pago de su crédito, se advierte que, en sus descargos, el Banco manifestó que venía otorgando facilidades de pago a sus clientes que fueron víctimas de los desastres naturales, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

- (i) El cliente debía encontrarse al día en sus pagos, solo con una cuota pendiente a partir del 15 de marzo de 2017, fecha en la que se declaró la emergencia; y,
- (ii) la medida solo aplica para clientes que residan en las provincias afectadas

24. En virtud a ello, el Banco informó a la SBS que, tras evaluar a la señora Cabrera para el otorgamiento del beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, rechazó el mismo en tanto que no cumplía con los requisitos necesarios para proceder a dicha reprogramación, acorde a lo siguiente:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

000073

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOP-LAM

"(...)  
(...) se llevó a cabo una etapa de indagaciones, requiriendo al Banco Falabella del Perú un informe respecto de los hechos expuestos (...), entidad que manifestó lo siguiente:

- Que, en la actualidad viene otorgando facilidades de pago a sus clientes, quienes fueron víctimas de desastres naturales acontecidos en el país, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El cliente debe encontrarse al día en sus pagos, solo con 1 cuota pendiente a partir del 15 de marzo, fecha en la que se declaró la emergencia.
- La medida solo aplica para clientes que residan en las provincias afectadas.

(...)  
- Que, conforme a lo antes señalado, verificó que usted (reclamante) no cumplía con los requisitos para la reprogramación; en atención a ello, no procedió la atención de su requerimiento.  
(...)"

25. Así, se aprecia que la entidad financiera, en uso de sus facultades, decidió evaluar a la denunciante para otorgarle el beneficio consistente en la prórroga en el pago de su crédito, sustentando su rechazo en que no habría cumplido con acreditar hallarse al día en el pago de su crédito a la oportunidad de la declaratoria de emergencia de Lambayeque.
26. Considerando los medios probatorios citados, esta Sala verifica que la denunciante residía en una zona afectada por el Fenómeno del Niño Costero (Ferreñafe - Lambayeque) y que a la declaratoria de emergencia del departamento de Lambayeque, esto es, el 02 de febrero de 2017, de conformidad con el Decreto Supremo 011-2017-PCM, mencionado en los párrafos precedentes, se encontraba al día en el pago de las cuotas de su crédito.
27. Sin embargo, pese a que por Oficio Múltiple 10250-2017-SBS la SBS dispuso que la valoración debía efectuarse a la fecha de declaratoria de emergencia del departamento afectado (que en este caso -Lambayeque- sucedió el 2 de febrero de 2017 por Decreto Supremo 011-2017-PCM), tomó en cuenta una fecha posterior, esto es, el día 15 de marzo de 2017; evidenciándose su incorrecta evaluación de la cliente.
28. En efecto, correspondía al Banco que, tras decidir valorar el otorgamiento del beneficio, verificar si la denunciante cumplía con el requisito consistente en que se hallase al día en el pago de su crédito a la oportunidad de la declaratoria de emergencia de Lambayeque, esto es, el 02 de febrero de 2017, momento al cual -acorde a los documentos incorporados al expediente- la señora Cabrera había cumplido con la cancelación de las





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 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

cuotas vencidas hasta el 02 de enero de 2017. Cabe advertir que el vencimiento de la siguiente cuota, ocurriría al 05 de febrero de 2017, esto es, luego que se declarase su estado en emergencia.

29. Finalmente, conviene resaltar que a efectos de sustentar el rechazo del beneficio consistente en la prórroga del pago del crédito, no se ha advertido alegato o documento alguno que permita evidenciar que dicha negativa fue en virtud al requisito referido a la evaluación del impacto en el portafolios del Banco, sino únicamente que la denunciante no se hallaba al día en el pago de su adeudo a la oportunidad de la declaratoria de emergencia de Lambayeque; causal que ha quedado previamente desvirtuada.
30. En consideración a lo señalado, corresponde revocar la Resolución 0535-2017/INDECOPI-LAM en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no evaluó correctamente a la denunciante a fin de otorgarle el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, acorde a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, dictado por la SBS.

Sobre la medida correctiva ordenada

31.

El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>6</sup>.

32. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>7</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.  
(...).





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 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>8</sup>.

33. Sobre el particular, toda vez que se ha verificado la responsabilidad del Banco por la infracción imputada en su contra, esto es que, no evaluó correctamente a la denunciante a fin de otorgarle el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, acorde a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, dictado por la SBS, y que la denunciante cumplía con los requisitos exigidos por dicho oficio, debido a que residía en una zona afectada por el Fenómeno del Niño Costero (Ferreñafe - Lambayeque) y a la fecha de declaratoria de emergencia del departamento de Lambayeque (02 de febrero de 2017) se encontraba al día en el pago de las cuotas de su crédito, este Colegiado considera que corresponde ordenar al denunciado una medida correctiva
34. En ese sentido, este Colegiado ordena al Banco como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora Cabrera el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, dado mediante Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, por lo cual la entidad financiera deberá extornar los intereses generados por la incorrecta evaluación, y considerar el periodo de prórroga al momento de efectuar el cálculo del adeudo a la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.
35. Asimismo, se infórma al Banco que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

<sup>9</sup> RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos. En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles,





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 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

### Sobre la graduación de la sanción

36 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 Comisión<sup>10</sup>.

contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.  
En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>10</sup> 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.

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 verse 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 existen 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.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000077

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

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

37. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad<sup>11</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

38. En el presente caso, en la medida que ha quedado acreditado que el denunciado no evaluó correctamente a la denunciante a fin de otorgarle el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, acorde a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, dictado por la SBS, corresponde imponerle una sanción.

39. En este caso, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:

**Daño resultante de la infracción:** La conducta infractora cometida por el Banco afectó las expectativas de la señora Cabrera, en tanto esperaba que cuando el Banco la evaluara para poder otorgarle el beneficio consistente en la reprogramación de su crédito, considerara como fecha de declaratoria de emergencia la señalada en el Decreto Supremo 011-2017-PCM, y no una fecha posterior, en la que no estuvo al día en sus pagos, debido a los desastres que ocasionó el Fenómeno del Niño Costero en Lambayeque.

**Efectos generados en el mercado:** Conductas infractoras como la verificada en el presente procedimiento generan desconfianza en sus clientes, así como a los consumidores que buscan la adquisición de los servicios financieros, siendo que ante hechos como los denunciados, podrían asumir que la entidad financiera no considerará los plazos legales para

- 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."

11 DECRETO SUPREMO 006-2017-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.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000078

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

evaluarlos ante un pedido de reprogramación.

**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).

- 40. Por lo tanto, este Colegiado considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de 2 UIT, por infracción del artículo 18° y 19° del Código, toda vez que se verificó que la entidad financiera no evaluó correctamente a la denunciante a fin de otorgarle el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, acorde a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, dictado por la SBS.

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

- 41. 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 resolución<sup>12</sup>.

- 42. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del denunciado.

- 43. Teniendo en consideración lo anterior, 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.

Sobre las costas y costos del procedimiento

- 44. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°<sup>13</sup> que, en cualquier procedimiento contencioso

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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

<sup>13</sup> DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. 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 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.

45. En el presente caso, habiéndose determinado la responsabilidad administrativa del denunciado, corresponde condenar al Banco al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor de la señora Cabrera.

Sobre la remisión de la presente resolución a la SBS

46. 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.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 535-2017/INDECOPI-LAM del 02 de octubre de 2017 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez contra Banco Falabella Perú S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no evaluó correctamente a la denunciante a fin de otorgarle el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, acorde a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, dictado por la SBS

**SEGUNDO:** Ordenar a Banco Falabella Perú S.A. como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con otorgar a la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito, dado mediante Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS, por lo cual la entidad financiera deberá extornar los intereses generados por la incorrecta evaluación, y considerar el periodo de prórroga al momento de efectuar el cálculo del adeudo a la fecha de cumplimiento de la medida correctiva.

Se informa a **Banco Falabella Perú S.A.** que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque los medios probatorios que

15/16

M-SPC-13/1B

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000080  
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1287-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 153-2017/CPC-INDECOPI-LAM

acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, **la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez** deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**TERCERO:** Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con una multa de 2 UIT.

**CUARTO:** Condenar a Banco Falabella Perú S.A. al pago de costas y costos del procedimiento.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de Banco Falabella Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SEXTO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a Banco Falabella Perú S.A., 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 Silvia Lorena Hooker Ortega.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente



## VII. SÍNTESIS ANALÍTICA DEL TRÁMITE PROCEDIMENTAL

### Denuncia

Mediante escrito de fecha 29 de mayo de 2017 la señora Milagros Del Carmen Cabrera Chávez, presentó denuncia contra el Banco Falabella, por infracción a los art.18 y 19 de La Ley de Protección al Consumidor, por el hecho de que a consecuencia de las intensas lluvias por el fenómeno del niño costero se declaró en estado de emergencia al departamento de Lambayeque y es por esta situación el 05 de febrero de 2017 le fue imposible cumplir con el pago de su deuda, la cual venía pagando puntualmente, sin embargo el denunciado le envía una carta notarial dándole un plazo de 15 días hábiles para pagar todo el saldo deudor y de no hacerlo procedería a girar una letra de cambio a la vista por el monto total de la deuda, razón por la cual la denunciante acude a las oficinas del Banco Falabella para solicitar que se le otorgue periodo de gracia, reprogramación de su deuda u otra facilidad de pago, dado que nunca se había atrasado en sus pagos y nunca fue su intención evadir obligaciones, sin embargo esta le fue denegada, y procedió a responder por escrito la carta notarial, sin embargo los trabajadores del Banco Falabella se negaron a recibir dicha carta notarial, razón por la cual se vio obligada a denunciar estos hechos

### Admisión a trámite

Mediante Resolución N° 01 de fecha 06 de junio del 2017 la Secretaria Técnica de La Comisión de Protección al Consumidor admite a trámite la denuncia de fecha 29 de mayo del 2017, presentada por la señora Milagros Del Carmen Cabrera Chávez contra el Banco Saga Falabella, por la presunta infracción a los art.18 y 19 de la Ley de Protección al Consumidor, de conformidad con lo establecido por el art. 234 de la Ley N° 27444, y de acuerdo al art. 105 de la Ley de Protección al Consumidor, que señala que dicha Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer las presuntas infracciones contenidas en dicho cuerpo legal. Además, mediante dicha Resolución se le otorga un plazo de 05 días hábiles desde su notificación, a la parte denunciada para que haga sus descargos y también se cita a audiencia de conciliación para el día 21 de julio de 2017 a las 9:00 horas a.m.



### **Audiencia de Conciliación**

El 21 de julio 2017 se presentó el denunciante, la señora Milagros Del Carmen Cabrera Chávez, a fin de llevar a cabo dicha diligencia, a la cual no asistió la parte denunciada, por lo que se procedió a levantar acta, en la cual se deja constancia que asistió la parte denunciante y no asistió la parte denunciada.

### **Escrito presentado por la parte Denunciante**

La denunciante solicita se declare rebelde al denunciado de conformidad con el artículo 26 del DL N°807 Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, por haberse excedido el plazo para que el denunciado presente sus descargos.

### **Resolución de mero trámite**

Mediante Resolución N°2 de fecha 26 de julio del 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Protección del Consumidor, declaró rebelde a la parte denunciada.

### **Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor**

Luego de analizados los argumentos de las partes, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor pronunciarse al respecto para lo cual, emite la Resolución Final N° 535-2017/CPC de fecha 02 de octubre de 2017 donde declara **INFUNDADA** la denuncia por presunta infracción al art. 19° de la Ley de Protección al Consumidor, en la medida que no estaría obligado a otorgar la reprogramación de su deuda y/o un periodo de gracia solicitado por la denunciante, pese a las facilidades de pago dada por la declaración de estado de emergencia del departamento de Lambayeque y no ha quedado acreditado que se habría negado a recibir dicha carta notarial de fecha 9 de mayo de 2017.

Por tanto, la Comisión de Protección al Consumidor fundamentó su decisión, alegando que manifestar que el circular N°10250-2017-SBS, medidas prudenciales relacionadas a deudores domiciliados en las zonas que presentan intensas precipitaciones pluviales e inundaciones, de fecha 16 de marzo de 2017, no genera una obligación a las entidades pertenecientes al sistema financiero a otorgar facilidades de pago, mediante reprogramación, siendo esta acción de carácter facultativa, es decir dicho circular faculta a



entidades del sistema financiero a otorgar facilidades de pago a sus clientes que hayan sido afectados por el fenómeno climatológico fenómeno del niño costero, realizando las evaluaciones correspondientes a cada cliente; sin embargo, dicho documento no genera una obligación a entidades financiera a poder dar facilidades de pagos a sus clientes.

Así mismo alega que en el procedimiento no se ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el denunciado le haya ofrecido a la denunciante reprogramar su deuda por motivos del fenómeno climatológico "fenómeno del niño costero"; razón por la cual, el denunciado no está obligado a realizar una reprogramación de la deuda de la denunciante. En ese sentido el colegiado considera que el denunciado no tiene responsabilidad alguna., respecto que la denunciante no haya pagado las cuotas correspondientes al mes de febrero de 2017.

En cuanto a la carta notarial el colegiado considera que no se ha acreditado que el denunciado no haya recibido la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, remitida por el denunciante.

Mediante esta resolución se pone fin al procedimiento en una primera instancia, pudiendo el otro administrado que se vio perjudicado con la decisión de la Comisión impugnar la misma mediante el recurso de apelación.

### **Presentación de escrito de apelación**

Mediante escrito de fecha 27 de octubre de 2017, Milagros Peña Callirgos, en representación de Milagros Del Carmen Cabrera Chávez, presento recurso de apelación, contra la Resolución Final N° 535-2017/INDECOPI-LAM, mediante el cual manifiesta lo siguiente:

Que es falso en cuanto la comisión manifiesta que no hay ningún medio probatorio en la cual se corrobore que el denunciado haya ofrecido al denunciante reprogramar su deuda por motivos de fenómeno del niño, pues el 26 de julio de 2017, el Banco Falabella presentó sus descargos y en esta manifestó los motivos por el cual mi representada no accedió a los beneficios del periodo de gracia solicitado, hecho que se corrobora con el oficio 25649-2017-SBS, en el cual dice que no se le otorgo periodo de gracia por el hecho de no estar al día en sus pagos a la fecha de la declaración de emergencia, sin embargo el Banco ha incurrido en error, pues si se encontraba al día de sus pagos a la declaratoria de emergencia del 02 de febrero del 2017.



Si bien es cierto la circular 10250-2017-SBS emitida por la SBS establece que las entidades financieras otorguen facilidades de pagos a sus clientes que se encuentran domiciliados en las zonas declaradas en emergencia, no es obligatoria o vinculante, en el presente caso el Banco Falabella realizó una mala evaluación, además el Banco si habría brindado facilidades de pago bajo determinados requisitos que son cumplidos por nuestra representada y por lo tanto debería ser tratada con igualdad.

### **Requerimiento**

Mediante Resolución N° 04 de fecha 02 de noviembre del 2017, La Comisión de La Protección al Consumidor le requiere a Milagros del Carmen Cabrera Chavez, para que en el plazo de dos (2) días hábiles de recibida la presente, cumpla con presentar el poder otorgado favor de la señora Milagros Peña Callirgos, bajo apercibimiento de tener por no presentada el mismo.

### **Escrito presentado por la parte denunciante**

Que con fecha 07 de noviembre del año 2017, se ha notificado la Resolución N° 4 mediante el cual se otorga el plazo de dos días hábiles para adjuntar el poder de representación, por ende, cumplen el respectivo mandato, adjuntando el Poder de la Sra. Milagros Peña Callirgos.

### **Concesorio de apelación**

Mediante Resolución N° 157-2017/ST, de fecha 08 de noviembre del 2017 la Comisión de protección al Consumidor, resolvió conceder el recurso de apelación interpuesto por la Sra. Milagros Peña Callirgos.

### **Remisión de expediente**

El 05 de diciembre del 2017, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, mediante Memorandum N° 2948-2017/INDECOPI-LAM, remite el Expediente N° 153-2017/CPC, a la Secretaria Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

### **Traslado del recurso de apelación**

Mediante Resolución N°01 de fecha 17 de enero de 2018 la Sala Especializada en Protección al Consumidor, pone de conocimiento a las partes que ha recibido el Expediente N° 153-2017/CPC, además pone de



conocimiento al Banco Falabella., el recurso de apelación interpuesto por la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez contra la resolución 535-2017/INDECOPI-LAM.

**Resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – Sala Especializada en Protección al Consumidor**

La Sala Especializada en protección al Consumidor, emite la Resolución N° 1287-2018/SPC-INDECOPI de fecha 30 de mayo de 2018, mediante la cual señala los siguientes argumentos:

La sala verifica que la denunciante residía en una zona afectada por el fenómeno del niño costero (Ferreñafe- Lambayeque) y que, a la declaratoria de emergencia del departamento de Lambayeque, esto es el 02 de febrero de 2017, y se encontraba al día en el pago de las cuotas de su crédito.

Sin embargo, pese a que el oficio de la SBS dispuso que la valoración debía efectuarse a la fecha de declaratoria de emergencia del departamento afectado (que en este caso en Lambayeque- sucedió el 2 de febrero de 2017 por decreto supremo 011-2017-PCM), tomó en cuenta una fecha posterior, esto es el 15 de marzo de 2017, evidenciándose su incorrecta evaluación al cliente.

Por lo tanto, la denunciante cumplía con el requisito consistente en que se hallase al día en el pago de su crédito a la oportunidad de la declaratoria de emergencia de Lambayeque, esto es el 02 de febrero de 2017, momento al cual acorde a los documentos incorporados había cumplido con la cancelación de cuotas vencidas hasta el 02 de enero de 2017, cabe indicar que el vencimiento de la otra cuota ocurría el 05 de febrero de 2017, esto es, luego que se declarase su estado de emergencia.

En consecuencia, habiéndose determinado la responsabilidad administrativa del denunciado, a este colegiado le corresponde revocar la resolución, y reformándola, se declare fundada, por ende, se ordenó en calidad de medida correctiva, el Banco Falabella Perú S.A, cumpla en el plazo de cinco (15) días hábiles cumpla con otorgar a la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez el beneficio de prórroga en el pago del adeudo de su crédito.



## VIII. OPINIÓN ANALÍTICA DEL TRATAMIENTO DEL ASUNTO SUB MATERIA

### Actuación del denunciante

Respecto del análisis del caso, se aprecia que lo que denuncia la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez, es el otorgamiento de periodo de gracia, reprogramación de su deuda o cualquier otra facilidad de pago, a consecuencia de la declaración de estado de emergencia del departamento de Lambayeque, dándose así una presunta infracción al art. 19° de la Ley de Protección al Consumidor, podemos deducir lo siguiente:

- **Según la doctrina**, partiendo primero que la negación del periodo de gracia solicitada por el denunciante se refiere a la idoneidad en el servicio, que para nuestra legislación se entiende la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe a consecuencia de una relación de consumo. Por tanto, eso conlleva a que el consumidor recibe información respecto a las características y naturaleza del servicio, y es el proveedor que debe garantizar el servicio ofrecido. Es decir, el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- **Según la jurisprudencia**, al respecto, cabe recordar que el proveedor tiene el deber de garantizar el nivel de calidad a que se comprometió en su oferta, debiendo responder los productos a los usos y fines para los cuales fueron fabricados. En tal sentido, el deber de idoneidad determina que el proveedor sea responsable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición.

En ese orden de ideas, la denunciante interpuso reclamo el Banco Falabella a fin de que se le otorgue el periodo de gracia, o alguna facilidad de pago para poder cumplir con sus obligaciones, puesto que jamás se había atrasado en sus pagos y que al negarse el Banco Falabella en su oportunidad, es que la denunciante se vio obligada a denunciar ante la autoridad competente.

### Actuación de INDECOPI

**Primera instancia:** La Comisión de Protección al Consumidor, emite la Resolución Final N° 535-2017/INDECOPI-LAM de fecha 02 de octubre de 2017 donde declara INFUNDADA la denuncia por presunta infracción al art. 19° de la Ley de Protección al Consumidor, por ende, fundamento su decisión señalando que el Banco Falabella no estaría obligado a otorgar la

reprogramación de su deuda y/o periodo de gracia solicitado por el denunciante, pese a las facilidades de pago dada por la declaración de estado de emergencia de Lambayeque.

Por otro lado, también declaro infundada en la medida que no ha quedado acreditado que habría negado a recibir la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, enviada por el denunciante

En ese orden de ideas, La Comisión de Protección del Consumidor respecto a la decisión adoptada, se enfocó en el circular N°10250-2017.SBS, medidas prudenciales relacionadas a deudores domiciliados en las zonas que presentan intensas precipitaciones pluviales e inundaciones, de fecha 16 de marzo de 2017, no genera una obligación a las entidades pertenecientes al sistema financiero a otorgar facilidades de pago, mediante reprogramación, siendo esta acción de carácter facultativo, es decir faculta a las entidades financieras a otorgar facilidades de pago a los afectados por el fenómeno del niño costero, previa evaluación correspondiente a cada cliente, sin embargo dicho documento, no genera una obligación a entidades financieras de poder dar facilidades de pago a sus clientes.

Asimismo, se centró en los medios probatorios presentados, en el cual aduce que no hay prueba alguna que acredite que el denunciado le haya ofrecido a la denunciante reprogramar su deuda y tampoco se ha acreditado que el denunciante no haya recibido la carta notarial de fecha 09 de mayo de 2017, remitida por el denunciante.

Ante ello, según lo indicado por la Comisión no estoy de acuerdo porque considero que si bien el oficio de la SBS no obliga a las entidades bancarias a darles facilidades de pago a sus clientes, si no que esta acción era facultativa, es decir que la entidad bancaria tenía la potestad de aplicarlo o no, ya que no es una obligación darles facilidades de pago, a pesar de la declaratoria de emergencia, sin embargo se debe tener en cuenta que el Banco Falabella, si hizo uso de su facultad, dado que si habría brindado facilidades de pago a sus clientes, bajo determinados requisitos que debían cumplir los clientes, aquellos que la denunciante cumple y debió ser tratada con igualdad

Por ende, es lógico que por el principio de igualdad, tenían que hacer lo mismo con la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez, pues todos los clientes deben ser tratados de la misma forma, o bajo circunstancias similares, y en este caso la denunciante cumplía con los requisitos para poder



acceder al periodo de gracia, vivía en una zona afectada por el fenómeno del niño, y además se encontraba al día en sus pagos a la fecha de la declaratoria de emergencia de la región de Lambayeque.

**Segunda instancia:** La Sala Especializada en Protección al Consumidor, emite la Resolución N° 1287-2018/SPC-INDECOPI, mediante la cual resuelve revocar la Resolución N°535-2017/INDECOPI-LAM emitida por la Comisión de Protección al Consumidor y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia presentada por la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez contra el Banco Falabella Perú S.A. por infracción a los art.18° y 19° de la Ley de Protección al Consumidor.

Ante ello, El Tribunal tomo en cuenta que de los documentos que obran en el expediente, se observa que la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez, se encontraba al día en el pago de las cuotas de su deuda crediticia a la fecha de la declaratoria de emergencia en la región Lambayeque (02 de febrero del 2017), y que además residía en una zona afectada por el fenómeno del niño, razón por la cual le fue imposible cumplir con su obligación, sin embargo el Banco hizo una evaluación incorrecta del cliente, dado que la Entidad Bancaria tomó una en cuenta una fecha posterior (15 de marzo del 2017) cuando en realidad el oficio emitido por la SBS dispuso que la valoración debía efectuarse a la fecha de la declaratoria de emergencia del Departamento afectado .

- **Según la doctrina**, nos manifiesta que, a diferencia del proceso judicial, por el cual será un tercero imparcial quien resuelva la controversia, sin embargo, en el proceso administrativo es la propia administración quien busca el convencimiento sobre los hechos que integran el presupuesto de su resolución.
- **Según la jurisprudencia**, en este extremo, es necesario precisar que “los procedimientos por infracciones a las normas de protección al consumidor se orientan a cautelar el interés colectivo de los consumidores mediante la evaluación de pretensiones de naturaleza individual, como un mecanismo a través del cual la autoridad administrativa puede identificar la actuación de los proveedores en el mercado y sancionar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor para disuadir o prevenir dichas conductas”.

En ese orden de ideas, según mi opinión estoy de acuerdo con el fallo que dictó la Sala Especializada de Protección al Consumidor, al revocar la Resolución Final de la Comisión y declarar FUNDADA la denuncia, pues ello

conlleva a que el denunciante en su oportunidad si justifico con documentos idóneos que se encontraba al día en el pago de sus cuotas crediticias al momento de la declaratoria de emergencia, y que además se le hizo una incorrecta evaluación para acceder al periodo de gracia, reprogramación de deuda o alguna otra facilidad de pago, puesto que el Banco Falabella tomó en cuenta una fecha posterior a la declaratoria de emergencia, siendo la fecha correcta el 02 de febrero del 2015.

Sin embargo, La Comisión no fue más allá de lo señalado por el oficio emitido por la SBS, sino por el contrario se limitaron a decir que no genera una obligación a las entidades pertenecientes al sistema financiero a otorgar facilidades de pago , mediante reprogramación, ya que es una acción facultativa, y que no habían medio probatorios que acredite que el denunciante le haya ofrecido reprogramación de deuda por motivos del fenómeno del niño, razón por la cual el denunciado no está obligado a realizar una reprogramación de la deuda.

En respuesta a ello, la denunciante dio por falso que no existiesen medios probatorios, pues se adjuntó, que el 26 de julio de 2017, el cual el Banco Falabella presento sus descargos y en esta manifiesta los motivos por el cual la señora Milagros del Carmen Cabrera Chávez no accedió al beneficio de periodo de gracia solicitado, y es en base a este medio probatorio donde el Tribunal se enfoca y toma la decisión de revocar la resolución de primera instancia.

## **IX. JURISPRUDENCIA**

1. “Se señaló que, para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor, se considera “consumidor” no solo a la persona que adquiere el bien, sino también a quien se beneficia de su uso y disfrute”.

**Resolución No. 2401-2014/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente No. 1499-2011/CPC, 22 de julio de 2014.**

2. “Se indica que la noción legal de proveedor comprende a las personas que fabrican o producen el servicio, las que actúan como intermediarios, las que contratan directamente con los consumidores y las que finalmente prestan el servicio, siendo que todos los que formen parte de dicha cadena de producción y distribución, lo cual también puede aplicarse a los conceptos de franquiciado y franquiciador, quienes pueden resultar responsables por los



posibles defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores”.

**Resolución No. 1630-2014/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente No. 1928-2012/CPC, 19 de mayo de 2014.**

3. “El deber de idoneidad debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y aquellas esperadas por el consumidor. Los remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores puedan ofrecer, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado”.

**Resolución No. 1008-2013/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente No. 1343-2011/CPC, 25 de abril de 2013.**

4. “Se señaló que, para efectos de la aplicación de las normas de protección al consumidor, se considera “consumidor” no solo a la persona que adquiere el bien, sino también a quien se beneficia de su uso y disfrute”.

**Resolución No. 2401-2014/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente No. 1499-2011/CPC, 22 de julio de 2014.**

5. “Se indica que la noción legal de proveedor comprende a las personas que fabrican o producen el servicio, las que actúan como intermediarios, las que contratan directamente con los consumidores y las que finalmente prestan el servicio, siendo que todos los que formen parte de dicha cadena de producción y distribución, lo cual también puede aplicarse a los conceptos de franquiciado y franquiciador, quienes pueden resultar responsables por los posibles defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores”.

**Resolución No. 1630-2014/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente No. 1928-2012/CPC, 19 de mayo de 2014.**

6. “El deber de idoneidad debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y aquellas

esperadas por el consumidor. Los remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores puedan ofrecer, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado”.

**Resolución No. 1008-2013/SPC-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente No. 1343-2011/CPC, 25 de abril de 2013.**

7. “Un consumidor adquirió un desodorante que le habría generado dermatitis. La Comisión verificó que el consumidor a los pocos días de adquirido el producto reportó al fabricante y al comercializador la afección sufrida, la cual según lo diagnosticado por un médico sería dermatitis de contacto. En virtud de ello, se concluyó que existía un nexo causal entre el uso del producto y la afección sufrida por el consumidor, siendo que el fabricante, a pesar de contar con el producto, no acreditó que no resultara responsable por dicho defecto”.

**Resolución N° 383-2013/ILN-CPC- INDECOPI del tribunal de Defensa de la competencia y de la propiedad intelectual, recaída en el Expediente N° 1209-2012, de 9 de marzo de 2013.**

8. “Un consumidor denunció a una entidad financiera señalando que endosó un cheque a favor de una ejecutiva de dicha empresa, quien le ofreció un trato preferencial por el depósito de su dinero y que recibiría un interés mensual de US\$ 2 000,00, el cual sería abonado en su cuenta de ahorros. La Comisión consideró que resultaba factible deducir que el interesado tomó la decisión de endosar el cheque basándose en la promesa de la dependiente del Banco respecto a la obtención de intereses, pero también atendiendo a las circunstancias que rodeaban dicha transacción, como son, por ejemplo, que se trataba de un ofrecimiento de una funcionaria acreditada de la entidad financiera, que la transacción se llevaba a cabo dentro de las instalaciones de una agencia del Banco, entre otras, todo lo cual produjo la confianza legítima en el consumidor de que la transacción resultaba válida y exigible a la entidad financiera”.

**Resolución N° 383-2015/ILN-CPC.- INDECOPI del tribunal de Defensa de la competencia y de la propiedad intelectual, recaída en el Expediente N° 808-2014, de 1 de febrero de 2015.**



9. “Un consumidor contrató un servicio de transporte para trasladar el féretro que contenían los restos mortales de su madre; sin embargo, al recibirlo, este presentó daños en su estructura. Aplicando una garantía legal contenida en la Ley de Aeronáutica Civil, la Comisión declaró fundada la denuncia, debido a que quedó acreditado que el proveedor brindó un servicio carente de idoneidad, pues se determinó que los daños fueron ocasionados durante el servicio de transporte de carga”.

**Resolución N° 1112-2012/ILN-CPC.- INDECOPI del tribunal de Defensa de la competencia y de la propiedad intelectual, recaída en el Expediente N° 786-2010, de 3 de septiembre 2012.**

10. “Bajo esta premisa, el servicio de transporte aéreo se encuentra comprendido dentro de una obligación de resultados, en la cual un pasajero consumidor esperaría que al contratar dicho servicio se le asegure el traslado a su lugar de destino en la fecha y hora ofrecidas. Debe tenerse en cuenta que los pasajeros suelen programar sus agendas -vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros-, basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos por éstas.

En este contexto, tal como se mencionó anteriormente, conforme al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código, un derecho básico de los consumidores es disfrutar del servicio ofrecido por los proveedores, por lo que el incumplimiento injustificado del mismo será considerado una infracción a las normas de protección al consumidor, salvo la existencia de un supuesto que configure la ruptura del nexo causal”.

**Resolución N° 3869-2014/SPC-INDECOPI. Comisión de Protección al consumidor, recaído en el expediente 612-2013/ILN-CPC.**

11. “La idoneidad de productos y servicios tiene un alcance amplio debido a la jurisprudencia administrativa del Indecopi. La idoneidad en materia contractual ha sido vista como un deber del proveedor al celebrarse un contrato con los consumidores, estableciéndose una especie de garantías derivadas como consecuencia de la responsabilidad contractual. En muchas ocasiones la Sala de Especializada en Protección al Consumidor (la Sala) ha resuelto las controversias derivadas del deber de idoneidad señalando que el artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad



e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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 relaciones de consumo afirmando que se ha incumplido con “el deber de idoneidad”. Así, se entiende al deber de idoneidad como aquel deber de prestar los bienes y servicios “en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente”.

**Resolución N° 0975-2014/SPC-INDECOPI. Comisión de Protección al consumidor. Recaída en el expediente 445-2012/CPC-INDECOPI-LAL.**

12. La Sala, con una composición diferente de Vocales, ha expresado lo siguiente: “[...] teniendo en consideración que: (i) Es el consumidor quien se encuentra en una situación de vulnerabilidad técnica frente al proveedor en una relación de consumo; (ii) que la venta de un producto defectuoso ocasiona una defraudación de las expectativas del consumidor; y, (iii) que es el proveedor quien se encuentra en la mejor posición de prevenir los efectos ocasionados por la puesta en circulación de productos no idóneos en el mercado, o quien puede reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible; esta Sala considera que el proveedor es el responsable frente a los consumidores por la puesta a disposición de productos que presenten defectos de funcionamiento”

**Resolución N° 1008-2013/SDC-INDECOPI. Comisión de la competencia, recaída en el expediente 908-2011/CPC-INDECOPI-LAL de fecha 25 de abril de 2013.**

13. La Ley de Protección al Consumidor establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación. Este Colegiado considera, atendiendo a la idoneidad que debe estar presente en los servicios médicos y las disposiciones de la Ley General de la Salud, que los centros de salud tienen la obligación de realizar diagnósticos precisos sobre las lesiones de los pacientes que acuden a sus instalaciones y realizar



las pruebas necesarias para lograr dicho fin, sobre todo en los casos donde haya opiniones discordantes entre los especialistas.”

**Resolución N° 0756-2014/SPC-INDECOPI. Comisión de Protección al consumidor, recaída en el expediente 403-2013/CPC-INDECOPI.**

14. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado; sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad, así una vez acreditado el defecto por consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

**Resolución N° 1257-2017/SPC-INDECOPI. TRIBUNAL DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, recaída en el expediente 977-2015/CPC-INDECOPI LAL.**

15. “Por otro lado, el hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos —reparación, reposición y devolución del 15 dinero— exigibles por el proveedor de un determinado bien o servicio frente al consumidor, en caso de que el producto o servicio sea defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido no enerva el hecho de que el proveedor haya incurrido en una infracción al deber de idoneidad, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado”.

**Resolución N° 1532-2015/SPC- INDECOPI, Tribunal de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, recaído en el Expediente N° 341-2014/PS0/INDECOPI-PIU.**

16. “Bajo tal premisa, este Colegiado considera que el deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código deberá ser entendido como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción

administrativa, el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.”

**Resolución N° 4529-2012/CPC COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL, recaído en el Expediente N° 3360-2010/CPC.**

17. “Debido a que la empresa incumplió el deber de idoneidad, establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, afectando a los pasajeros que no pudieron arribar a su destino de acuerdo al itinerario contratado.

Durante el procedimiento, iniciado de oficio por la citada Comisión, American Airlines sostuvo que, la demora, cancelación y reprogramación de los vuelos se debió a hechos fortuitos o de fuerza mayor, pues estos ocurrieron pese al mantenimiento y supervisión adecuada de sus aeronaves. Sin embargo, la aerolínea no demostró tal afirmación con medios probatorios pertinentes. Como resultado se le impuso una multa de 50,39 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 204 079.5 (doscientos cuatro mil setenta y nueve soles con cincuenta céntimos).”

**Resolución N° 2426-2017/SPC-INDECOPI, Tribunal de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el expediente N° 663-2015/CPC-LAL, del 09 de agosto de 2017.**

18. “El artículo 162.2° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19° del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

Acreditación del defecto: Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e imputación del defecto: Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba); esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas



en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que el proveedor, únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a este. En el caso en análisis, se procederá a desarrollar cada uno de los hechos presuntamente infractores que fueron imputados a título de cargo por la primera instancia como presuntas infracciones al deber de idoneidad.”

**Resolución N° 112-2017/INDECOPI-JUN Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, recaído en el Expediente PS0 N° 189-2016/PS0-INDECOPI-JUN.**

19. “La empresa vulneró el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido al deber de idoneidad en el consumo, es decir la correspondencia que debe existir entre el producto o servicio que se ofrece y el que, finalmente, se brinda. Ello, debido a que los resultados de la investigación policial determinaron que el chofer del vehículo de placa de rodaje B1M-957, conducía a excesiva velocidad por lo que, al intentar esquivar un charco de agua, terminó volcándose. Así, incumplió con trasladar de forma segura a los consumidores que contrataron el servicio.” El accidente se produjo en el kilómetro 1371 de la vía Puno-Desaguadero, dejando como saldo a dos pasajeros fallecidos y a otros 15 heridos.”

**Resolución Final N° 085-2019/CPC-Indecopi-Puno. Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno, recaída en el expediente N° 789-2018/INDECOPI-PUN.**

20. “Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que, si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar

de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.”

**Resolución N° 4035-2014/SPC- INDECOPI Tribunal de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente N° 250-2013/CPC/ INDECOPI-LAM.**

## **X. DOCTRINA ACTUALIZADA SOBRE LA MATERIA CONTROVERTIDA**

1. “El Derecho del Consumidor ha dado lugar a que dejemos de hablar de un simple sujeto de derecho y ahora tratemos sobre “El Consumidor”, convirtiéndose de esta manera en el centro de protección del Derecho. Lo relevante del Derecho del Consumidor y la protección de “El Consumidor” resulta ser la gran influencia en las normas del derecho privado, especialmente en las normas de Derecho Civil, y en particular en materia contractual”<sup>1</sup>.

### **Comentario. -**

En la actualidad el derecho del consumidor es visto como persona de derecho, sin embargo, no tenía la protección única legal, en donde podría respaldar sus derechos ante la adquisición de bienes y servicios, cuando estos se encontraban en un estado de desventaja frente a los proveedores. Es entonces, que el sujeto denominado Consumidor se convirtió en una rama muy importante, frente a las diversas relaciones contractuales que se podrían abarcar en una sociedad de libre mercado. Ante ello, se creó un cuerpo normativo e instituciones públicas a fin de que puedan salvaguardar sus intereses de manera justa y adecuada.

2. “La protección de los derechos de los consumidores no es un mandato originario de la Ley de Protección al Consumidor, cuya supervisión y vigilancia ha sido confiada al INDECOPI, sino de la Constitución Política del Perú. En vista de ello, a fin de garantizar una efectiva protección de los derechos constitucionales del consumidor, ante una denuncia por infracción a la Ley de Protección al Consumidor deberá hacerse un análisis en conjunto

---

<sup>1</sup> Vinatea, R. G. (2013). *El derecho del consumidor como nuevo paradigma del derecho en una economía social de mercado*. Recuperado de: [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D\\_Derecho\\_Consumidor\\_120713.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D_Derecho_Consumidor_120713.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac).



de las normas que regulan un sector en particular, dependiendo del tipo de servicio prestado”<sup>2</sup>.

**Comentario. -**

Si bien es cierto nuestra Constitución Política del Perú, reconoce los derechos del consumidor, dando así un marco normativo legal. Sin embargo, con el desarrollo de dicho tema, nuestro ordenamiento jurídico se vio en la necesidad de crear un marco normativo único de protección y representación por parte de una institución de poder velar por los intereses de los consumidores y sancionar las malas prácticas de los proveedores. Es por ello, que se crea La ley de protección al Consumidor y el INDECOPI en el año 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868.

Por lo tanto, el INDECOPI teniendo propia autonomía es la Institución Pública encargada de la protección de los derechos del consumidor, de fiscalizar un buen funcionamiento de las actividades económicas en el mercado y promover la libre y leal competencia entre los agentes económicos, además de promover y proteger la propiedad intelectual.

3. “Las Directrices de la ONU para la protección al consumidor, reconocen en forma implícita seis derechos fundamentales de los consumidores: la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, el acceso de los consumidores a una información adecuada, la educación del consumidor, la posibilidad de compensación efectiva al consumidor y la libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecte”<sup>3</sup>.

**Comentario. -**

El derecho al consumidor no solo adopta medidas de protección por parte del Estado si no a través de organismos internacionales, toda vez que lo primordial es garantizar un adecuado factor de consumo, que no genere riesgos y desventajas en el consumidor. Por ende, dichas directrices conforme lo menciona el autor se encuentran acordes a la normatividad internacional, por el cual los Estados miembros hacen cumplir las políticas de protección al consumidor.

---

<sup>2</sup> Vilela, J. (2015). *La jurisprudencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Thomson Reuters. Pág. 28.

<sup>3</sup> Ovalle, J. (2000). *Derechos del Consumidor*. México: Investigaciones Jurídicas. Págs. 7 – 10

Asimismo, recalcamos que los Estados cuentan con instituciones públicas, que adoptan medidas, para la protección del derecho al consumidor y de no ser acatadas se interpondría la sanción correspondiente.

4. "La idoneidad se establece, además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de la compra, el precio, la información brindada por los vendedores o consignada en el rotulado, la presentación del producto entre otros, los cuales son elementos que definen el alcance de la garantía implícita<sup>4</sup>".

**Comentario. -**

Debemos tener en cuenta que toda persona que se considera consumidor, es aquella que adquiere un bien o servicio, por el cual ha sido ofrecido por otra persona denominado proveedor. Ante ello, implica que todo consumidor tiene todo el derecho de recibir el producto o servicio con todas las características que se les ofreció en un inicio por el proveedor y que este funcione entorno a su naturaleza por el cual ha sido credo, a fin de que el consumidor se sienta satisfecho de su adquisición.

5. "El deber de idoneidad-junto con el deber de información- es uno de los pilares fundamentales que sostienen la base de la protección al consumidor<sup>5</sup>"

**Comentario. -**

En toda relación de consumo que se establece entre el proveedor y consumidor, se debe tener en cuenta el deber de información por parte de los proveedores, es decir en la obligación que deben tener de informar las características y cualidades de los productos y servicios que adquiere el consumidor.

Por tanto, si se habla de las características y cualidades del producto, ello conlleva a que dicha información debe ser veraz, apropiada, oportuna, de fácil comprensión e incluso especificarlo mediante rubros respecto al bien y servicio, como por ejemplo rubro educativo, inmobiliario, salud y financiero,

---

<sup>4</sup> Ferrand, E. (2008). "La idoneidad del producto o servicio", En: *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios, precedentes jurisprudenciales, normas complementarias. Al cuidado de Juan Espinoza Espinoza*, Lima: Editorial Rodhas.

<sup>5</sup> Espinoza, J. (2012). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Editorial Rodhas. pág. 209.



con la finalidad de que el consumidor pueda acceder con mayor facilidad en beneficio a sus necesidades.

6. "El sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos en que exista una relación de consumo e incluso en las etapas precontractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de los agentes en el mercado. La relación de consumo es un tipo de relación jurídica que presupone dos situaciones jurídicas específicas, la de consumidor y la de proveedor<sup>6</sup>."

**Comentario. -**

Ante cualquier adquisición de bien o servicio por parte del consumidor, se establece la relación de consumo, que en consecuencia contiene los parámetros de una relación contractual, eso quiere decir, existe de por medio un acuerdo entre las partes, que en este caso se encuentra el proveedor y el consumidor.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que en dicha relación de consumo, no hay que dejar de lado la calidad del servicio o producto brindado por el proveedor, por el cual se puede especificar la garantía del producto o servicio ofrecido, con la finalidad de que a un futuro si dicho bien o servicio se encuentra en un desperfecto estado, el usuario denominado consumidor podría hacer efectiva la garantía que por lo visto debe tener un limitado tiempo a fin de que el proveedor no se encuentre en un estado de desventaja.

7. "El consumidor debe ser debidamente informado sobre el producto adquirido o el servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual e incluso más allá de ella<sup>7</sup>".

**Comentario. -**

El consumidor lo que siempre espera es que al concretar una relación de consumo de un bien o servicio pueda poder disfrutar conforme lo haya planeado o pensado en su momento. Es decir, de que el producto o servicio cumpla sus expectativas, de lo contrario no se encontrará satisfecho de lo adquirido. Por ello, se requiere de una información adecuada a fin de que el

---

<sup>6</sup> Resolución No. 400-2012/SC2-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente N° 3614-2009/CPC, 15 de febrero del 2012.

<sup>7</sup> Rojas, C. (2012). *El Alcance del Deber de Información en Materia de Protección al Consumidor: Un Replanteamiento desde el Derecho y Economía Conductual y el Neuromarketing*. THEMIS. Pág. 62.

consumidor se sienta augusto, a pesar de que en su oportunidad pueda correr el riesgo de que el producto o servicio no actué como se esperaba.

8. "En la etapa de actuación probatoria, la Comisión tendrá por finalidad la búsqueda de la verdad material por lo que será el Secretario Técnico de la Comisión quien, a través del ejercicio de sus facultades, podrá declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, así como ordenar de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan; a su vez, podrá llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la comisión<sup>8</sup>".

**Comentario. -**

Se debe tener en cuenta que, en los procedimientos administrativos, es la propia administración que evaluará, revisará y actuará los medios probatorios presentados por las partes, en la cual no se hace presente la participación de un tercero como es en el caso del Poder Judicial. Ante ello, la administración podrá realizar pruebas de oficio si es necesario con el fin de obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

9. "La noción de vulnerabilidad define el supuesto de hecho de la norma de protección. Vulnerable es el sujeto que es débil frente a otro en una relación jurídica, y por ello necesita protección del derecho. Es una situación de riesgo especial en la vida privada. La vulnerabilidad es una desigualdad específica, se refiere al impacto que tiene ésta en las relaciones jurídicas. En este sentido la vulnerabilidad impacta en la teoría de la conducta y sobre todo en la referida a la elección racional<sup>9</sup>".

**Comentario. -**

Lo que pretende decir el autor, es que dentro de un enfoque real el consumidor frente al producto o servicio, éste no va tener suficiente conocimiento específico del objeto que está adquiriendo, más aún va a correr el riesgo de ser engañado por las características del bien. Es así, que estaría en un estado de vulnerabilidad, ya que el consumidor que establece una relación de consumo no posee el conocimiento técnico del producto o servicio, a diferencia de que el proveedor tiene la ventaja y el consumidor no, encontrándonos un estado de desigualdad, por las condiciones de

---

<sup>8</sup> Espinoza, J. y Stucchi, P. (2006). *Normas de la Publicidad*. Lima: Rodhas.

<sup>9</sup> Lorenzetti, R. (2009). *Consumidores* (2da Ed). Santa Fe: Rubinzal Culzoni, pág. 35.



fabricación, funcionamiento y mantenimiento de los productos que ofrece el mercado.

Ante ello, la preocupación del consumidor en la búsqueda de un equilibrio entre los intereses económicos y sociales, tenga por finalidad garantizar una relación contractual en igualdad de condiciones. Por lo tanto, en esta situación es que debe entrar la labor del Estado, consistente en procurar y promover una cultura de protección al consumidor conforme a la buena fe de los proveedores y consumidores.

10. "La denuncia tiene la misión de poner en conocimiento de la administración la comisión de hechos presuntamente ilícitos- la llamada noticia criminis, a efectos de que esta ponga en marcha su actividad investigadora y, de ser el caso, su potestad sancionadora<sup>10</sup>

**Comentario. -**

El Estado cuenta con potestad sancionadora con la finalidad de desincentivar conductas ilícitas, que permitan a los proveedores actuar con todas las garantías necesarias a fin de no cometer más conductas infractoras en una relación de consumo. En tal sentido, es la propia administración pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, denominada acción punitiva del Estado.

Por lo tanto, ante la imposición de una sanción administrativa por presunta conducta infractora, conlleva a una serie de actos de investigación a fin de corroborar los hechos denunciados presentados por las partes.

---

<sup>10</sup> Gómez, M. y Iñigo, R. (2010). *Derecho Administrativo Sancionador. Parte General y Practica del derecho Penal Administrativo* (2da Ed). España: Editorial Arandazi, pág. 189.

fabricación, funcionamiento y mantenimiento de los productos que ofrece el mercado.

Ante ello, la preocupación del consumidor en la búsqueda de un equilibrio entre los intereses económicos y sociales, tenga por finalidad garantizar una relación contractual en igualdad de condiciones. Por lo tanto, en esta situación es que debe entrar la labor del Estado, consistente en procurar y promover una cultura de protección al consumidor conforme a la buena fe de los proveedores y consumidores.

10. "La denuncia tiene la misión de poner en conocimiento de la administración la comisión de hechos presuntamente ilícitos- la llamada noticia criminis, a efectos de que esta ponga en marcha su actividad investigadora y, de ser el caso, su potestad sancionadora<sup>10</sup>

**Comentario. -**

El Estado cuenta con potestad sancionadora con la finalidad de desincentivar conductas ilícitas, que permitan a los proveedores actuar con todas las garantías necesarias a fin de no cometer más conductas infractoras en una relación de consumo. En tal sentido, es la propia administración pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, denominada acción punitiva del Estado.

Por lo tanto, ante la imposición de una sanción administrativa por presunta conducta infractora, conlleva a una serie de actos de investigación a fin de corroborar los hechos denunciados presentados por las partes.

---

<sup>10</sup> Gómez, M. y Iñigo, R. (2010). *Derecho Administrativo Sancionador. Parte General y Practica del derecho Penal Administrativo* (2da Ed). España: Editorial Arandazi, pág. 189.



## REFERENCIAS

- Espinoza, J. (2012). *Derecho de los Consumidores*. Lima: Editorial Rodhas. pág. 209.
- Espinoza, J. y Stucchi, P. (2006). *Normas de la Publicidad*. Lima: Rodhas.
- Ferrand, E. (2008). "La idoneidad del producto o servicio", En: *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios, precedentes jurisprudenciales, normas complementarias*. Al cuidado de Juan Espinoza Espinoza, Lima: Editorial Rodhas.
- Gómez, M. y Iñigo, R. (2010). *Derecho Administrativo Sancionador. Parte General y Practica del derecho Penal Administrativo (2da Ed)*. España: Editorial Arandazi, pág. 189.
- Lorenzetti, R. (2009). *Consumidores (2da Ed)*. Santa Fe: Rubinzal Culzoni, pág. 35.
- Ovalle, J. (2000). *Derechos del Consumidor*. México: Investigaciones Jurídicas. Págs. 7 – 10.
- Rojas, C. (2012). *El Alcance del Deber de Información en Materia de Protección al Consumidor: Un Replanteamiento desde el Derecho y Economía Conductual y el Neuromarketing*. THEMIS. Pág. 62.
- Resolución No. 400-2012/SC2-INDECOPI, del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, recaída en el Expediente N° 3614-2009/CPC, 15 de febrero del 2012.
- Vilela, J. (2015). *La jurisprudencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Thomson Reuters. Pág. 28.
- <sup>1</sup> Vinatea, R. G. (2013). *El derecho del consumidor como nuevo paradigma del derecho en una economía social de mercado*. Recuperado de: [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D\\_Derecho\\_Consumidor\\_120713.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac/D_Derecho_Consumidor_120713.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=d3685a00405440d3b0d4f647fc427cac).