

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución N°
0203-2025/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada
que presenta:

Valeria Alexandra Suenaga Cervera

ASESOR:

Moisés Arturo Rejanovinschi Talledo

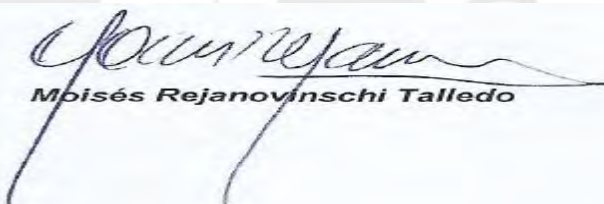
Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, REJANOVINSCHI TALLEDO, MOISES ARTURO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución N°0203-2025/SPC-INDECOPI", del autor(a) SUENAGA CERVERA, VALERIA ALEXANDRA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 34%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio del 2025.

REJANOVINSCHI TALLEDO, MOISES ARTURO	
DNI: 10808166	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-7335-0931	 Moisés Rejanovinschi Talledo

Dedicatoria

Para mamá y papá, por su apoyo incondicional y por ser parte de cada uno de mis logros. Gracias por siempre confiar en mí.

Para Mamá Martha y abuela Katsuko, que desde el cielo me guían y acompañan en cada paso que doy.



RESUMEN

El presente informe jurídico tiene como objeto analizar la Resolución N° 0203-2025/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el marco de procedimiento iniciado por la señora Nélide Olimpia Aranda Veli en contra de Caja Huancayo S.A. Mapfre Perú Compañía Peruana de Seguros y Reaseguros S.A. y el señor Ramiro Arana Pacheco, por presuntas infracciones a los deberes de información e idoneidad.

En ese sentido, en la presente resolución, la Sala Especializada en Protección al Consumidor consideró que, la señora Aranda, al ser fiadora, no es considerada como consumidora, bajo los términos del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En consecuencia, confirmó los extremos declarados improcedentes en primera instancia, aunque modificó los fundamentos al indicar que ello se debía a la falta de condición de consumidor. Asimismo, revocó los extremos que habían sido declarados infundados y, en consecuencia, los declaró improcedentes.

De ese modo, el presente informe busca demostrar que la Resolución de la Sala no fue la adecuada, debido a que la señora Aranda, en calidad de fiadora, debió ser considerada como consumidora, al estar expuesta a los efectos de la relación de consumo entre el deudor y la entidad financiera y, como tal, ameritaba que la Sala se pronuncie sobre el fondo de la denuncia.

Palabras clave

Consumidor, fiador, relación de consumo, deber de información.

ABSTRACT

This legal report analyzes Resolution No. 0203-2025/SPC-INDECOPI, issued by the Consumer Protection Chamber of INDECOPI, which resolved, in second instance, the complaint filed by Ms. Nélica Olimpia Aranda Veli against Caja Huancayo S.A., Mapfre Perú Compañía Peruana de Seguros y Reaseguros S.A., and Mr. Ramiro Arana Pacheco, for alleged violations of the duties of information and suitability.

In this regard, the Chamber concluded that Ms. Aranda, acting as a guarantor, could not be considered a consumer under the terms established by the Consumer Protection and Defense Code. Accordingly, it confirmed the inadmissibility rulings issued in the first instance, modifying the grounds to clarify that the rejection was due to the lack of consumer status. Moreover, it revoked the previously unfounded findings and ultimately declared the complaint inadmissible.

Therefore, this report aims to demonstrate that the Chamber's decision was incorrect, as Ms. Aranda, by acting as a guarantor, should have been recognized as a consumer given her exposure to the effects of the relationship of consumption between the debtor and the financial institution. As such, the Chamber should have issued a ruling on the merits of the case.

Keywords

Consumer, guarantor, relationship of consumption, duty of information.

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO.....	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Justificación de la elección de la resolución	5
1.2. Presentación del caso	6
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Hechos relevantes del caso.....	10
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	15
3.1. Problema principal.....	15
3.2. Problemas secundarios	16
3.3. Problema complementario.....	16
IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS.....	16
V. CONCLUSIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA	44

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso	Resolución Nro. 0203-2025/SPC-INDECOPI
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho de Protección al Consumidor
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución Nro. 0511-2023/INDECOPI-JUN Resolución Nro. 0203-2025/SPC-INDECOPI
Demandante / Denunciante	Nelida Olimpia Aranda Veli
Demandado / Denunciado	Cmac – Huancayo S.A. Mapfre Perú Compañía Peruana de Seguros y Reaseguros S.A. Ramiro Arana Pacheco
Instancia administrativa o jurisdiccional	Sala Especializada en Protección al Consumidor

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo del sistema financiero ha traído consigo una creciente complejidad en la contratación de productos y servicios, lo cual ha generado nuevos retos en materia de protección al consumidor. Entre ellos, destaca la condición del fiador, quien, sin ser parte directa del contrato celebrado entre el proveedor financiero y el deudor principal, asume obligaciones que pueden comprometer seriamente su patrimonio. Esta figura, común en operaciones de crédito, plantea la necesidad de evaluar si corresponde o no su inclusión dentro del ámbito de protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A partir de ello, el presente informe jurídico se centra en el análisis de la Resolución N° 0203-2025/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la cual desestimó la denuncia interpuesta por la señora Nélide Olimpia Aranda Veli, en contra de Caja Huancayo S.A. Mapfre Perú Compañía Peruana de Seguros y Reaseguros S.A. y el señor Ramiro Arana Pacheco, bajo el argumento de que, en su calidad de fiadora, no ostentaba la condición de consumidora.

De esta manera, el presente informe tiene como objetivo analizar la condición del fiador como consumidor, partiendo de la premisa de que el fiador, al quedar expuesto a los efectos de una relación de consumo, debe contar con mecanismos de tutela adecuados. En ese sentido, a través del estudio de la normativa vigente, la jurisprudencia del INDECOPI y el aporte de la doctrina especializada, se busca demostrar que el fiador merece ser reconocido como consumidor y recibir la protección correspondiente.

1.1. Justificación de la elección de la resolución

La Resolución N° 0203-2025/SPC-INDECOPI reviste una especial relevancia jurídica ya que plantea interrogantes actuales y relevantes sobre quienes pueden ser subsumidos en el concepto de consumidor - considerando el dinamismo y

variaciones en las transacciones que se hacen en el mercado - y, por lo tanto, pueden ser protegidos por el Estado, en el marco del Derecho de Protección al Consumidor. Esta problemática cobra particular importancia en el contexto actual, donde las operaciones financieras se han vuelto cada vez más complejas, generando espacios de indefensión para quienes, sin ser parte directa de la relación de consumo, se ven expuestos a sus efectos. La resolución, además, exhibe un conflicto interpretativo entre los vocales de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, lo que se evidencia en la existencia de un voto en discordia. Esta disidencia en la valoración jurídica del caso revela la dificultad para establecer criterios uniformes sobre la condición del fiador en el ámbito del Derecho de Protección al Consumidor.

El procedimiento materia de análisis, es representativo de dicha problemática ya que se exige a la señora Nélide Olimpia Aranda Veli el cumplimiento de obligaciones derivadas de un contrato de crédito celebrado entre su hijo (el deudor) y la Caja, sin reconocerle la condición de consumidora ni el derecho a la protección administrativa que ello implicaría. Es por ello que, el presente caso permite analizar por qué el fiador, en su calidad de garante, puede ser considerado consumidor y hasta qué punto resulta lesivo no considerar al fiador como consumidor, pese a que, en la práctica, está expuesto a los efectos de la relación de consumo entre el deudor que garantiza y la entidad financiera.

1.2. Presentación del caso

La Resolución N° 0203-2025/SPC-INDECOPI resuelve la denuncia interpuesta por la señora Nélide Olimpia Aranda Veli, quien cuestiona, entre otros, a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., alegando haber sido afectada por prácticas contrarias a la normativa de protección al consumidor en su calidad de fiadora en un contrato de crédito suscrito por su hijo. No obstante, la Sala concluye que la denunciante no ostenta la condición de consumidora, pues considera que los fiadores no califican como tal. En consecuencia, decide no pronunciarse sobre el fondo de la denuncia. Sin embargo, esta postura no es

unánime, ya que, los vocales Durand Carrión y Paz Mendoza, mediante voto en discordia, se apartan del criterio de la mayoría al sostener que los fiadores sí deben ser reconocidos como consumidores y, por tanto, correspondía emitir un pronunciamiento de fondo.

En vista de ello, la resolución en análisis plantea el problema jurídico consistente en determinar si la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió reconocer a la fiadora como consumidora, atribuyéndole así los derechos de protección establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. A partir de ello, en primer lugar, se analizará la noción del consumidor desde su reconocimiento en la Constitución y su incorporación en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En segundo lugar, se evaluará el ámbito de aplicación de esta norma, especialmente lo dispuesto en el artículo III, que extiende la protección a quienes se encuentren directa o indirectamente expuestos a una relación de consumo. Finalmente, se analizará la figura del fiador a la luz del marco normativo vigente, con el objetivo de determinar si corresponde considerarlo como consumidor.

Para abordar estas cuestiones, es necesario partir del marco normativo contenido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En particular, su artículo III, que extiende la protección del Código a quienes se encuentren directa o indirectamente expuestos a una relación de consumo. En esa línea, diversos autores como Ferre (2017, p. 52), y la propia Sala en pronunciamientos anteriores, como la Resolución N° 2721-2012/SC2, del 11 de septiembre de 2012, han sostenido que el fiador, aun cuando no contrata directamente el producto financiero, se encuentra expuesto indirectamente a una relación de consumo con la entidad financiera, y queda jurídicamente vinculado a los efectos del contrato cuando el deudor principal incumple sus obligaciones.

Por lo tanto, contrariamente a lo resuelto por la Sala en el presente caso, debía reconocerse a la señora Aranda, en su calidad de fiadora, como consumidora.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

El sistema financiero está compuesto por una diversidad de entidades que están autorizadas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Entre ellas, encontramos a los bancos, las financieras, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, así como otras instituciones, tanto públicas como privadas, que operan en el mercado de intermediación financiera.

Dentro de este sistema, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), se especializan en el ámbito de las microfinanzas, y son creadas para ampliar el acceso al financiamiento en sectores que son excluidos tradicionalmente por la banca tradicional. De esta manera, las CMAC fueron autorizadas mediante el Decreto Ley N° 23039, con el objetivo de que los concejos provinciales del interior del país pudieran establecer entidades financieras orientadas a promover el acceso al crédito y al ahorro. Con el paso del tiempo, su funcionamiento quedó regulado por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que reconoce y supervisa a estas entidades como parte del sistema financiero nacional. Cabe precisar que, aunque están vinculadas a los gobiernos locales, las CMAC gozan de autonomía administrativa y operativa, existiendo actualmente 12 cajas municipales activas en el país, entre ellas, la Caja Huancayo.

La Caja Huancayo es una entidad de microfinanzas de gran relevancia dentro del sistema CMAC. Su funcionamiento fue autorizado mediante el Decreto Supremo N° 191-86-EF y la Resolución N° 599-88-SBS, iniciando operaciones el 8 de agosto de 1988. Se trata de una institución de derecho público con autonomía administrativa, económica y financiera, orientada principalmente a brindar servicios financieros a las micro y pequeñas empresas (Cefeidas Group, 2024, p. 1), y funciona con el objetivo de fomentar la descentralización financiera, para que diversos sectores sociales puedan tener acceso al crédito en el Perú.

La Caja Huancayo ofrece una gama de productos financieros, tanto de ahorro como de crédito, dirigido tanto a personas naturales como a microempresarios.

Cabe precisar que, antes de aprobar un crédito, la entidad financiera realiza un análisis de viabilidad económica, el cual consiste en el cálculo de la capacidad de pago del solicitante del crédito. Tal como señala Vidal (2022, p.22), si como resultado del análisis realizado la entidad financiera identifica riesgos o limitaciones en la capacidad de pago o en el nivel de respaldo patrimonial, puede requerirse la incorporación de una garantía adicional, como las garantías reales, personales o preferidas. Dentro de las garantías personales encontramos al fiador, quien se obliga a asumir el pago de la deuda en caso de incumplimiento por parte del titular del crédito. Como explica Muñoz (2015, p.35), el fiador representa un respaldo adicional para la entidad financiera, ya que reduce el riesgo de impago al incorporar a un tercero responsable del cumplimiento de la obligación.

Asimismo, dentro de los requisitos necesarios para el otorgamiento de un crédito, se requiere la contratación del seguro de desgravamen, el cual es un seguro de vida que tiene por finalidad reducir el riesgo de incumplimiento en operaciones crediticias. Este seguro garantiza el pago del saldo deudor en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente del asegurado. Para tales efectos, de acuerdo con las condiciones de la póliza, para que el siniestro pueda estar sujeto a cobertura, este no debe encontrarse dentro de las exclusiones establecidas, ni tener primas impagas.

En ese sentido, cuando ocurre el fallecimiento o la invalidez del asegurado, la entidad financiera se convierte en la beneficiaria del seguro. En tal caso, la aseguradora le transfiere el monto correspondiente al saldo pendiente que mantenía el deudor con dicha entidad al momento del siniestro, respetando el límite máximo de cobertura establecido en la póliza contratada. De esta manera, en caso de siniestro, es la entidad financiera, en su calidad de única beneficiaria del seguro de desgravamen, la que debe presentar la solicitud de cobertura, cuando tenga conocimiento del fallecimiento del asegurado, y quien deberá

retransmitir el pronunciamiento de la aseguradora a los interesados, esto es, los herederos y/o familiares interesados.

2.2. Hechos relevantes del caso

Hechos reales del caso:

Con fecha 3 de julio de 2020, el señor Emer Aizana Aranda (en adelante, el señor Aizana) contrató con CMAC – Huancayo S.A. (en adelante, la Caja), un crédito por la suma de S/ 50,000.00 soles. A razón de dicho crédito, contrató un seguro de desgravamen con Mapfre Perú Compañía Peruana de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Mapfre).

Posteriormente, el 3 de octubre de 2020, la señora Nélide Olimpia Aranda Veli (en adelante, la señora Aranda), madre del señor Aizana, fue constituida como fiadora solidaria, garantizando así el crédito contratado mediante un pagaré por la suma de S/ 50 257,97 soles.

El 11 de enero de 2021, el señor Aizana falleció a causa de leucemia. Ante ello, la señora Aranda comunicó dicho evento a la Caja, a efectos de activar la cobertura del seguro de desgravamen contratado por Mapfre.

Frente a ello, la señora Aranda alegó que la Caja habría obligado a su hijo a contratar el seguro con Mapfre, a pesar de tener conocimiento de que padecía de leucemia. Asimismo, sostuvo que el 10 de marzo de 2021 la Caja no le habría comunicado debidamente la negativa de la aseguradora, razón por la cual no tuvo conocimiento oportuno de dicha decisión.

En agosto de 2021, la Caja solicitó una medida cautelar contra la señora Aranda, y demás fiadores solidarios, por un monto de S/ 80 000,00 soles, a razón del incumplimiento de la obligación de pago. Asimismo, ante la falta de pago, la Caja reportó a la señora Aranda ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de

Banca, Seguros y AFP. Según refiere la propia señora Aranda, también fue contactada por un abogado contratado por la Caja, con la finalidad de gestionar el cobro de la deuda del señor Aizana, siendo incluso citada en una sucursal particular de la entidad financiera.

Finalmente, el 14 de octubre de 2022, la señora Aranda presentó un reclamo ante la Caja, formulando un total de diez preguntas. Sin embargo, señaló que no fue atendida de manera adecuada, ya que la entidad solo habría respondido siete de las preguntas formuladas.

Hechos procesales del caso:

El 8 de mayo de 2023, la señora Aranda interpuso una denuncia ante la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Junín (en adelante, la Comisión), contra la Caja, Mapfre y Ramiro Arana Pacheco, por los hechos antes detallados.

A partir de ello, a través de la Resolución N° 02, de fecha 05 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión, admitió a trámite la denuncia, por presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código, los mismos que detallo a continuación:

- i) “La Caja y Mapfre habrían obligado al señor Aizana a contratar el seguro de desgravamen con Mapfre, pese a tener conocimiento que este sufría de leucemia, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- ii) La Caja no habría cumplido con informar a la denunciante sobre la carta del 10 de marzo de 2021, que emitió Mapfre, a través de la cual solicitó copia foliada y fedateada de la historia clínica de su hijo, sino hasta el 11 de noviembre de 2022, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código.

- iii) La Caja no habría cumplido con atender la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022, toda vez que habría dado respuesta a 7 interrogantes de las 10 preguntas que formuló, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código;
- iv) La Caja no habría dado una respuesta a la solicitud oral que presentó la denunciante sobre la cobertura del seguro de desgravamen, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- v) Mapfre no habría comunicado su decisión sobre la solicitud de activación de cobertura del seguro de desgravamen, dejando a la Caja que cumpla con la atención de la misma, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código.
- vi) La Caja y Mapfre no habrían orientado de manera clara, suficiente y oportuna, al hijo de la denunciante sobre la aplicación de la cobertura del seguro de desgravamen ante un siniestro, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código;
- vii) La Caja y Mapfre le estarían negando otorgar la cobertura del seguro de desgravamen, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código;
- viii) La Caja habría reportado indebidamente a la señora Aranda ante la central de riesgo, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código;
- ix) La Caja habría contratado a un abogado, que finge ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda de su hijo, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, y,
- x) La Caja habría permitido que su abogado la cite en una sucursal particular, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código”.

El 11 de julio de 2023, la Caja y Mapfre presentaron sus descargos. Al respecto, la Caja se allanó a la imputación referida a que no le habría informado a la señora Aranda, de la respuesta negativa de Mapfre respecto a la solicitud de cobertura del seguro de desgravamen, contenida en la carta del 10 de marzo de 2021.

Por otro lado, el 22 de agosto de 2023, la señora Aranda se desistió del procedimiento respecto de las imputaciones contra Mapfre.

A partir de ello, a través de la Resolución N° 0511-2023/INDECOPI-JUN, de fecha 24 de noviembre de 2023, la Comisión resolvió lo siguiente:

- Dar por concluido el procedimiento seguido contra Mapfre en atención al desistimiento presentado por la señora Aranda.
- Declarar inadmisibles el procedimiento seguido contra el señor Arana por la presunta infracción del Código, en vista de que la señora Aranda no cumplió con absolver el requerimiento formulado por la autoridad.
- Declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Caja en lo referido a que no cumplió con informar a la señora Aranda de la carta del 10 de marzo de 2021, emitida por Mapfre, en atención al allanamiento formulado.
- Declarar improcedente la denuncia contra la Caja referida a que no habría brindado la cobertura del seguro de desgravamen, ya que es la compañía aseguradora la responsable de estos hechos.
- Declarar improcedente la denuncia contra la Caja respecto a las imputaciones referidas a haber obligado al señor Aizana a contratar el seguro de desgravamen y a que no le habrían orientado adecuadamente respecto de cómo se aplica la cobertura de desgravamen, ante la ocurrencia de un siniestro, ya que la acción administrativa sobre estos hechos prescribió.
- En lo que respecta a la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a la a) Falta de atención adecuada de la solicitud que la señora Aranda presentó el 14 de octubre de 2022; b) Negativa de

una solicitud verbal sobre la cobertura del seguro de desgravamen; c) Contratación de un abogado, que fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia; y, d) Reporte indebido de la señora Aranda ante la Central de Riesgos de la SBS, la Comisión declaró infundada la denuncia.

Frente a ello, el 27 de diciembre de 2023, la señora Aranda apeló la Resolución N° 0511-2023/INDECOPI-JUN, solo respecto a los extremos referidos a la Caja, y alegó que la Comisión no había valorado correctamente los medios probatorios obrantes en el expediente.

Finalmente, a través de la Resolución N° 0203-2025/SPC-INDECOPI, la Sala consideró que, para la aplicación de las normas de protección al consumidor, debe existir previamente una relación de consumo. Sin embargo, la señora Aranda no podría ser considerada una consumidora final dentro de los alcances del Código, dado que, no adquirió, utilizó ni disfrutó del servicio financiero contratado por el señor Aizana. En virtud de ello, concluye que un fiador no es consumidor en los términos del Código.

En esa línea, la Sala confirmó la Resolución N° 0511-2023/INDECOPI-JUN, respecto de las imputaciones referidas a que la Caja no brindó la cobertura del seguro de desgravamen y por haber obligado al señor Aizana a contratar dicho seguro, modificando los fundamentos jurídicos, en el sentido que la señora Aranda no es consumidora protegida bajo los términos del Código.

Respecto de los otros extremos de la denuncia, la Sala revocó la Resolución N° 0511-2023/INDECOPI-JUN, que declaró infundada las presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° y, en consecuencia, declaró improcedente la denuncia, debido a que la señora Aranda no es consumidora protegida por el Código.

Sin embargo, el voto de discordia de los vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Gianmarco Paz Mendoza, distan del razonamiento mayoritario del Tribunal, al

considerar que los fiadores también están expuestos a los efectos negativos de una relación de consumo. En ese sentido, consideraron que la señora Aranda tenía la calidad de consumidora y, por tanto, correspondía emitir un pronunciamiento de fondo sobre su denuncia.

Al respecto, consideraron confirmar la resolución apelada, que declaró improcedente la denuncia en el extremo referido a la falta de cobertura del seguro de desgravamen, por cuanto dicho contrato fue celebrado directamente con la aseguradora Mapfre, no con la Caja.

Asimismo, consideraron confirmar la resolución apelada, que declaró improcedente el extremo relacionado con la supuesta imposición del seguro de desgravamen al hijo de la señora Aranda, ya que la acción administrativa sobre ese hecho se encontraba prescrita.

Finalmente, respecto a la presunta infracción de los artículo 18° y 19° del Código, por la: a) Falta de atención adecuada de la solicitud que la señora Aranda presentó el 14 de octubre de 2022; b) Negativa de una solicitud verbal sobre la cobertura del seguro de desgravamen; c) Contratación de un abogado, que fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia; y, d) Reporte indebido de la señora Aranda ante la Central de Riesgos de la SBS, los vocales consideraron confirmar la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia, en la medida que no se ofrecieron medios probatorios que, aunque sea de forma indiciaria, acrediten la ocurrencia de los hechos denunciados, con lo cual, no fue posible atribuir responsabilidad alguna a la Caja sobre dichos puntos.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor debió declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Aranda, debido a que su condición de fiadora no está contenida en la concepción de consumidor del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

3.2. Problemas secundarios

- i. ¿Qué es un consumidor?
- ii. ¿Cuándo hay una relación de consumo? ¿Cuándo también es de aplicación el Código de Protección y Defensa al consumidor?
- iii. ¿Qué es un fiador? ¿Califica como consumidor?

3.3. Problema complementario

¿La falta de atención del requerimiento de información es una infracción al deber de información, un incumplimiento a la atención de reclamos o una infracción al deber de idoneidad?

IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURIDICOS

Problema principal 01: ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor debió declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Aranda debido a que su condición de fiadora no está contenida en la concepción de consumidor del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

En el presente informe, se sostendrá que la Sala no debió declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora Aranda, al no reconocerle la calidad de consumidora en su condición de fiadora. Esta interpretación restringida desconoce el ámbito de aplicación del Código, establecido en el artículo III del Título Preliminar, que extiende la protección a quienes se encuentran directa o indirectamente expuestos a una relación de consumo. En ese sentido, se

sostendrá que, si bien el fiador no participa directamente en la contratación del servicio financiero, lo cierto es que queda jurídicamente vinculado a los efectos de dicha obligación y, en la realidad, se ve expuesto a sus consecuencias negativas.

Problema secundario 01: ¿Qué es un consumidor?

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece expresamente que es deber del Estado proteger los intereses de los consumidores y usuarios, con especial énfasis en su derecho a estar informados debidamente sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado. Esta disposición de orden constitucional evidencia que, dentro del modelo de economía social de mercado adoptado por nuestra Constitución, la protección de los consumidores y la defensa de sus derechos reviste especial relevancia.

Esta protección se justifica en que el consumidor es el destinatario final de todas las transacciones del mercado, y como tal, se encuentra en una situación desventajosa de asimetría informativa frente al proveedor, “particularmente por la desigualdad en el acceso a la información, los conocimientos técnicos del producto/servicio adquirido y el poder de negociación” (Amaya, 2004, p. 57). Por ello, su situación de desventaja justifica la intervención del Estado a través de mecanismos que garanticen una protección efectiva, de ser necesario.

En efecto, ser consumidor es un aspecto inherente a la vida del ser humano. Como Sosa afirmó, “las necesidades humanas son mayoritariamente satisfechas mediante relaciones de consumo” (Sosa, 2011, p. 145), ello sin exceptuar los supuestos contemplados en el artículo III del Código, que veremos más adelante. Lo antes afirmado es evidente si consideramos que, día a día, participamos o estamos expuestos al consumo: desde que accedemos a servicios de telecomunicaciones, utilizamos tarjetas de crédito, sacamos préstamos o adquirimos alimentos. Por ello, entre las diversas dimensiones del ser humano, su rol como consumidor o usuario adquiere una relevancia y amerita protección.

Como menciona Durand (2008, p. 180), “la protección del consumidor tiene importancia no solo por la justicia en sí misma frente a él, sino también por la necesidad de fortalecer y hacer crecer el mercado”. Y es que, al tutelar los derechos de los consumidores, se exige que los proveedores actúen con mayor transparencia, proporcionen información relevante y comprensible, y cumpla con aquello que fue ofrecido, respetando la calidad y expectativa del consumidor. De esta manera, un consumidor informado y protegido es capaz de tomar decisiones informadas, exigir mayor calidad y ejercer presión competitiva sobre los proveedores, lo cual contribuye al desarrollo de un mercado más dinámico y confiable. Por ejemplo, cuando un consumidor recibe información clara sobre las tasas de interés de un crédito bancario, puede comparar entre distintas entidades financieras y optar por la opción más conveniente. Esta presión incentiva a los bancos a ofrecer condiciones más competitivas y transparentes.

Respecto al alcance del artículo 65, el Tribunal Constitucional (2003, fundamento 30) ha interpretado que el derecho de los consumidores tiene una doble dimensión jurídica. Por un lado, consagra un principio rector que guía la actuación del Estado en toda actividad económica, a fin de que sus decisiones se alineen con la protección de los intereses de los consumidores y la tutela de sus derechos. Por otro lado, se reconoce un derecho subjetivo, al otorgar a los consumidores y usuarios la posibilidad de ejercer acciones de defensa frente a cualquier vulneración de sus intereses legítimos. Esta protección no se limita al derecho de exigir la intervención del Estado frente a una posible vulneración, sino que también faculta al propio consumidor a iniciar directamente procedimientos contra los proveedores.

Respecto al primer punto, relacionado con el papel protector del Estado, debe destacarse que la defensa de los derechos del consumidor implica una función tuitiva por parte de las entidades públicas. Este enfoque se articula a través del llamado principio pro consumidor, el cual, de acuerdo con Villota (2010, p. 23), exige que toda actuación estatal en materia de consumo esté orientada a brindar una protección efectiva a quienes se encuentran en una posición de desventaja frente a los proveedores.

Una expresión concreta de este principio se encuentra en el inciso 2 del artículo V del Código, que establece que las normas deben interpretarse de la manera más favorable al consumidor. Esta regla de interpretación ha sido abordada por el Tribunal Constitucional en la sentencia correspondiente al Expediente N° 3315-2004-AA, donde se diferenció entre el principio pro consumidor, como mandato de protección estatal, y el principio in dubio pro consumidor, que opera específicamente cuando existe una duda insalvable sobre el sentido de una norma o disposición contractual, debiendo optarse en tal caso por la interpretación más favorable al consumidor. No obstante, el Tribunal reconoció que este último constituye una manifestación concreta del primero.

En ese sentido, considerando que el consumidor suele enfrentar condiciones de desigualdad en sus relaciones con los proveedores, principalmente debido a la asimetría informativa y al limitado poder de negociación, la Constitución impone al Estado la obligación de adoptar acciones y mecanismos normativos que aseguren la tutela efectiva de sus derechos.

En cuanto a la noción del consumidor, el Tribunal Constitucional lo definió como “una persona natural o jurídica que adquiere utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado” (2005, fundamento 7). Esta definición, es conforme a la versión de la Ley de Protección al Consumidor establecida por el Decreto Legislativo N° 716. Sin embargo, con el paso del tiempo y conforme al desarrollo del derecho de los consumidores, esta definición ha sido ampliada, a la luz del principio pro consumidor, permitiendo la inclusión de personas que se encuentran en un estado de desventaja y asimetría informativa.

Actualmente, el inciso 1 del artículo IV del Código define al consumidor de la siguiente manera:

“Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e

inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”
(...).

Al respecto, la noción de “destinatario final” no debe entenderse en sentido estrictamente individual. Muchas veces los bienes o servicios son adquiridos para el disfrute de terceros cercanos, como familiares o miembros del entorno social. Por ello, el Código también protege al consumidor en estos casos, reconociendo que la protección no se limita a quien paga o contrata directamente el producto o servicio.

Así, por ejemplo, en el ámbito educativo, quien contrata el servicio con el colegio suele ser el padre, madre o tutor legal, pero el destinatario final del servicio es el alumno. Del mismo modo, son consumidores finales no contratantes los beneficiarios de un seguro de vida o los invitados a un *show* cuyas entradas fueron adquiridas por otro. En todos estos casos, el consumo se concreta en favor de personas distintas al contratante, lo que no excluye la aplicación del régimen de protección, siempre que el destino del bien o servicio sea final, es decir, para uso personal o del entorno social, y no tenga finalidad económica.

En lo que respecta al fin no económico, el elemento determinante es el destino del bien o servicio, ya que este debe ser ajeno a la actividad empresarial o profesional de quien lo adquiere. Por ejemplo, una persona que compra una refrigeradora para su hogar actúa como destinatario final, ya que no habría intención de incorporarla a una actividad económica. Sin embargo, si dicha refrigeradora sirve para mantener postres que luego serán vendidos por la persona, al ser parte de su actividad económica, no sería considerada consumidora.

Sucede lo mismo, en el caso de una persona que compra una impresora para imprimir documentos familiares en su hogar, esta adquisición está claramente destinada a un uso personal. Sin embargo, si esa impresora se emplea para brindar servicios de impresión en un pequeño negocio o cabina de internet, pasaría a tener una función instrumental en una actividad económica, lo cual excluye al adquirente de la protección del Código como consumidor. Cabe precisar que las situaciones antes descritas deben ser evaluadas en función de las pruebas que se acrediten ante la entidad administrativa, a fin de respaldar el hecho de que el producto o servicio ha sido utilizado en calidad de consumidor o de proveedor; así también, tendrá injerencia la naturaleza del bien o servicio.

Asimismo, el acápite 3 del inciso 1 del citado artículo contempla una presunción para la calificación del consumidor, aplicable en aquellos casos en los que exista duda sobre el destino final del producto o servicio. Es decir, cuando no pueda determinarse con certeza si el producto o servicio fue adquirido para uso personal o para ser integrado a una actividad económica, el ordenamiento opta por calificar al adquirente como consumidor. En ese sentido, su finalidad es resolver casos límites. Por ejemplo, una persona natural adquiere 20 sillas para un evento familiar, pero el proveedor alega que fue una compra con fines comerciales. Si no se puede acreditar fehacientemente que fue para una actividad empresarial, de acuerdo con este inciso, se presume que actuó como consumidor.

En ese marco, y en concordancia con lo indicado por Carbonell (2015, p.52), se advierte que no resulta necesario que quien adquiera, usa o disfruta del producto o servicio haya sido la misma persona que celebró el contrato de consumo con el proveedor. Sin embargo, si bien el Código da un marco claro de la noción del consumidor, es válido preguntarse si esta es la única definición que debe aplicarse. En muchos casos, las situaciones de desventaja frente al proveedor no se ajustan estrictamente a los supuestos normativos, pero reflejan una realidad de asimetría informativa. En ese sentido, cabe preguntarnos, ¿es esta

definición del Código la única que debe considerarse al evaluar la condición de consumidor y consecuente aplicación del mismo? Esta interrogante será desarrollada en el siguiente apartado.

Problema secundario 02: ¿Cuándo hay una relación de consumo? ¿Cuándo también es de aplicación el Código de Protección y Defensa al consumidor?

El Código, en el inciso 5 del artículo IV, establece 3 elementos esenciales de la relación de consumo:

1. Un consumidor que adquiera un producto o contrate un servicio.
2. Un proveedor
3. Una contraprestación económica.

Respecto al primer requisito, el consumidor ya ha sido definido previamente como aquella persona que adquiere o utiliza un bien o servicio como destinatario final, en un ámbito ajeno a cualquier actividad empresarial o profesional.

En cuanto al segundo requisito, vinculado al proveedor, el inciso 2 del artículo IV del Código lo define como aquella persona natural o jurídica que lleva a cabo, de manera continua, actividades orientadas a ofrecer productos o prestar servicios a los consumidores. Un elemento esencial de esta definición es la habitualidad, regulada en el numeral 8 del artículo IV del Código, entendida como la ejecución común y reiterada de una actividad en el mercado, de tal forma que evidencia una intención de permanencia. Este elemento, de acuerdo con Durand y Flores (2024, p. 84), implica que no se exige un número específico de transacciones para configurar esta condición, sino que basta con que la actividad se realice con cierta continuidad y con una finalidad de continuar en el mercado.

Por ejemplo, una persona que vende productos artesanales de manera esporádica en ferias ocasionales difícilmente podrá ser calificada como proveedor. En cambio, si esa misma persona abre un canal de ventas en línea,

participa regularmente en ferias y toma pedidos de forma continua será considerado como un proveedor, ya que se configura una conducta habitual. Del mismo modo, un estudiante que vende su bicicleta usada no es proveedor, pero si esa misma persona comienza a comprar y vender bicicletas de manera constante a través de plataformas digitales o en puesto físico, se considerará que actúa como proveedor a efectos del Código.

Ahora bien, en cuanto a la definición de la relación de consumo, a partir de una interpretación literal de esta disposición, podría entenderse que la tutela administrativa prevista en el Código solo alcanza a quienes participan de forma directa en dicha relación, es decir, a quienes han adquirido efectivamente un bien o contratado un servicio con un proveedor, a cambio de una contraprestación económica. Bajo este enfoque, cualquier denuncia interpuesta por una persona que no reúna tales características sería, en principio, improcedente. Sin embargo, esta interpretación, dejaría fuera a terceros que, sin ser parte directa de la relación contractual, resultan afectados, positiva o negativamente, por sus efectos.

Como advierte Durand (2007, p. 228), “la realidad que en materia de consumo nos impone el mercado actual desborda la dimensión jurídica sobre las cuales se han elaborado ciertas normas”, ello implica que, frente a nuevos fenómenos y realidades en el mercado, es necesario desarrollar soluciones creativas que respondan a situaciones específicas en las que se evidencian escenarios de desventaja o vulnerabilidad entre el consumidor y proveedor; y así redimensionar el concepto teórico de lo que son las relaciones de consumo. Es así que, el propio inciso 5 del artículo IV, nos remite a supuestos contemplados en el artículo III del Título Preliminar del Código.

En ese sentido, de una lectura integral del Código, verificamos que el artículo III del Título Preliminar, establece el ámbito de aplicación de este cuerpo normativo. Específicamente, el inciso 1 del artículo III del Código, establece que, “el presente Código protege al consumidor, se encuentre **directa o indirectamente**

expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta” (énfasis agregado). Vemos que esta disposición reconoce que la protección del Código alcanza no solo a quienes participan formalmente en la relación contractual, sino también a quienes puedan verse expuestos a ella.

Para tales efectos, Carbonell considera que existe una exposición directa por causa de una relación de consumo, cuando “la vulneración de derechos es producida por un(os) proveedor(es) que, en abuso de su posición en el contrato de consumo, vulneran los derechos de los consumidores” (2015, p. 42). En este supuesto, se configura una relación de consumo propiamente dicha: una persona adquiere un bien o servicio a cambio de una contraprestación económica y es ella misma quien lo usa o disfruta. No obstante, también pueden presentarse casos en los que el intercambio puede ser a título gratuito, cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo, en conformidad con el inciso 3 del artículo III del Código. Ejemplos típicos son las degustaciones gratuitas en supermercados, muestras promocionales de productos, o servicios ofrecidos sin costo como parte de campañas de fidelización.

Respecto a la exposición indirecta a una relación de consumo, Cavero (2016, p. 47), la define como aquella que recae sobre una persona que, sin haber adquirido el bien ni asumido el pago de la contraprestación es quien lo usa o disfruta. Un ejemplo típico es el de una persona que recibe un producto como regalo y, por tanto, el adquirente es una persona y quien utiliza o disfrute del bien es otra.

Sin embargo, desde una perspectiva más amplia, Morales indica que, también se encuentra expuesto indirectamente aquel tercero que “resulta afectado positiva o negativamente por los efectos de la misma, y dado que este tercero se encuentra en una situación análoga a la del consumidor (que participó en la relación de consumo directa), se le da un tratamiento similar o equiparado a este” (2017, p. 175). En esa línea, pueden incluirse dentro del ámbito de protección

del Código aquellos escenarios en los que, si bien no existe una relación de consumo en sentido estricto, se genera una afectación en virtud de la exposición a dicha relación.

Desde esta perspectiva, como se mencionó anteriormente, existen supuestos excepcionales en los que el consumidor no ha recibido directamente un bien o servicio por parte del proveedor, es decir, no se configura propiamente una relación de consumo, y, pese a ello, en aplicación del principio *pro consumidor*, es decir, partiendo de la obligación estatal de garantizar una protección efectiva a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad dentro del mercado, la Sala ha considerado como consumidores a tales denunciante, permitiendo extender la protección legal incluso a quienes han estado expuestos indirectamente a los efectos de una relación de consumo.

Por ejemplo, en la Resolución N° 2430-2018/SPC-INDECOPI, el señor José Pari denunció a la Financiera Credinka S.A, por haber realizado gestiones de cobranza en su domicilio, exigiéndole el pago de una deuda que correspondía a su hermano, quien era el verdadero deudor. Según refiere el denunciante, el personal de la financiera actuó agresivamente, incluso luego de informales que su hermano no residía en dicho domicilio.

A partir de ello, la Sala reconoció que, el funcionamiento del mercado actual ha dado lugar a situaciones en las que, pese a no existir una relación de consumo según lo previsto en el inciso 5 del artículo IV, “sí existe una situación jurídica en la que un consumidor se ve afectado por el proceder de un proveedor, en el marco de la realización de sus actividades económicas” (fundamento 7). De esta manera concluye que, si bien el señor Pari no era parte directa de la contratación del crédito, lo cierto es que se encontraba indirectamente expuesto a los efectos de la relación de consumo entre su hermano y la financiera. Por tanto, debía ser considerado como consumidor y, en consecuencia, la denuncia debía ser admitida y la Sala debía emitir pronunciamiento sobre el fondo.

Asimismo, en el caso resuelto mediante la Resolución N.º 1490-2023/SPC-INDECOPI, la Sala analizó la legitimidad del señor Hernán Huyhua para presentar una denuncia contra Makro Supermayorista S.A., a pesar de no haber sido el comprador directo del producto denunciado. El producto, consistente en unas cerezas marrasquinos en almíbar con la tapa descomprimida, fue adquirido por su esposa, la señora Jenny Estrada, quien figuraba como la compradora de dicho producto, de acuerdo con la boleta de pago. Sin embargo, el señor Huyhua fue quien detectó el defecto del producto, y como tal, formuló el reclamo ante el proveedor y presentó la denuncia ante INDECOPI.

La Sala reconoció que, aunque no fue el adquirente directo, el señor Huyhua sí se encontraba indirectamente expuesto a la relación de consumo, conforme al artículo III del Título Preliminar del Código. Asimismo, la Sala valoró que el producto fue consumido en el entorno familiar, ya que el proveedor no demostró que la compra tuviera un fin comercial, en tanto la señora Estrada figuraba como persona natural sin negocio, conforme a la consulta RUC. Estos elementos fueron esenciales para que la Sala califique al denunciante como consumidor, reconociéndole legitimidad e interés para accionar contra el proveedor.

En esa línea, a través de los pronunciamientos de la Sala, se evidencia el criterio aplicado, a partir del cual, una persona puede encontrarse indirectamente expuesta a una relación de consumo. Entre ellos, destaca el análisis sobre la condición del fiador como consumidor, tema que será abordado en el apartado siguiente.

Problema secundario 03: ¿Qué es un fiador? ¿Califica como consumidor?

El artículo 1868 del Código Civil establece que, a través de la fianza, “el fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación, en garantía de una obligación ajena, si esta no es cumplida por el deudor”. En vista de ello, de acuerdo con Barchi (2009, p. 34), la fianza constituye una relación jurídica en la que el fiador se obliga personalmente frente al acreedor, en caso el deudor

principal incumpla con sus obligaciones. Por lo tanto, en este tipo de garantía, de acuerdo con Reggiardo (1998, p. 39), coexisten dos relaciones jurídicas: una principal, entre el acreedor y el deudor; y otra accesoria, entre el acreedor y fiador. Esta última nace de la obligación principal y está sujeta a sus consecuencias, así, por ejemplo, si esta se extingue, también lo hace la accesoria.

De esta manera, al garantizar el cumplimiento de una obligación ajena, el fiador ofrece al acreedor una vía adicional para la satisfacción de su interés. Como señala Barchi, “el fiador garantiza el mismo resultado establecido en la relación obligatoria originaria y pone a disposición del acreedor otro patrimonio, además que el del deudor, como garantía genérica” (2009, p. 35). En ese sentido, la fianza permite mitigar el riesgo que podría representar para el proveedor un eventual incumplimiento del deudor, ya que le permite contar con un respaldo patrimonial adicional que refuerza la posibilidad de cumplimiento de la obligación.

Es en este supuesto, como comenta Ferre (2017, p. 52), que se considera que el fiador mantiene una relación indirecta con la entidad financiera, pues no es quien contrata el producto financiero, pero sí queda expuesto a los efectos jurídicos y económicos del contrato celebrado entre el proveedor (la entidad financiera) y el deudor principal, cuanto este último incumple con sus obligaciones.

En otras palabras, la existencia y exigibilidad de la obligación del fiador dependen del vínculo contractual principal (entre el deudor y el acreedor). Por ello, aunque el fiador no es quien celebra el contrato con la entidad financiera para el servicio de crédito, si el deudor incumple, será él quien deba asumir las consecuencias patrimoniales. Cabe recordar que, la fianza es una garantía personal, y como tal, compromete la totalidad del patrimonio del fiador, lo cual representa un riesgo significativo ante un posible incumplimiento del deudor. En consecuencia, sin

haber formado parte activa del contrato de consumo, el fiador queda expuesto a una posición de vulnerabilidad frente al proveedor.

El criterio comentado anteriormente ha sido reconocido también por la Sala, que en la Resolución N° 2721-2012/SC2, del 11 de septiembre de 2012, en el marco del procedimiento iniciado por el señor Guido Sumarriva, contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sostuvo que, en atención al principio pro consumidor, deben considerarse como consumidores a aquellas personas que se han visto expuestas indirectamente a los efectos de una relación de consumo (fundamento 15).

En particular, la Sala consideró que los garantes se encuentran expuestos a los efectos negativos de una relación de consumo, en la medida que podrían enfrentar situaciones que alteren su capacidad de evaluar adecuadamente el riesgo asumido. Entre tales situaciones se incluyen: el cobro de una deuda ya saldada, la falta de acceso a información relevante por parte de la entidad financiera que les impida “conocer el estado actual de la deuda a cubrir, la negativa a aplicar un seguro de desgravamen destinado a cubrir la obligación, o incluso reportes erróneos ante centrales de riesgo que deterioren su historial crediticio” (Fundamento 16).

Sin embargo, en pronunciamientos más recientes, la Sala ha adoptado una posición contraria, al no reconocer al fiador como consumidor. Esto se evidencia en la Resolución N° 0203-2023/SPC-INDECOPI, materia del presente informe, en la que el criterio mayoritario de los magistrados fue negar la condición de consumidor de la señora Aranda. A criterio de la Sala, la señora Aranda no adquirió, utilizó ni disfrutó el seguro de desgravamen contratado por su hijo, ni tampoco respecto del crédito contratado con la Caja. Aún más, se argumentó que, en su calidad de fiadora, su papel se limita a brindar un respaldo económico para que la entidad financiera pueda cobrarse el crédito otorgado al obligado principal, más no recibe servicio alguno por parte de dicha entidad (fundamento 21).

En efecto, resulta contradictorio que al fiador se le impongan las consecuencias negativas del incumplimiento de una obligación y, sin embargo, no se le reconozca la calidad de consumidor ni se le brinde la protección correspondiente. Justamente, este es el razonamiento de la Sala en casos anteriores, en los cuales se pone en evidencia que la norma entiende que la protección del Código no solo se extiende a quien participa en una relación de consumo, sino a todo aquel que se encuentre en su periferia, expuesto.

De esta manera, si bien el fiador no participa directamente en la relación de consumo entre la entidad financiera y el deudor principal, es finalmente él quien termina asumiendo el costo cuando el deudor principal incumple, enfrentando embargos, reportes negativos ante la SBS, y la exigencia del pago de la deuda como si fuera el propio deudor. Y, como tal, debe ser reconocido como consumidor.

Negarle dicha condición, como advierte Alcántara (2001), lo deja en un estado de indefensión, pues al no serle de aplicación el Código, no contaría con las herramientas de protección previstas en la normativa, como el derecho a recibir información clara, suficiente y oportuna.

Por ejemplo, la falta de información o la entrega de información incompleta respecto del cumplimiento del deudor principal (es decir, si viene pagando puntualmente la deuda o si ha incurrido en mora), puede generar un grave perjuicio para el fiador. Al no tener acceso a esta información, el fiador desconoce el estado real de la obligación garantizada, lo que le impediría dimensionar adecuadamente el riesgo asumido. De este modo, puede verse sorpresivamente expuesto a la ejecución de la garantía sin haber tenido oportunidad de prepararse económicamente para dar cumplimiento a ello.

En esa línea, Carranza (2012, p. 140) advierte que el fiador puede verse en situaciones similares a las que enfrenta el deudor principal, especialmente

cuando resulta afectado por las decisiones o incumplimiento del proveedor. De esta manera, si bien no reúne los requisitos contemplados en el inciso 1 del artículo IV del Código, ya que no adquiere, usa o disfruta el servicio financiero, lo cierto es que, en aplicación del inciso 1 del artículo III de la norma, su exposición a los efectos de la relación de consumo justifica que se le otorgue un tratamiento análogo al de consumidor.

En virtud de ello, se parte de la idea que el fiador goza de legitimidad para reclamar y denunciar ante el INDECOPI, cuando sus intereses y derechos se ven comprometidos por actos atribuibles al proveedor. A partir de ello, la doctrina ha desarrollado la noción del “consumidor equiparado”, “que no es más que aquella persona que se encuentra expuesta a una relación de consumo, independientemente que ésta se concrete o no” (Espinoza, 2010, p. 164). En ese sentido, la protección del fiador se equipara a la del consumidor financiero que adquirió el crédito, al encontrarse expuesto a la relación que mantiene este último con la entidad financiera.

Ahora bien, para entender a qué tipo de consumidor se equipara el fiador, resulta fundamental entender la figura del consumidor financiero. En este sentido, debe señalarse que “los servicios financieros, en particular, son considerados de interés económico general, debido a su alta incidencia en la vida cotidiana de los ciudadanos” (Quinteros, 2018, p. 358). Esto se explica por el hecho de que, actualmente, la mayoría de las personas ha contratado con una entidad financiera algún tipo de producto o servicio, lo cual queda evidenciado en vista de que, según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), correspondiente al año 2024, “el 58,6% de la población de 18 y más años de edad tiene alguna cuenta en el sistema financiero (cuenta de ahorro o cuenta sueldo, cuenta a plazo fijo o cuenta corriente)”. Esta cifra revela que una proporción considerable de ciudadanos se encuentra vinculada al sistema financiero y, además, dicha realidad se refleja en el alto nivel de conflictividad del sector.

De acuerdo con el Informe anual sobre el estado de la protección de los consumidores en el Perú 2023 del INDECOPI, se resolvieron 15,291 denuncias en el sector financiero, de seguros y pensiones, siendo los productos más reclamados las tarjetas de crédito (36.5 %), las cuentas de ahorro (21.7 %) y los créditos de consumo (8.5 %). Además, el 42.2 % de estas denuncias concluyeron con una decisión favorable al consumidor¹. En línea con ello, el mismo informe señala que en el 2023 se impusieron 3,366 sanciones a proveedores del sector financiero, siendo el 51.6 % de ellas por falta de idoneidad, el 23.6 % por operaciones no reconocidas y el 7.4% por falta de información, entre otras.

Asimismo, en cuanto a los casos resueltos por la Sala, de acuerdo con el Anuario de Estadísticas Institucionales del 2023, resolvió 987 casos vinculados a bancos y 99 casos relacionados a cajas municipales y rurales, estos casos representan el 37.33% del total de expedientes resueltos por esta autoridad administrativa, superando en cifras a otros sectores económicos, como se evidencia a continuación:

5.4 SPC: APELACIONES RESUELTAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL PROVEEDOR DENUNCIADO, ENERO-DICIEMBRE 2023

n.º	Actividad económica	Ene-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	May-23	Jun-23	Jul-23	Ago-23	Sep-23	Oct-23	Nov-23	Dic-23	Total	%
1	Bancos	90	85	88	72	89	94	74	87	71	76	78	83	987	33,93
2	Seguros	42	43	31	31	36	19	25	36	15	20	32	27	357	12,27
3	Actividades inmobiliarias	15	14	19	24	24	19	14	31	18	23	23	24	248	8,53
4	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	11	9	6	4	13	11	9	11	12	14	9	11	120	4,13
5	Construcción	3	4	6	11	11	13	6	15	11	8	6	6	100	3,44
6	Cajas municipales y rurales	8	7	13	11	13	8	7	11	3	7	7	4	99	3,40
7	Servicios profesionales, técnicos y otros	5	5	5	6	13	4	8	9	14	8	6	13	96	3,30
8	Otras empresas del sistema financiero	11	7	9	7	8	9	4	10	9	10	3	7	94	3,23
9	Educación básica	7	3	8	6	8	8	7	10	9	5	5	10	86	2,96
10	Comercio interno	3	3	5	5	5	8	4	15	7	4	9	12	80	2,75
11	Financieras	8	6	5	3	10	7	4	6	6	5	10	4	74	2,54

El nivel de incidencias que tiene este sector ha sido advertido también por la doctrina, como lo señala Combe (2010), quien destaca que la elevada conflictividad en el sector financiero responde a la complejidad de los productos ofrecidos, a la dispersión y dificultad de acceso a la información, y a decisiones

¹ Se consideran favorables aquellas que fueron declaradas fundadas, o que acabaron con una conciliación, desistimiento o acuerdo extrajudicial.

de consumo adoptadas sin plena comprensión de las condiciones contratadas. Por tanto, sin que ello signifique que la asimetría informativa sea un problema exclusivo del sistema financiero, ya que es un problema transversal a todas las operaciones de consumo, lo cierto es que este sector concentra una proporción significativa de consumidores y conflictos, lo que justifica el reconocimiento expreso del consumidor financiero como un sujeto vulnerable.

Según lo planteado por Álvarez (2017, p. 12), la finalidad de proteger al consumidor financiero radica en “asegurar que los servicios ofrecidos por las entidades proveedoras sean adecuados y cumplan con estándares mínimos de calidad”. Esto permite que los consumidores, actuando con libertad y sobre la base de información clara, puedan tomar decisiones que orienten el comportamiento del mercado. Por su parte, Maraví (2023, p. 35) sostiene que la protección al consumidor se estructura en torno a tres ejes esenciales: el acceso a información adecuada, la idoneidad de los productos y servicios, y el trato no discriminatorio. En lo que sigue, se desarrollarán los dos primeros.

En el contexto del sistema financiero, el cumplimiento del deber de información por parte de las entidades financieras resulta de gran relevancia ya que constituye una herramienta fundamental para garantizar decisiones libres, conscientes e informadas por parte del consumidor. De esta manera, en el artículo 1 inciso b) y 2 del Código, se reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, y el deber del proveedor de “ofrecer información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso y consumo adecuada de los productos o servicios”. Es por esta razón que, el deber de información cobra importancia en el sector financiero, dado que un error de comprensión o falta de información precisa sobre un producto o servicio puede comprometer la economía de una persona. Por ejemplo, si una entidad financiera omite informar al consumidor sobre la comisión por disposición de efectivo en cajeros o por el cobro de la membresía anual de una tarjeta de crédito, este podría incurrir en gastos inesperados, lo que afectaría su economía personal.

En consecuencia, las entidades proveedoras de servicios deben garantizar el acceso a la información relevante al momento de ofrecer el producto o servicio y cada vez que el consumidor lo solicite, con el propósito de mitigar las asimetrías de información que podrían colocarlo en una posición de desventaja frente al proveedor. En esa línea, la propia Sala ha sostenido en diversas resoluciones, como la Resolución N° 0153-2021/SPC-INDECOPI del 21 de enero del 2021, que el derecho a la información no se agota en la fase precontractual o en la configuración de la relación de consumo, sino que constituye un proceso dinámico, permitiendo al consumidor requerir información en cualquier momento.

Junto al deber de información, el deber de idoneidad también cobra importancia en la protección del consumidor financiero. Este principio es reconocido en el artículo 18 del Código, y establece que el servicio o producto ofrecido debe coincidir con lo que el consumidor espera. En otras palabras, el producto o servicio debe responder a las condiciones y características ofrecidas por el proveedor, así como a su naturaleza misma, de forma tal que, el consumidor reciba aquello que le fue prometido. El artículo 19 refuerza la idea de que es deber del proveedor cumplir con lo ofrecido al consumidor. Asimismo, a través de la Resolución N° 0001-2024/SPC-INDECOPI, la autoridad administrativa indicó que la expectativa del consumidor se desprende de la información que haya sido suministrada por el proveedor, razón por la cual, es importante que aquella información transmitida sea clara y apropiada para asegurar el entendimiento del consumidor sobre aquello que espera recibir.

A partir de ello, para evaluar si determinado proveedor ha cumplido con el deber de idoneidad, se debe evaluar si este ha cumplido con otorgar las garantías a las que está obligado. En efecto, en el artículo 20° del Código, se dispone que existen 3 tipos de garantías:

1. Garantía legal: Se refiere a las condiciones mínimas que un producto o servicio debe cumplir conforme a ley. Por lo tanto, es una obligación impuesta normativamente.
2. Garantía expresa: Consiste en aquello que el proveedor comunica al consumidor, detallando los términos y condiciones que regirán el producto o servicio ofrecido.
3. Garantía implícita: Aplica cuando no existe garantía establecida por ley ni un ofrecimiento expreso por parte del proveedor. En este caso, son los usos y costumbres del mercado los que determinan las condiciones mínimas que el consumidor pueda razonablemente esperar.

En ese sentido, el cumplimiento de las garantías legales, expresas o implícitas, resulta esencial para verificar si el proveedor ha satisfecho el deber de idoneidad exigido por el ordenamiento.

En ese contexto, y dado que el fiador se encuentra en una posición equiparable a la del consumidor financiero, es indispensable que reciba información clara, suficiente y oportuna sobre los alcances del compromiso que asume, los derechos que la ley le otorga, así como las consecuencias que pueden generarse tanto por el incumplimiento del deudor como por el suyo propio. Asimismo, en caso exista un seguro de desgravamen contratado por el deudor, es indispensable que el fiador tenga conocimiento sobre su existencia, condiciones y procedimiento de activación, así como de cualquier negativa por parte de la aseguradora.

En esa línea, el fiador no solo debe tener el derecho de acceder a información relevante en cualquier momento, sino que la entidad financiera también debe garantizar el cumplimiento de todas las condiciones y garantías legales, explícitas o implícitas, a las que su posición lo expone.

Respuesta al problema principal:

En la Resolución N.º 203-2025/SPC-INDECOPI, la Sala concluyó que la señora Aranda no ostentaba legitimidad para obrar activa, al considerar que, en su calidad de fiadora, no calificaba como consumidora conforme al marco jurídico aplicable. Para sustentar esta posición, en el fundamento 20 de la referida resolución, la Sala sostuvo que, para que proceda la aplicación de las normas del Código, debe configurarse una relación de consumo propiamente dicha, entendida como aquella que se entabla entre un consumidor final y un proveedor, mediando una contraprestación económica.

No obstante, como se ha desarrollado previamente, al analizar el segundo problema secundario, esta interpretación resulta limitada, ya que desconoce una parte fundamental del propio artículo VI, inciso 5, del Título Preliminar del Código que, si bien define la relación de consumo en los términos señalados por la Sala (consumidor, proveedor y contraprestación económica), concluye señalando que dicha definición debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo III del mismo cuerpo normativo.

En efecto, al remitirnos al artículo III, inciso 1, del Título Preliminar, se establece que la protección del Código se extiende no solo a quienes forman parte directa de una relación de consumo, sino también a quienes se encuentran directa o indirectamente expuestos a sus efectos. Este artículo permite que el ámbito de protección se aplique a situaciones en las que, si bien no existe una participación directa con el proveedor, ni existe una contraprestación económica de por medio, sí se configura en la realidad una exposición a los efectos (positivos o negativos) derivados de una relación de consumo.

Ahora bien, en el fundamento 21 de la Resolución, la Sala refuerza su postura señalando que la señora Aranda no podía ser considerada consumidora debido a que no contrató, usó ni disfrutó directamente del servicio financiero, esto es, el crédito ni el seguro de desgravamen, en tanto que su intervención se limitó a

asumir la condición de garante. Frente a ello, a criterio de la Sala, el fiador cumple una función de respaldo económico frente a la entidad financiera, sin recibir a cambio un servicio directo, lo que lo excluiría del ámbito de protección del Código.

Sin embargo, esta conclusión parte de una interpretación limitada de la norma, centrada únicamente en el artículo IV del Título Preliminar, que define al consumidor como aquel que adquiere, utiliza o disfruta un producto o servicio. Si bien no se contradice el hecho que el fiador no hace uso directo del servicio financiero contratado, ello no significa que se encuentre completamente ajeno a la relación de consumo entre el deudor y la entidad financiera. Por el contrario, el fiador ocupa una posición en la cual se expone a una serie de efectos jurídicos y patrimoniales derivados de dicha relación, como es, la exigibilidad del pago de la deuda cuando el deudor incumpla con sus obligaciones, el acceso a información sobre el crédito y el eventual impacto en su historial crediticio. Esta exposición justifica que sea considerado consumidor dentro del ámbito de protección del Código, a la luz del artículo III antes mencionado.

Además, en el caso concreto analizado, se observa una situación que evidencia claramente esta exposición. Entre los hechos denunciados por la señora Aranda, se menciona que, tras el fallecimiento del señor Aizana, la entidad financiera (la Caja) no habría atendido adecuadamente el requerimiento de información formulado por la señora. Ella solicitó conocer el estado de la deuda y la activación del seguro de desgravamen, pero, según señala, no obtuvo una respuesta clara y oportuna. Esta omisión, de ser cierta, evidencia la necesidad de reconocer al fiador como consumidor y garantizarle el ejercicio de derechos reconocidos en el Código como el derecho a la información, entre otros.

Lo antes mencionado resulta particularmente importante si consideramos que los servicios financieros son de alta complejidad técnica, lo que acentúa la asimetría informativa entre las entidades proveedoras y los usuarios, incluidos

los fiadores. Por ello, frente a esta situación de asimetría, el fiador es consumidor y, como tal, debe garantizarse la protección jurídica correspondiente.

Es en virtud de todo lo expuesto en esta sección y dando respuesta a la pregunta principal, podemos concluir que el fiador, aunque no contrata ni recibe el servicio financiero, asume consecuencias patrimoniales si el deudor incumple. Esta situación lo coloca en una posición de vulnerabilidad que justifica su protección como consumidor. Negarle dicha condición, como ha hecho la Sala, resulta contrario al principio pro consumidor y al mandato constitucional contenido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú. Es por ello que, en atención a la resolución materia de análisis, la Sala debió reconocer a la señora Aranda, en su calidad de fiadora, como consumidora y, en consecuencia, pronunciarse sobre el fondo de la denuncia.

Problema complementario: ¿La falta de atención del requerimiento de información es una infracción al deber de información, un incumplimiento a la atención de reclamos o una infracción al deber de idoneidad?

La Circular N° G-184-2015 del 30 de setiembre de 2015, Circular de Atención al Usuario (en adelante, la Circular)², en el numeral 5 - vigente en el momento en que se presentaron los hechos – define a los reclamos como manifestaciones de insatisfacciones, formuladas por los usuarios o terceros que actúan en su representación, relacionadas con un producto o servicio ofrecido. Asimismo, comprenden las expresiones de disconformidad por el incumplimiento de condiciones contractuales o dispositivos legales aplicables.

A modo de ejemplo, constituye un reclamo el caso de un asegurado que expresa su disconformidad porque no recibió una cobertura contemplada expresamente en su póliza de seguros.

² La Circular fue derogada por la Resolución SBS N° 04036-2022 del 28 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, la Circular señala que también se considera un reclamo cuando el usuario expresa su disconformidad con la respuesta brindada por la empresa, o ante la demora o ausencia de atención de un reclamo previamente formulado, o incluso de un requerimiento. Por ejemplo, si un usuario solicita determinada información y esta no es atendida de manera oportuna o es proporcionada de forma incompleta, dicha situación puede generar una reiteración que califica como reclamo conforme a la normativa vigente.

En otras palabras, se entiende por reclamo no solo a la insatisfacción inicial que un usuario presenta por mala atención o incumplimiento contractual, sino también cualquier insistencia posterior si no está conforme con la respuesta recibida. En vista de ello, el reclamo tiene por objetivo expresar el descontento del usuario respecto al producto o servicio adquirido y generar una respuesta por parte del proveedor que atienda dicha inconformidad y, en consecuencia, corrija la situación. Así, por ejemplo, un reclamo vendría a ser el cobro indebido a una tarjeta de crédito por un consumo no realizado. En este caso, el reclamo buscará que la entidad financiera anule dicha transacción o, en todo caso, se reintegre el monto desembolsado de manera errónea.

Por su parte, la Circular³, vigente en el momento en que se presentaron los hechos, en el numeral 3.1. define a los requerimientos como aquellas comunicaciones mediante las cuales los usuarios, o terceros en su nombre, solicitan una acción concreta por parte de la empresa, vinculado a resolver una duda, recibir orientación o acceder a información relacionada con el producto o servicio contratado. Por ejemplo, si un usuario solicita a la entidad financiera la copia de su contrato de crédito o pide información sobre el saldo pendiente de su préstamo, estamos ante un requerimiento de información, ya que busca obtener datos, aclaraciones o documentos en custodia del proveedor.

Finalmente, en cuanto a las solicitudes de gestión, estas se entienden como aquellos requerimientos formulados por los consumidores en las que no se limita

³ La Circular fue derogada por la Resolución SBS N° 04036-2022 del 28 de diciembre de 2022.

a requerir información, sino que busca que el proveedor ejecute una prestación concreta, ya sea de dar, hacer o no hacer. Es decir, se trata de una solicitud que implica que el proveedor deba realizar una acción que tenga efectos materiales o jurídicos a favor del consumidor. A diferencia de un requerimiento de información, estas solicitudes implican una ejecución efectiva por parte del proveedor. Un ejemplo claro es la activación de una póliza de seguro, en el cual el consumidor no espera que se le traslade información específica sobre el producto o servicio, sino que requiere que el proveedor proceda con la activación de la cobertura contratada.

En vista de ello, el reclamo, el requerimiento de información y las solicitudes de gestión, son figuras que no pueden ser confundidas entre ellas ya que, su omisión o falta de atención configuran infracciones diferentes.

Así lo ha precisado la Sala en la Resolución N° 0032-2023/SPC-INDECOPI, en la que se señala que el incumplimiento del deber de información se encuentra tipificado en los artículos 1, literal b) y artículo 2, numerales 1 y 2 del Código. Por su parte, la falta de atención a reclamos se sanciona conforme al artículo 88 del mismo cuerpo normativo.

Asimismo, en la Resolución N° 1672-2021/SPC-INDECOPI, la Sala indicó que la falta de atención a una solicitud de gestión debe ser analizada bajo el marco del deber de idoneidad. Ello en tanto “el consumidor tiene como expectativa recibir el servicio solicitado, u obtener una respuesta por parte del proveedor” (fundamento 40), siendo esta negativa o positiva, y su correspondiente sustentación, con el objetivo de adoptar las medidas que estime pertinente. Por tal razón, la obligación del proveedor de atender estas solicitudes se justifica en su deber de actuar con idoneidad frente al consumidor.

En el presente caso, la señora Aranda denunció, entre otros hechos, que el 14 de octubre de 2022 presentó un reclamo ante la Caja, en el cual formuló diez preguntas concretas, de las cuales solo siete fueron respondidas por la entidad.

Sin embargo, la sola formulación de preguntas al proveedor no constituye, en sí misma, un reclamo ni una solicitud de gestión, conforme a las definiciones previstas en el marco normativo aplicable. En realidad, dicha actuación se configura como un requerimiento de información, lo que implica que su análisis debe realizarse bajo el supuesto específico del deber de información del proveedor, contemplado en los artículos 1°, inciso 1.1, literal b), y 2°, numeral 2.1 del Código.

No obstante, la Secretaría Técnica de la Comisión, mediante Resolución N° 1 de fecha 5 de mayo de 2023, admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Aranda y, respecto del hecho infractor antes mencionado, consideró que se trataba de una presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, es decir, referido al deber de idoneidad del proveedor. En ese sentido, cabe recordar que el deber de idoneidad se vincula con la coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe. Como se explicó en párrafos precedentes, este deber resulta aplicable principalmente en los casos de solicitudes de gestión, en los que el consumidor exige al proveedor una determinada prestación de dar, hacer o no hacer.

En esa línea, cuando los hechos denunciados corresponden con mayor precisión a una norma específica del Código, resulta necesario aplicar dicha disposición, conforme al principio de especialidad. Este criterio ha sido desarrollado por la Sala en distintos pronunciamientos, como la Resolución N° 0238-2021/SPC-INDECOPI. En el referido caso, se denunció al Banco Interbank por haber generado una cuenta de ahorros sin el consentimiento de la usuaria. Si bien esta conducta podía vincularse al deber de idoneidad, la Sala consideró que lo adecuado era aplicar una norma más específica, el artículo 56.1 literal b) del Código, que sanciona al proveedor que impone prestaciones no pactadas. En esa línea, se precisó que la autoridad debe encauzar el procedimiento conforme al tipo infractor más preciso, atendiendo al hecho denunciado y la especialidad de su aplicación.

Asimismo, a través de la Resolución N° 162-2020/SPC-INDECOPI, se denunció a Colegios Peruanos S.A. por negarse injustificadamente a trasladar a una menor a otra sede de la misma institución. En el fundamento 17, la Sala señaló que, tratándose de servicios educativos, la conducta debía evaluarse bajo el artículo 73 del Código, que regula específicamente la calidad en este sector. En aplicación del principio de especialidad, se precisó que no correspondía imputar la infracción por el deber general de idoneidad (artículos 18 y 19), sino por la norma especial aplicable al servicio educativo.

Atendiendo al criterio antes expuesto, aplicar el tipo infractor referido al deber de idoneidad en un supuesto de omisión de respuesta a un requerimiento de información resulta incorrecto, dado que el ordenamiento contempla una norma específica que regula el deber de información exigible a los proveedores. De esta manera, en aplicación del principio de especialidad, la conducta denunciada debió ser evaluada exclusivamente bajo los artículos 1°, literal b), y 2°, numeral 2.1 del Código.

En consecuencia, el extremo de la denuncia relacionado con la falta de atención a las diez preguntas formuladas por la señora Aranda con fecha 14 de octubre de 2022 debió ser imputado como una presunta infracción al deber de información, y no al deber de idoneidad.

V. CONCLUSIONES

1. En conclusión, el artículo 65 de la Constitución reconoce expresamente el derecho del consumidor y, como tal, obliga al Estado a adoptar medidas frente a su situación de desventaja. Este mandato, sumado a los avances del mercado, ha propiciado una interpretación más amplia del concepto de consumidor. Sin embargo, la definición prevista en el Código aún excluye a ciertos usuarios que, pese a estar en condiciones de vulnerabilidad, no son reconocidos como consumidores.

2. Asimismo, el inciso 5 del artículo IV del Código define formalmente la relación de consumo, sin embargo, esta concepción resulta limitada frente a realidades en las que personas se ven afectadas sin haber participado directamente en ellas. De esta manera, en aplicación del artículo III del Código, se extiende la protección a quienes estén directa o indirectamente expuestos a relaciones de consumo; con ello y en aplicación del principio pro consumidor, permite ampliar la noción de consumidor, y brindar tutela a aquellas personas que se encuentran en una situación de asimetría frente a un proveedor, como ocurre con los fiadores.
3. En ese sentido, el fiador, aunque no contrata ni recibe el servicio, asume consecuencias patrimoniales si el deudor incumple, como el cobro de la deuda garantizada, reportes negativos en centrales de riesgo en caso de incumplimiento, o el inicio de procedimientos de cobranza. Esta situación lo coloca en una posición de vulnerabilidad que justifica su protección. Negarle la condición de consumidor, como ha hecho la Sala en la presente resolución, resulta contrario al principio pro consumidor y al mandato constitucional. Por tanto, corresponde reconocer al fiador como consumidor y garantizarle una protección efectiva.
4. En consecuencia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió reconocer a la señora Aranda, en su calidad de fiadora, como consumidora y, por tanto, pronunciarse sobre el fondo de la denuncia. Si bien no existía una relación de consumo directa entre ella y la Caja, lo cierto es que, como fiadora, se encontraba indirectamente expuesta por los efectos negativos derivados de la relación de consumo celebrada entre el deudor principal y la entidad financiera.
5. En ese sentido, manifiesto mi desacuerdo con el pronunciamiento de la Sala respecto a la denegatoria del reconocimiento de la calidad de consumidora a la señora Aranda, así como con la consecuente declaración de improcedencia de la denuncia, en todos sus extremos.

6. En línea con ello, me adhiero al voto en discordia de los vocales Durand Carrión y Paz Mendoza, en cuanto consideran que el fiador es consumidor, en la medida que, pese a no ser el deudor principal que recibe el servicio de financiamiento de la entidad financiera, queda expuesto a las consecuencias del incumplimiento de la obligación por parte del deudor.

7. Finalmente, respecto al problema complementario, el marco normativo vigente distingue con claridad entre reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión, siendo cada una de estas figuras jurídicamente relevantes y con consecuencias distintas ante su incumplimiento. En ese sentido, la falta de atención a un requerimiento de información, como el presentado por la señora Aranda, debe analizarse bajo el marco del deber de información, recogido en los artículos 1° y 2° del Código, y no bajo el deber de idoneidad. Lo anterior se sustenta en la aplicación del principio de especialidad, conforme al cual los hechos denunciados deben ser evaluados según la norma específica que los regule de manera más precisa.

BIBLIOGRAFÍA

Legislación:

Congreso de la República del Perú. (2010, 2 de septiembre). *Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Diario Oficial El Peruano. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/09/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf>.

Congreso de la República del Perú. (1993, 30 de diciembre). *Constitución Política del Perú*. Diario Oficial El Peruano. [https://spijweb.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2022/11/DS Ed Of Const Po l Perubolsillo.pdf](https://spijweb.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2022/11/DS_Ed_Of_Const_Po_l_Perubolsillo.pdf).

Presidencia de la República del Perú. (1984, 14 de noviembre). *Decreto Legislativo N° 295. Código Civil Peruano*. Diario Oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682684>.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015, 30 de setiembre). *Circular N° G-184-2015. Circular de Atención al Usuario*. <https://www.bn.com.pe/transparenciabn/transparencia-financiera/Circular184-2015-CirculardeAtencionalusuario-SBS.pdf>.

Doctrina:

Alcántara, O. (2001). Sobre fiadores, bancos y consumidores. *Actualidad Jurídica*, (96), 59-62. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4481>.

Amaya, L. (2004). El sujeto llamado consumidor: entre el homno oeconomicus y el homno sociologicus. *Diálogo con la jurisprudencia*, 45-61.

Barchi, L. (2009). Apuntes sobre la fianza en el Código Civil peruano. *IUS ET VERITAS*, 19(39), 34-64.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12168>.

Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Jurista Editores.

Cavero, E. (2016). ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *IUS ET VERITAS*, 24(53), 34-47. <https://doi.org/10.18800/iusteveritas.201701.002>.

Cefeidas Group. (2024). *Caso de estudio: Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) de Huancayo (Caja Huancayo)*. Corporación Interamericana de Inversiones (BID Invest). <https://www.idbinvest.org/>.

Combe, C. (2010). Algunos Apuntes sobre la Protección al Usuario de Servicios Financieros. *Derecho & Sociedad*, (34), 106-110. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13333>.

Durand, J. (2007). *Tratado del Derecho del Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.

Durand, J. (2008). *El Derecho del Consumidor, Análisis de su Autonomía y Nuevas Perspectivas de Desarrollo*. Cultural Cuzco.

Durand, J. y Flores, P. (2024). *Derecho del Consumidor. Diálogo, reflexiones y nuevas perspectivas*. Editorial LP.

Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *IUS ET VERITAS*, 20(41), 164-169. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116>.

Ferre, A. (2017). *Los Garantes de Deudas Ajenas -Fiadores- y su Calificación como Consumidores a la luz del Código de Protección y Defensa del Consumidor* [Tesis de licenciatura]. Alicia. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7446db84df5419477d6e06a6fc1fd9d6.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2023). *Anuario de Estadísticas Institucionales*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6789690/5881310-anuario-de-estadisticas-institucionales-2023.pdf?v=1723831277>.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2023). *Informe anual sobre el estado de la protección de los consumidores en el Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6789690/5881310-anuario-de-estadisticas-institucionales-2023.pdf?v=1723831277>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *Condiciones de vida en el Perú*. (Informe técnico N° 01). <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-condicionesde-vida-oct-nov-dic24.pdf>.

Maravi, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista De Actualidad Mercantil*, (2), 31-41. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>.

Morales, A. (2017). La ampliación del ámbito de protección al consumidor: trascendiendo las fronteras de la relación de consumo. *Revista Peruana de Derecho de la Empresa*, (72), 163 - 194. <https://cris.ulima.edu.pe/es/publications/la-ampliaci%C3%B3n-del-%C3%A1mbito-de-protecci%C3%B3n-al-consumidor-trascendiend>.

Quinteros, J. F. (2018). Protección al consumidor del sistema financiero: Avances y retos. En G. Á. Acosta, *Temas de Protección al consumidor y Regulación Financiera* (pp. 358-371). Asociación Civil Revista de Derecho Administrativo CDA; Comisión de Publicaciones de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Reggiardo, A. (1998). A propósito de un error corregido. El tratamiento de las obligaciones afianzadas y avaladas en el proceso concursal peruano. *Ius et veritas*, (16), 36-52.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15757/1619/1/>

Sosa, J. (2011). Una mirada constitucional a la defensa del consumidor, con especial referencia a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En O. Súmar (Ed.), *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* (pp. 143-180). Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.

Villota, M. (2010). Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*. (11), 5-39.

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/download/82/80/200>.

Jurisprudencia:

Resolución N° 2721-2012/SC2-INDECOPI. (2012, 11 de setiembre). Sala de Defensa de la Competencia N°2.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Resolución N° 0032-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 04 de enero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Resolución N° 1490-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 31 de mayo). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 0153-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 21 de enero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 162-2020/SPC-INDECOPI. (2020, 20 de enero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 0238-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 03 de febrero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 1672-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 26 de julio). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 203-2025/SPC-INDECOPI. (2025, 21 de enero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 0001-2024/SPC-INDECOPI. (2024, 10 de enero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Resolución N° 2430-2018/SPC-INDECOPI. (2018, 17 de setiembre). Sala Especializada en Protección al Consumidor.
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

Sentencia del Expediente N° 0008-2003-AI/TC. (2003, 11 de noviembre). Tribunal Constitucional. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>.

Sentencia del Expediente N° 3315-2004-AA/TC. (2005, 17 de enero). Tribunal Constitucional. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>.

Sentencia del Expediente N° 3330-2004-AA/TC. (2005, 11 de julio). Tribunal Constitucional <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03330-2004-AA.pdf>.



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : NELIDA OLIMPIA ARANDA VELI

DENUNCIADOS : CMAC – HUANCAYO S.A.
MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA PERUANA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
RAMIRO ARANA PACHECO

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos jurídicos, la resolución apelada, que declaró improcedente, en parte, la denuncia interpuesta contra la CMAC – Huancayo S.A., respecto de las imputaciones referidas a que no se habría brindado la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Emer Aizana Aranda y a haber obligado a que el hijo de la denunciante contrate un seguro de desgravamen, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.*

Se revoca la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la CMAC – Huancayo S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente respecto de: a) La falta de atención adecuada de la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022; b) La negativa a una solicitud realizada verbalmente sobre la cobertura del seguro de desgravamen; c) La contratación de un abogado, que fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia; y, d) El reporte indebido ante la Central de Riesgos de la SBS respecto de la deuda materia de controversia, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Lima, 21 de enero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 8 de mayo de 2023, la señora Nélida Olimpia Aranda Veli (en adelante, la señora Aranda) denunció a CMAC – Huancayo S.A.¹ (en adelante, la Caja), Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.² (en adelante, Mapfre) y el señor Ramiro Arana Pacheco (en adelante, el señor Arana) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi

¹ RUC 20130200789, con domicilio fiscal situado en Calle Real 341, interior 343, Junín – Huancayo – Huancayo.

² RUC 20202380621, con domicilio fiscal situado en Av. 28 de Julio 873, Urb. Miraflores, Lima – Lima – Miraflores.
M-SPC-13/1B 1/14

de Junín (en adelante, la Comisión), atendiendo a las siguientes consideraciones:

- i) Que, el 3 de julio de 2020, el señor Emer Aizana Aranda (en adelante, el señor Aizana) contrató con la Caja un crédito por la suma de S/ 50 000,00.
 - ii) Que, el 3 de octubre de 2020, se constituyó en fiadora solidaria ante la Caja, respecto del crédito a favor de su hijo, el señor Aizana, garantizado mediante un pagaré por la suma de S/ 50 257,97.
 - iii) Que, la Caja obligó a su hijo a contratar un seguro de desgravamen con Mapfre para acceder al crédito, pese a que tenía conocimiento de que sufría leucemia.
 - iv) Que, el 11 de enero de 2021, el señor Aizana falleció víctima de leucemia, lo que fue comunicado inmediatamente a la Caja a efectos de que inicien las gestiones para la cobertura del seguro de desgravamen y pueda liberarse de su deuda.
 - v) Que, el 10 de marzo de 2021, la Caja no le trasladó la respuesta negativa de la aseguradora, limitándose a indicarle que los casos demoraban y que debían tener paciencia.
 - vi) Que, en agosto de 2021, la Caja solicitó una medida cautelar fuera del proceso contra quien suscribe y los demás fiadores solidarios por un monto de S/ 80 000,00.
 - vii) Que, el 14 de octubre de 2022, presentó un reclamo ante la Caja formulando 10 preguntas concretas, siendo que solo contestaron 7 de ellas.
 - viii) Que, la reportaron indebidamente ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la Central de Riesgos de la SBS), pese a que la deuda debió ser cubierta por el seguro de desgravamen.
 - ix) Que, a efectos del cobro de la deuda que mantenía con la Caja se habría contratado un abogado que decía ser de un estudio jurídico, quien la citaba en una oficina concreta pese a que contaba con diversas direcciones a donde podía acercarse.
2. Por Resolución 1 del 5 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión decidió lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 08 de mayo de 2022, la señora Nelida Olimpia Aranda Veli denunció a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. y Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., por presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., habría obligado al hijo de la denunciante a contratar el Seguro de Desgravamen con Mapfre; pese a tener conocimiento de que éste sufría leucemia; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*

- (ii) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., no habría cumplido con informar a la denunciante la carta del 10 de marzo de 2021, que emitió Mapfre, a través del cual solicitó copia foliada y fedateada de la historia clínica de su hijo, sino hasta el 11 de noviembre de 2022; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código.*
 - (iii) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., no habría cumplido con atender la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022, toda vez que habría dado respuesta a 7 interrogantes de 10 preguntas que formuló; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*
 - (iv) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., no habría dado una respuesta a la solicitud oral que presentó la denunciante sobre la cobertura del seguro de desgravamen; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*
 - (v) *Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., no habría comunicado a la denunciante su decisión, dejando en manos de Caja Huancayo, la atención de su solicitud de coberturas de seguro de desgravamen; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código.*
 - (vi) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. y Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., no habrían orientado de manera clara, suficiente y oportuna, al hijo de la denunciante, que el saldo insoluto de la deuda sea cubierto por la aseguradora y asumido, indebidamente, por los fiadores del causante; hecho que constituya una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° del Código.*
 - (vii) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. y Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. se estarían negando a otorgar a la denunciante la cobertura del seguro de desgravamen que contrató su hijo, para que ella en calidad de fiador, asuma frente a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., la deuda impaga que dejó su hijo; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*
 - (viii) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., habría reportado indebidamente a la denunciante ante la central de riesgo con la calificación de morosa; pese a que la deuda que dejó su hijo debió ser cubierto por el seguro de desgravamen que contrató; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*
 - (ix) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., habría contratado a un abogado, que finge ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda de su hijo (fallecido), por ser fiadora del préstamo; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.*
 - (x) *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., habría permitido que el abogado que viene requiriendo el pago de la deuda a la denunciante, la cite en una sucursal particular; pese a que las personas jurídicas domicilian en cualquiera de sus sucursales; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código”.*
3. Por escrito del 11 de julio de 2023, la Caja y Mapfre presentaron sus descargos a las imputaciones realizadas en su contra. Asimismo, la Caja se allanó a la imputación referida a que no le habría informado de la respuesta negativa de Mapfre respecto a la solicitud de cobertura del seguro de desgravamen.
4. El 22 de agosto de 2023, la señora Aranda presentó un escrito de desistimiento del procedimiento y de la pretensión respecto de las imputaciones contra Mapfre.
5. Mediante Resolución 6 del 13 de noviembre de 2023 la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó a las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 0193-2023-CPC-JUN/INDECOPÍ de la misma fecha.

6. Por Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN del 24 de noviembre de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Dar por concluido el procedimiento seguido contra Mapfre en atención al desistimiento de la pretensión y del procedimiento presentado por la señora Aranda y ordenar el archivo del expediente respecto a este administrado.
 - ii) Declarar inadmisibles, en parte, la denuncia interpuesta contra el señor Arana por la presunta infracción del Código; en la medida que, se ha verificado que la parte denunciante no cumplió con absolver el requerimiento formulado por la autoridad administrativa, dejando a salvo su derecho a presentarla nuevamente, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por Ley.
 - iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Caja por infracción del artículo 1°.1 y el literal b) del artículo 2°.1 del Código en lo referido a que no cumplió con informar a la denunciante de la carta del 10 de marzo de 2021 emitida por Mapfre en atención al allanamiento formulado, sancionándolo con una amonestación.
 - iv) Declarar improcedente en parte la denuncia interpuesta contra la Caja por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de la imputación referida a que no se habría brindado la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Aizana, en tanto, la compañía aseguradora es la responsable de los hechos referidos al seguro de desgravamen materia de denuncia.
 - v) Declarar improcedente, en parte, la denuncia interpuesta contra la Caja por presuntas infracciones de los artículos 1°.1, 2°.2, 18° y 19° del Código, respecto de las imputaciones referidas a haber obligado a que el hijo de la señora Aranda contrate un seguro de desgravamen y a que no la habrían orientado adecuadamente respecto de cómo se aplicaría la cobertura del seguro de desgravamen ante la ocurrencia de un siniestro, en tanto, la acción administrativa sobre estos hechos prescribió, al haber transcurrido más de 2 años para la presentación de denuncia.
 - vi) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra la Caja por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que: a) Atendió debidamente la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022; b) No se acreditó que la denunciante haya presentado una solicitud verbal sobre la cobertura del seguro de desgravamen; c) No se acreditó que se contrató un abogado, quien fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia; d) No se acreditó que el abogado que realizaba las gestiones de cobranza le citó en una oficina particular de la Caja, pese a que contaba con diversas sucursales; y, e) Se reportó debidamente a la denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS respecto de la deuda materia de controversia.
 - vii) Exonerar a la Caja del pago de los costos del procedimiento.

- viii) Condenar a la Caja al pago de las costas del procedimiento; asimismo, disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).
7. El 27 de diciembre de 2023, la señora Aranda apeló la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN, solo respecto de los extremos referidos a la Caja, alegando que la Comisión no había cumplido con valorar adecuadamente los medios probatorios obrantes en el expediente, por lo que se debía revocar el pronunciamiento de la Comisión.
8. Por escrito del 15 de julio de 2024, la Caja absolvió la apelación de la señora Aranda, indicando que debía declararse improcedente dicho recurso en la medida que no se precisó el agravio ni el error de hecho o de derecho que afectaba a la resolución de primera instancia. Asimismo, solicitó que se confirmen todos los extremos de la resolución apelada.
9. En la medida que no se apelaron los extremos referidos al desistimiento de la pretensión y del procedimiento contra Mapfre, la inadmisibilidad de la denuncia contra el señor Arana y el allanamiento de la Caja, los mismos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la procedencia de la apelación de la señora Aranda

10. En su apelación la señora Aranda no fundamentó de manera detallada las razones por las que no se encontraba de acuerdo con la resolución apelada respecto de los extremos referidos a la Caja.
11. Al respecto, la Caja alegó que debía declararse improcedente en la medida que no se precisó el agravio ni el error de hecho o de derecho que afectaba a la resolución de primera instancia.
12. Sobre este punto, cabe precisar que, en virtud de los Principios de Informalismo y Eficacia³; así como al amparo del deber del Estado de garantizar la protección de los intereses involucrados en los procedimientos de protección al consumidor, la sola interposición del recurso de apelación, dentro

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: **1.10. Principio de eficacia.** - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

del plazo, resulta suficiente para sustentar el cuestionamiento del consumidor contra lo dispuesto por la resolución emitida por la Comisión, en los extremos que se desestimó la denuncia interpuesta contra la Caja. Por tanto, corresponde realizar la evaluación del total de los referidos puntos resueltos en forma desfavorable a la denunciante.

Sobre la condición de consumidora de la señora Aranda

13. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú⁴. Así, en su artículo III del Título Preliminar dispone que se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar⁵.
14. Asimismo, el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código establece que una relación de consumo es aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica⁶.
15. De lo anterior, se desprende que la existencia de una relación de consumo justifica y determina la aplicación de las normas de protección al consumidor. Asimismo, se aprecia que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entablada entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, caso contrario, nos encontraremos ante un supuesto de improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar.
16. En el caso concreto, se aprecia que la señora Aranda presentó una denuncia en contra de la Caja por infracciones incurridas en la contratación del seguro de desgravamen vinculado con el crédito solicitado por el señor Aizana; por la

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.**- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido. - El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo III.- Ámbito de aplicación.** 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo IV.- Definiciones.** (...) **5. Relación de consumo.**- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III. (...).

cobranza del crédito contratado con la Caja; y, la negativa al otorgamiento de la cobertura del seguro de desgravamen por muerte natural .

17. Al respecto, no resulta un hecho controvertido que el 3 de julio de 2020, el señor Aizana firmó un Contrato de Crédito con la Caja por la suma de S/ 50 000,00, mientras que la señora Aranda -la denunciante- intervino en calidad de fiadora del señor Aizana.
18. Se debe mencionar que el artículo III inciso 1 del Título Preliminar del Código, referido a su ámbito de aplicación, establece expresamente que: *“protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta”*.
19. Siendo así, al delimitar la aplicación de dicha norma a quienes calificaban como consumidores, se tiene que deben entenderse por consumidores o usuarios a aquellas personas naturales que *adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional*.
20. En ese sentido, para la aplicación de las normas de protección al consumidor debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio y el usuario o destinatario final del mismo, es decir, la existencia de un producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica. De lo contrario, se habría configurado un supuesto de improcedencia de la denuncia.
21. Así, se considera que la señora Aranda no podría ser considerada como una consumidora final dentro de los alcances del Código, pues no adquirió, utilizó ni disfrutó el seguro de desgravamen contratado ni tampoco respecto del crédito contratado con la Caja, en su oportunidad, pues el fiador o aval se convierte de este modo en un medio de respaldo para que la entidad financiera cuente con fondos o recursos para cobrarse el crédito que tiene con el obligado principal (el señor Aizana), mas no recibe servicio alguno por parte de dicha

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. ARTÍCULO IV.- Definiciones.** - Para los efectos del presente Código, se entiende por: 1. Consumidores o usuarios. 1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. 1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. 1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. (...) 4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnico y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia. (...).

entidad. En consecuencia, un fiador o aval no es consumidor en los términos de la normativa de protección al consumidor.

22. En atención a dichas consideraciones, corresponde confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la resolución apelada que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Caja.
23. Asimismo, corresponde revocar la referida resolución, en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Caja y, en consecuencia, declararla improcedente, debido a que la señora Aranda no es consumidora protegida bajo los términos del Código.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos jurídicos, la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN del 24 de noviembre de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró improcedente, en parte, la denuncia interpuesta por la señora Nélida Olimpia Aranda Veli contra la CMAC – Huancayo S.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no se habría brindado la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Emer Aizana Aranda, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN, que declaró improcedente, en parte, la denuncia interpuesta por la señora Nelida Olimpia Aranda Veli contra la CMAC – Huancayo S.A. por presuntas infracciones de los artículos 1°.1, 2°.2, 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de las imputaciones referidas a haber obligado a que el hijo de la denunciante contrate un seguro de desgravamen y a que no le habrían orientado adecuadamente respecto de cómo se aplicaría la cobertura del seguro de desgravamen ante la ocurrencia de un siniestro, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

TERCERO: Revocar la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Nelida Olimpia Aranda Veli contra la CMAC – Huancayo 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, declararla improcedente respecto de la presunta falta de atención adecuada de la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

CUARTO: Revocar la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Nelida Olimpia Aranda Veli contra la CMAC – Huancayo 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, declararla improcedente respecto de la presunta negativa a una solicitud realizada verbalmente sobre la cobertura del seguro de desgravamen, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

QUINTO: Revocar la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Nelida Olimpia Aranda Veli contra la CMAC – Huancayo 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, declararla improcedente respecto de que presuntamente se habría contratado un abogado, quien fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

SEXTO: Revocar la Resolución 0511-2023/INDECOPI-JUN, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Nelida Olimpia Aranda Veli contra la CMAC – Huancayo 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, declararla improcedente respecto al presunto reporte indebido ante la Central de Riesgos de la SBS respecto de la deuda materia de controversia, debido a que la denunciante no es consumidora protegida bajo los términos del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez y Claudia Antoinette Mansen Arrieta.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.01.2025 17:34:10 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

El voto en discordia de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión y Gianmarco Paz Mendoza es el siguiente:

1. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez⁸, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto, conforme a lo previsto por el artículo 3° de dicho cuerpo normativo⁹.
2. Por su parte, el artículo 91° del TUO de la LPAG¹⁰ establece la obligación de las autoridades administrativas, quienes, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia, siendo que la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia de la denuncia, entre ellos, la existencia de una relación de consumo entre las partes, toda vez que es uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
3. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar¹¹.
4. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo¹². Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** - Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 5. **Procedimiento regular.** - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado mediante DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 91°.** **Control de competencia.** Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

¹¹ **MONROY GALVEZ, Juan.** Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p 124.

¹² **MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto.** Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. Pág. 53

5. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil¹³, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento¹⁴.
6. Por su parte, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú¹⁵. Así, en su artículo III del Título Preliminar dispone que se protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar¹⁶.
7. Asimismo, el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código, establece que una relación de consumo es aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica¹⁷.
8. De lo anterior, se desprende que la existencia de una relación de consumo justifica y determina la aplicación de las normas de protección al consumidor. Asimismo, se aprecia que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entablada entre el consumidor denunciante y el proveedor denunciado, caso contrario, nos encontraremos ante un supuesto de improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar.
9. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar activa, cuando no sea la persona que conforme a la ley deba ser titular de las pretensiones denunciadas.

¹³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. SECCIÓN CUARTA. POSTULACIÓN DEL PROCESO. TÍTULO I. Artículo 427°.- Improcedencia de la Demanda.** -El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando: 1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.

¹⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido. - El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo III.- Ámbito de aplicación.** 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Título Preliminar. Artículo IV.- Definiciones.** (...) 5. **Relación de consumo.**- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III. (...)

10. Ahora bien, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.
11. En el presente caso, la Comisión emitió, entre otros, el siguiente pronunciamiento:
- i) Declarar improcedente en parte la denuncia interpuesta contra la Caja por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de la imputación referida a que no se habría brindado la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Aizana, en tanto, la compañía aseguradora es la responsable de los hechos referidos al seguro de desgravamen materia de denuncia.
 - ii) Declarar improcedente, en parte, la denuncia interpuesta contra la Caja por presuntas infracciones de los artículos 1°.1, 2°.2, 18° y 19° del Código, respecto de las imputaciones referidas a haber obligado a que el hijo de la señora Aranda contrate un seguro de desgravamen y a que no le habrían orientado adecuadamente respecto de cómo se aplicaría la cobertura del seguro de desgravamen ante la ocurrencia de un siniestro, en tanto, la acción administrativa sobre estos hechos ha prescrito, al haber transcurrido más de 2 años para la presentación de denuncia.
 - iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra la Caja por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a que: a) Atendió debidamente la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022; b) No se acreditó que la denunciante haya presentado una solicitud verbal sobre la cobertura del seguro de desgravamen; c) No se acreditó que se contrató un abogado, que fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia; d) No se acreditó que el abogado que realizaba las gestiones de cobranza le citó en una oficina particular de la Caja; pese a que contaba con diversas sucursales; y, e) Se reportó debidamente a la denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS respecto de la deuda materia de controversia.
12. Sobre lo señalado, cabe recordar que, en anteriores pronunciamientos¹⁸, se considera que los garantes o fiadores se encuentran expuestos a los efectos negativos de una relación de consumo, toda vez que, pese a no ser los deudores que reciben el servicio de financiamiento de la entidad financiera

¹⁸ Resolución 2721-2012/SC2-INDECOPI.

pueden verse afectados por ella, ante supuestos como, por ejemplo, la negativa de cobertura de un seguro de desgravamen que los liberaría de la deuda.

13. Asimismo, conforme al criterio previamente adoptado¹⁹, para sustentar que la señora Aranda era consumidora, al ser una persona natural que actuó como fiadora solidaria frente a la Caja, era necesario demostrar la condición de consumidor del señor Aizana -como consumidor final o como microempresario-, dado que este último era el titular de un crédito contratado con la Caja, sobre la cual la denunciante se había constituido como su fiadora, y respecto del cual se contrató el seguro de desgravamen materia de denuncia²⁰.
14. En ese sentido, la Comisión -previamente a emitir un pronunciamiento sobre el caso- señaló que la señora Aranda tenía legitimidad para obrar activa respecto de las conductas denunciadas, en tanto existía una relación de consumo entre la Caja y el señor Aizana, por lo que, la señora Aranda al ser fiadora solidaria del crédito vinculado con el seguro de desgravamen denunciado, se encontraba protegida bajo los términos del Código.
15. En ese sentido, los vocales que suscriben el presente voto consideran que debía emitirse un pronunciamiento teniendo en consideración la calidad de consumidora de la señora Aranda.
16. Conforme a ello, respecto a la imputación referida a que no se habría brindado la cobertura del seguro de desgravamen contratado por el señor Aizana, en la medida que dicho contrato fue celebrado con Mapfre, no resultaba posible considerar responsable a la Caja por dicha circunstancia. Por lo que, respecto de dicho punto, corresponde confirmar la resolución apelada, que declaró improcedente, en parte, la denuncia interpuesta contra la Caja.
17. Asimismo, respecto a las imputaciones referidas a haber obligado a que el hijo de la denunciante contrate un seguro de desgravamen y a que no le habrían orientado adecuadamente respecto de cómo se aplicaría la cobertura del seguro de desgravamen ante la ocurrencia de un siniestro, cabe indicar que la acción administrativa sobre dichos hechos había prescrito, en tanto la denuncia fue presentada luego de más de 2 años de su realización. Por lo que,

¹⁹ Ver Resoluciones 2213-2013/SPC-INDECOPI del 19 de agosto de 2013, 0855-2018/SPC-INDECOPI del 23 de abril de 2018, 0479-2021/SPC-INDECOPI del 2 de marzo de 2021 y 2424-2021/SPC-INDECOPI.

²⁰ Al respecto, cabe resaltar que, en reiterados pronunciamientos, se ha establecido que los garantes también deben ser considerados consumidores, a efectos de acceder a la tutela de las normas de protección al consumidor, con la precisión que los garantes, a efectos de ser considerados consumidores, deben también haber garantizado a una persona que califica como consumidor bajo los términos establecidos en el artículo IV de su Título Preliminar del Código, esto es, a una persona natural o jurídica que haya adquirido, utilizado o disfrutado como destinatario final un producto o servicio ofrecido en el mercado, siempre y cuando actúe en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, así como también a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.

respecto de dicho punto, corresponde confirmar la resolución apelada, que declaró improcedente, en parte, la denuncia interpuesta contra la Caja.

18. Finalmente, respecto de las imputaciones en contra de la Caja referidas a: a) Falta de atención adecuada de la solicitud que la denunciante presentó el 14 de octubre de 2022; b) Negativa de una solicitud verbal sobre la cobertura del seguro de desgravamen; c) Contratación de un abogado, que fingió ser un estudio jurídico, para el cobro de la deuda materia de controversia; y, d) Reporte indebido de la denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS respecto de la deuda materia de controversia, en la medida que no se han ofrecido medios probatorios que, aunque sea de forma indiciaria, acrediten la ocurrencia de las mismas no es posible atribuir responsabilidad alguna a la Caja sobre dichos puntos. Por lo que, corresponde confirmar la resolución apelada, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Caja, respecto a los extremos detallados.



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.01.2025 08:44:12 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN



Firmado digitalmente por PAZ
MENDOZA Gianmarco FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.01.2025 09:45:04 -05:00

GIANMARCO PAZ MENDOZA