

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe sobre la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI

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

Alexander Kevin Victorio Luque

ASESOR:

Francisco Ramón Mendoza Choza

Lima, 2025

Informe de Similitud

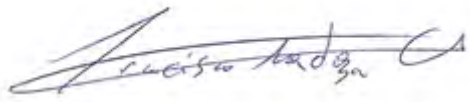
Yo, MENDOZA CHOZA, FRANCISCO RAMON, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe sobre la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI", del autor(a) VICTORIO LUQUE, ALEXANDER KEVIN, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 29%. 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.

MENDOZA CHOZA, FRANCISCO RAMON	
DNI: 40623614	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8304-9683	

RESUMEN

La presente investigación sobre la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI posee como problema principal atender si se debería declarar fundado el recurso de apelación presentado por las partes en el proceso.

En tal sentido, en vista de los extremos cuestionados por las partes denunciante y denunciadas, se responderá a tres interrogantes. Primero, determinar a quien, o quienes, le correspondería la legitimidad para obrar pasiva. Segundo, advertir si hubo una correcta notificación del Informe Final de Instrucción a las partes denunciadas. Y, por último, analizar si los reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión presentados por la consumidora denunciante fueron atendidas correctamente.

Para responder dichas interrogantes se analizó principalmente el Código de Protección y Defensa al Consumidor, normativa legal en materia de procesal civil y administrativa y la normativa reglamentaria emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Aseguradoras de Fondos de Pensiones. Además, se tuvo en cuenta diversos pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Los cuales fueron complementados y contrastados con investigaciones de profesionales expertos en la materia.

La presente investigación concluye que la legitimación para obrar pasiva recaía en ambas partes denunciadas, a diferencia de lo determinado por el órgano resolutorio. Además, enfatiza que no existió una notificación defectuosa. Finalmente, se determinó que la entidad financiera no llegó a atender adecuadamente todas las comunicaciones emitidas por la consumidora denunciante. En consecuencia, correspondía declarar fundado en parte el recurso de apelación.

Palabras clave

Legitimación, notificación, reclamos, entidades financieras, consumidor

ABSTRACT

The main objective in the present essay regarding the Resolution N°2338-2022/SPC-INDECOPI revolves around whether the appeal filed by the parties to the proceeding should be declared well-founded.

Accordingly, in consideration with the aspects questioned by the plaintiffs and defendants, three key issues will be answered. First, to determine who held the proper passive standing in the proceeding. Second, to ascertain whether the Final Preliminary Report was properly notified to the respondent parties. And, finally, to analyze whether the claims, requests for information and management petitions presented by the complainant were properly addressed.

In order to respond to these issues, the essay primarily relies on the Consumer Protection and Defense Code, civil and administrative laws and regulations issued by the Superintendency of Banking, Insurance and Pension Fund Administrators (SBS). In addition, various rulings by the Specialized Chamber for Consumer Protection of the Tribunal for the Defense of Competition and Intellectual Property were taken in consideration. These were complemented and contrasted with academic researches by experts.

This academic essay concludes that the passive standing fell upon both defendants, contrary to what was determined by the Administrative Ruling Authority. It also emphasizes that there was no defective notification. Lastly, the investigations concludes that the financial institution failed to adequately respond to all communications submitted by the consumer. Consequently, the appeal should have been declared partially well-founded.

Keywords

Standing, Notification, Complaints, Financial institutions, Consumer

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso y del análisis	6
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Hechos relevantes del caso	8
2.2.1. Posiciones de las partes en el procedimiento administrativo:	9
2.2.2. Pronunciamientos ante los órganos resolutivos:	10
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	11
3.1 Problema principal	11
3.2 Problemas secundarios.....	11
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	12
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	12
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	12
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	14
5.1. La Legitimidad para obrar de Banco BBVA y BBVA Asset:.....	14
5.1.2. La figura de la legitimidad para obrar en los procedimientos administrativos:	14
5.1.3. El concepto de legitimidad para obrar pasiva:.....	15
5.1.4. Pronunciamientos de la Sala sobre legitimidad para obrar en fondos mutuos:.....	17
5.1.5. Análisis de la legitimación para obrar en la resolución:.....	19
5.2. La notificación del informe final de instrucción:.....	23
5.2.1. La fase instructiva en el PAS:.....	24
5.2.2. Las notificaciones administrativas:	24
5.2.3. Pronunciamientos de la Sala sobre la notificación de resoluciones administrativas en el marco del PAS:.....	27
5.2.4. Análisis de la notificación del Informe Final de Instrucción en la resolución: ..	29
5.3. La atención de reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión:.....	32
5.3.1. Diferencia entre reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión: 32	
5.3.2. Análisis de la atención de los reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión en la resolución:	39
VI. CONCLUSIONES:.....	49
VII. BIBLIOGRAFÍA	49

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	Resolución N°2338-2022/SPC- INDECOPI
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de Protección al Consumidor, Derecho Administrativo, Derecho Bancario y Procesal Civil
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	Resolución N°2408-2021/CC1
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	ANA ROSARIO DELGADO BACHMANN DE PICCINI (en adelante, la señora Delgado)
DEMANDADO/DENUNCIADO	BANCO BBVA PERÚ S.A. (en adelante, Banco BBVA) BBVA ASSET MANAGEMENT S.A. SAF (en adelante, BBVA Asset)
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual – Sala especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala)
TERCEROS	Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 (en adelante la Comisión)
OTROS	No aplica

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

La Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI reviste una especial importancia jurídica debido a las múltiples aristas que se desprenden de ella, trascendiendo así la tradicional disputa de operaciones no reconocidas entre el consumidor financiero y la entidad bancaria.

En primer lugar, la determinación de la atribución de la legitimidad para obrar pasiva entre el Banco BBVA y BBVA Asset representa una cuestión esencial. Se debe resaltar que la Sala revoca la resolución de primera instancia, la cual otorgaba la legitimidad para obrar pasiva a BBVA Asset, y así determina que dicha legitimidad le corresponde exclusivamente al Banco BBVA. Cabe precisar que BBVA Asset no es una entidad bancaria, sino una Administradora de Fondos de Inversión, cuyo objetivo la gestión de fondos de inversión y fondos mutuos.

En el caso concreto, la señora Delgado habría aperturado con BBVA Asset una cuenta de fondos mutuos. Sin embargo, conforme se abordará luego, ciertas gestiones requerían de la intervención de Banco BBVA.

Así, esta relación entre la compañía que gestiona el producto (BBVA Asset) y la entidad que proporciona determinados servicios con respecto a dicho producto (Banco BBVA) genera dudas acerca del alcance del deber de diligencia y la responsabilidad por las fallas o anomalías que puedan presentarse en la operación del producto. Por ello, resulta interesante evaluar a quién de estas dos entidades le correspondería la legitimidad para obrar pasiva.

En segundo lugar, en la presente resolución administrativa se cuestiona si la notificación del Informe Final de Instrucción fue realizada correctamente. Frente a lo cual, sin perjuicio de un análisis posterior, en caso de no haberse notificado correctamente, representaría una vulneración al debido procedimiento administrativo, dado que iría en contra de las estipulaciones del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS, en adelante TUO LPAG.

No obstante, se debe tener claro qué se entiende por una correcta notificación, dado que, en aras de no interrumpir el procedimiento, no todo error debería declararse una notificación defectuosa. Ello teniendo en consideración que la consecuencia de la vulneración del TUO LPAG, implica la nulidad de lo actuado retrotrayendo el proceso ante el momento del acontecimiento del defecto.

En tercer lugar, otro aspecto que la presente resolución permite analizar es el estándar para determinar una atención adecuada de reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión. La señora Delgado cuestiona que el Banco BBVA no atendió adecuadamente sus diversos reclamos, respecto de lo cual la Sala concluyó que la atención a dichos reclamos fue oportuna y adecuada. Frente a ello, este extremo da cabida a reflexionar cuál es el estándar que toma en consideración la Sala.

Finalmente, desde una posición personal, la presente resolución expresa una atractiva complejidad, ya que se relaciona con la protección al consumidor en el sector financiero, un área de especialización que me interesa y en la cual me desenvuelvo profesionalmente.

Además, la resolución me permite analizar las figuras de fondos mutuos y fondos de inversión, en las cuales no poseo experiencia. En ese sentido, lo anterior representa la oportunidad adecuada para el análisis de productos nuevos.

En base a lo anteriormente expuesto, la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI permite un análisis jurídico sobre la tutela administrativa del consumidor en el ámbito financiero.

1.2 Presentación del caso y del análisis

En la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI, vinculada al Expediente N°0030-2021-CC1, se involucran tres actores: **(i)** la señora Delgado, quien es la consumidora de los productos y servicios financieros y bursátiles; **(ii)** Banco BBVA, quien es un intermediario financiero, el cual capta depósitos del público y concede préstamos; y **(iii)** BBVA Asset, quien es una empresa administradora de activos enfocada en gestionar el patrimonio de sus clientes mediante instrumentos de inversión.

Así, dicha resolución versa sobre la determinación de la responsabilidad de las entidades financieras denunciadas (Banco BBVA y BBVA Asset) frente al perjuicio

generado a la denunciante con respecto a: **(i)** la legitimidad para obrar de las partes denunciadas con respecto a veinticinco rescates no reconocidos contra la cuenta de fondos mutuos N^o***114, **(ii)** si la notificación del Informe Final de Instrucción fue realizada correctamente a las partes denunciadas, **(iii)** la atención indebida de la solicitud de cancelación de tres cuentas de ahorros de titularidad de la señora Delgado que no reconoce y que fueron cuestionadas contra Banco BBVA y **(v)** la atención indebida de 3 reclamos y solicitudes de información interpuestos por la denunciante contra Banco BBVA.

En ese sentido, las controversias de la resolución bajo análisis versan en: **(i)** determinar si ambas partes denunciadas (BBVA Asset y Banco BBVA) poseían legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento frente a los cargos imputados sobre los rescates no reconocidos, **(ii)** si hubo una correcta notificación del Informe Final de Instrucción a las partes denunciadas y **(iii)** si el Banco BBVA no atendió adecuadamente los reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión interpuestos por la denunciante.

Habiendo explicado lo anterior, en la presente investigación se examinarán diversas fuentes legislativas, jurisprudenciales y doctrinales que resultan esenciales para entender el marco regulatorio y las interpretaciones administrativas y doctrinales en el contexto de la protección al consumidor y la regulación del sistema financiero en el Perú.

Entre las fuentes legislativas, por mencionar algunas, se incluyen la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante CPDC); la Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; la Circular N° G-184-2015, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Aseguradoras de Fondos de Pensiones (en adelante la SBS); la Resolución SBS N°3274-2017, que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero; y el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Por otro lado, con respecto a la jurisprudencia, se analizarán algunas sentencias del Tribunal Constitucional y, principalmente, resoluciones de la Sala en materia de protección del consumidor. Además, también se incluye doctrina de distinguidos profesionales a lo largo de la presente investigación.

Así, en base a lo analizado hasta el presente punto en el procedimiento investigativo, puedo exponer que me encuentro parcialmente de acuerdo con las decisiones arribadas por la Sala, lo anterior será desarrollado en el cuarto apartado del presente documento.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

La resolución administrativa bajo análisis se desarrolla en el contexto de una denuncia interpuesta por la señora Delgado el 5 de enero de 2021 contra el Banco BBVA por las siguientes infracciones al CPDC:

- (i) Incumplimiento del deber de idoneidad (art. 18 y 19 CPDC) por el acontecimiento de veinticinco operaciones no reconocidas contra la cuenta de fondos mutuos N°**114 de titularidad de la señora Delgado;
- (ii) Incumplimiento del deber de idoneidad (art.18 y 19 CPDC) por el acontecimiento de dos operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N°**061;
- (iii) Incumplimiento del deber de idoneidad (art. 18 y 19 CPDC) con respecto a la apertura de tres cuentas de ahorros a nombre de la denunciante, quien no reconoce haberlas autorizado;
- (iv) Incumplimiento del deber de idoneidad (art. 18 y 19 CPDC) con respecto a la no cancelación de las cuentas de ahorros no reconocidas cuando la señora Delgado lo solicitó; y
- (v) No atención adecuada de reclamos (art. 88.1 CPDC) sobre las operaciones no reconocidas y otras solicitudes de información.

Posteriormente, mediante Resolución N°4 de fecha 8 de julio de 2021 la Secretaría Técnica de la Comisión incluyó de oficio a BBVA Asset como parte denunciada en el procedimiento.

2.2 Hechos relevantes del caso

De la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI se identifican los siguientes hitos de trascendencia:

2.2.1. Posiciones de las partes en el procedimiento administrativo:

El procedimiento ante el Indecopi comenzó con la interposición de la denuncia por parte de la señora Delgado contra el Banco BBVA el 5 de enero de 2021 ante la Comisión.

(i) Fundamentos de la denunciante:

Los fundamentos de la denuncia administrativa por parte de la señora Delgado versan en lo siguiente: **(i)** veinticinco operaciones no reconocidas contra la cuenta de fondos mutuos N^o***114 de titularidad de la señora Delgado; **(ii)** dos operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N^o***061, alegación de la cual se desistió posteriormente; **(iii)** la apertura de tres cuentas de ahorros a nombre de la denunciante, quien no reconoce haberlas autorizado; **(iv)** la no cancelación de las cuentas de ahorros no reconocidas cuando la señora Delgado lo solicitó; y **(v)** la no atención adecuada a diversos reclamos presentados sobre las operaciones no reconocidas y otras solicitudes de información.

(ii) Fundamentos de las denunciadas:

Por un lado, el Banco BBVA alegó lo siguiente: **(i)** se allanaron sobre siete operaciones no reconocidas contra la cuenta de fondos mutuos N^o***114, alegando que sobre las restantes poseen los medios probatorios que aseguran un correcto cumplimiento de las medidas de seguridad; **(ii)** aseguran que las dos operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N^o***061 cumplió con las medidas de seguridad exigidas para operaciones presenciales; **(iii)** se allanaron con respecto a la apertura de una cuenta de ahorro y sobre las demás, indicaron que poseen medios probatorios que aseguran que fueron abiertas correctamente con la validación de la identidad de la señora Delgado; **(iv)** indicaron que no se denegó la solicitud de cancelación de las cuentas de ahorros de la señora Delgado, sino que debía seguir sus procedimientos internos; y **(v)** alegaron que todos los reclamos presentados por la denunciante fueron atendidos de manera oportuna, así como los requerimientos de información.

Por otro lado, BBVA Asset alegó lo siguiente: **(i)** la improcedencia del procedimiento al no poseer legitimidad para obrar pasiva, ya que no era el responsable de administrar las plataformas a través de las cuales se realizó las veinticinco operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N^o***114, sino esta responsabilidad recaía sobre el Banco BBVA y **(ii)** alegan que ante ellos no se interpuso los reclamos sobre las

operaciones no reconocidas, las solicitudes del cierre de las cuentas de ahorros y los requerimientos de información.

2.2.2. Pronunciamientos ante los órganos resolutivos:

Resolución N°2408-2021/CC1, 10 de septiembre de 2021:

La Comisión determinó las siguientes conclusiones:

- (i) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco BBVA por falta de legitimidad para obrar pasiva, con respecto a veinticinco operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos;
- (ii) Declarar fundada parcialmente la denuncia contra BBVA Asset con respecto a veinticinco operaciones, debido a la no presentación de medios probatorios que respalden la correcta autorización de siete operaciones;
- (iii) Aceptar el allanamiento presentado por el Banco BBVA sobre la apertura de una cuenta de ahorros y declarar fundada parcialmente la denuncia contra el Banco BBVA por la apertura de tres cuentas de ahorros no reconocidas;
- (iv) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra BBVA Asset por falta de legitimidad para obrar pasiva con respecto a la apertura no autorizada de las cuentas de ahorros, la no cancelación de dichas cuentas, no atender adecuadamente los reclamos presentados y solicitudes de información; y
- (v) Declarar infundada la denuncia contra el Banco BBVA con respecto al no haber cancelado las cuentas de ahorros no autorizadas, por no haber atendido adecuadamente los reclamos presentados y los requerimientos de información.

Posteriormente, el Banco BBVA presentó un recurso de apelación solicitando que se declare la nulidad, debido a la no notificación del Informe Final de Instrucción. Por su parte, BBVA Asset también presentó recurso de apelación indicando que no se les habría notificado el Informe Final de Instrucción, que ellos no poseían la legitimidad para obrar pasiva. De igual manera, la señora Delgado presentó recurso de apelación reiterando sus argumentos iniciales, haciendo énfasis en la atención indebida de los reclamos.

Resolución N°2338-2022/SPC, 7 de noviembre de 2022:

La Sala determinó las siguientes conclusiones:

- (i) Revocar la resolución de la comisión que declaró improcedente la denuncia contra el Banco BBVA y la declara procedente en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen veinticinco rescates no reconocidos, debido a que la parte denunciada era quien poseía la legitimidad para obrar pasiva;
- (ii) Revocar la resolución en el extremo que declaro fundado la denuncia contra BBVA Asset y declararlo improcedente por falta de legitimidad para obra pasiva;
y
- (iii) Confirmar los demás extremos de la resolución de primera instancia.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

A continuación, se presentan los problemas identificados a partir de la resolución bajo análisis.

3.1 Problema principal

El problema principal que se desprende de la resolución materia de análisis es la siguiente:

¿Debe declararse fundado el recurso de apelación al considerar que las partes denunciadas carecen de legitimidad para obrar, que no se notificó correctamente el Informe Final de Instrucción y que no se atendieron debidamente los reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión presentados por la señora Delgado?

3.2 Problemas secundarios

En ese sentido, para poder responder el anterior objetivo principal, se deberán de responder, a su vez, los siguientes problemas secundarios:

- (i) ¿Las partes denunciadas (Banco BBVA y BBVA Asset) poseen legitimidad para intervenir en el presente procedimiento administrativo?

- (ii) ¿El Informe Final de Instrucción fue notificado correctamente a las partes denunciadas?
- (iii) ¿Los reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión presentados por la señora Delgado fueron atendidos adecuadamente?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

La Sala debió declarar parcialmente fundado el recurso de apelación contra la resolución del a quo.

Primero, existe evidencia de la legitimidad para obrar pasiva tanto del Banco BBVA y de BBVA Asset. Se debe resaltar que, de acuerdo con los medios probatorios analizados en la resolución, se observa la manifiesta relación entre los productos de ambas empresas, lo cual implica una compartición de funciones.

Segundo, el Informe Final de Instrucción en efecto fue notificado correctamente. Si bien no se comunicó a un correo consignado por BBVA Asset para tales fines, ello no amerita declarar la nulidad de la resolución apelada.

Por último, la atención a los reclamos y solicitudes de información de la usuaria no fue totalmente adecuada. Los reclamos y requerimientos de información fueron atendidos de acuerdo con la normativa aplicable; sin embargo, la solicitud de gestión consistente en el cierre de las cuentas de ahorros no fue atendida correctamente.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

Mi posición personal es que las conclusiones de la Sala son parcialmente correctas. En primer lugar, sin ánimos de profundizar en este punto, considero que la Sala correctamente atribuyó legitimidad para obrar al Banco BBVA con respecto a los rescates no reconocidos. Sin embargo, al declarar procedente este extremo, declaró improcedente la denuncia en el extremo imputado a BBVA Asset, debido a que, a su consideración, no poseía legitimidad para obrar pasiva.

En ese sentido, aprecio que la Sala valoró principalmente el “Contrato de administración - Fondo mutuo”, celebrado entre BBVA Asset y la señora Delgado, en el cual, en una sola cláusula, la décimo tercera, se menciona la posible participación del Banco BBVA para efectuar operaciones con cargo a la cuenta de fondo mutuo. Frente a ello surge la interrogante, ¿esta cláusula representa una exclusión de responsabilidad a BBVA Asset?

La Sala debió de analizar si correspondía una responsabilidad conjunta entre el Banco BBVA y BBVA Asset. En otras palabras, debió de atribuir la legitimidad para obrar pasiva a ambas partes denunciadas.

Con respecto a este punto, cabe cuestionar también el hecho de que la Sala no indicó las instrucciones a seguir al revocar el extremo de legitimidad para obrar del Banco BBVA. Es decir, no precisó que el expediente debía regresar a la Comisión para que emita un nuevo pronunciamiento sobre el extremo revocado. Lo anterior es un desacierto del órgano resolutorio de segunda instancia.

Por otro lado, la Sala correctamente desestimó la alegación de las partes denunciadas de solicitar la nulidad de la resolución de primera instancia por la supuesta no comunicación del Informe Final de Instrucción. En realidad, se demostró que se comunicó a la mayoría de los correos que fueron consignados para tales fines. En este sentido, la Sala no se limitó a perpetuar un enfoque estrictamente formalista, sino que evaluó las consecuencias de declarar la nulidad del procedimiento frente a lo que, en realidad, constituía un error intrascendente.

Por último, estoy de acuerdo con que la Sala haya determinado que la atención a los reclamos y solicitudes de información de la usuaria fueron lo suficientemente adecuadas. Aunque, sí resulta necesario que el órgano resolutorio se pronuncie sobre el estándar en la atención de reclamos.

No obstante, no estoy de acuerdo con las conclusiones de la Sala con respecto a que el Banco BBVA atendió correctamente la solicitud de cancelación de las cuentas de ahorros de la usuaria. Considero que no se evaluó correctamente la documentación contractual aplicable a la relación de consumo entre el Banco BBVA y la señora Delgado.

En base a lo anterior, considero que la resolución materia de análisis en el presente informe reviste de varios puntos que son acertados; sin embargo, existen otros temas los cuales ameritaban un análisis diferente al propuesto por la Sala.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. La Legitimidad para obrar de Banco BBVA y BBVA Asset:

Desde mi perspectiva, uno de los problemas secundarios más importantes que la resolución analiza, es la legitimidad para obrar pasiva de las partes denunciadas.

Ello es debido a que la determinación de la legitimidad para obrar es uno de los primeros filtros que se analizan en cualquier controversia, ya sea en sede administrativa o judicial, para que el órgano resolutorio a cargo se pueda pronunciar sobre la responsabilidad de los actores acusados; es decir, haya un pronunciamiento de fondo. Pero, primero debemos tener claro por qué es importante su distinción en los procedimientos administrativos.

5.1.2. La figura de la legitimidad para obrar en los procedimientos administrativos:

Es menester resaltar que nos encontramos frente a un procedimiento ante el Indecopi sobre protección al consumidor; es decir, un procedimiento en sede administrativa en el cual la entidad puede ejercer su facultad sancionadora.

En tal medida, se aplican de manera directa las disposiciones del TUO LPAG. Al respecto, se debe precisar que dicha norma no regula expresamente el supuesto de la legitimidad para obrar ni del denunciante ni denunciado en el procedimiento, ni las consecuencias en caso se alegue la carencia de esta figura.

Sin embargo, el TUO LPAG sí regula el principio de causalidad (inciso 8, art. 248), uno de los principios rectores de los procedimientos administrativos sancionadores, el cual estipula que “la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable”. En ese sentido, es válido interpretar que solamente se debe considerar que posee legitimidad en el procedimiento, quien se relacione con la parte denunciante en base a una relación jurídica concreta, ya que es

precisamente sobre esta relación que se evaluará la posible responsabilidad administrativa.

Así, con respecto al caso en cuestión, resulta necesario determinar la entidad, ya sea Banco BBVA o BBVA Asset, sobre la cual se analizaría si actuó o no de acuerdo con la normativa aplicable con respecto a los rescates no reconocidos con cargo a la cuenta de fondos mutuos de la señora Delgado. Así, de acuerdo con el principio de causalidad, deberá sufrir los efectos de la eventual sanción, solo aquella que tuvo injerencia directa en los hechos cuestionados.

Sin perjuicio de lo anterior, también resulta válido aplicar las disposiciones del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, en adelante TUO CPC, toda vez que es de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, de acuerdo con el inciso 1.2 del art. VI del TUO LPAG y la Primera Disposición Final Complementaria del TUO del CPC.

En ese sentido, de acuerdo con la norma adjetiva, el artículo IV determina que “el proceso se promueve sólo a iniciativa de parte, la que invocará interés y legitimidad para obrar”. Además, también regula una de las medidas que la parte demandada puede invocar para cuestionar la demanda: “artículo 446.- El demandado sólo puede proponer las siguientes excepciones: (...) 6. Falta de legitimidad para obrar del demandante o del demandado”.

En ese sentido, en base a las disposiciones anteriores, se puede concluir que para que el órgano resolutorio pueda emitir un pronunciamiento de la controversia, se requiere la declaración de la legitimidad para obrar del denunciante y denunciado. En el caso en cuestión, esta controversia es lo que la Sala analiza primero, siendo que no emite un pronunciamiento sobre el fondo.

5.1.3. El concepto de legitimidad para obrar pasiva:

Ahora bien, entendiendo las disposiciones normativas aplicables a la materia, es importante también comprender, en qué consiste la legitimidad para obrar.

Andrea Proto Pisiani menciona que "la legitimación para actuar (o *legitimatío ad causam*) identifica al sujeto legitimado a hacer valer en el proceso el singular derecho sustancial"

(2018, p.309). Añade que “solo quien se afirma titular del derecho está legitimado a hacerlo valer en un proceso” (2018, p. 310). Siendo ello así, se puede colegir que la legitimidad para obrar, o legitimación como también se conoce, implica que, en el contexto de un proceso o procedimiento, las entidades que alegan ser titulares de un derecho son quienes poseen legitimación para ejercer su derecho de acción; es decir, hacerlo valer ante los órganos jurisdiccionales del Estado.

Al respecto, cabe precisar que “la verificación de la legitimación ordinaria para obrar se efectúa sobre la base del derecho o relación sustancial tal como ha sido afirmado por el actor y no en base a su efectiva existencia” (Proto, 2018, p. 312). Es así como, en el contexto del proceso, para el cumplimiento de la legitimación para obrar, no resulta necesario que se pruebe la existencia de una relación jurídica y, por ende, la existencia de un derecho; sino, basta con que una de las partes se declare titular de ese derecho.

En caso se cuestione la legitimidad para obrar, lo que se tendrá que demostrar es que no existen elementos fácticos suficientes para que se presuma que el demandado o demandante sean partes de una relación o poseen la titularidad del derecho, más no, si existe la relación entre ellos o si existe el derecho vulnerado.

Así, el Banco BBVA es enfático al mencionar que él no forma parte de la relación materia de análisis, toda vez que, de acuerdo con la documentación contractual aplicable al fondo mutuo, él no sería una de las partes contratantes, sino BBVA Asset.

Por otro lado, Martel Chang (2016, p.41) analiza la aplicación práctica de normativa nacional sobre la legitimidad para obrar, señalando que la legitimación está regulada en la normativa peruana del CPC como un presupuesto procesal, específicamente uno de fondo o material. El autor explica que “los presupuestos procesales materiales son los elementos necesarios que deben existir en todo proceso judicial para que se emita pronunciamiento sobre el tema de fondo, es decir, sobre la pretensión procesal” (p. 41). Así, el no cumplimiento de estos presupuestos, dentro de los cuales se encuentra la legitimación para obrar, no ataca la validez del proceso, pero sí impide que el órgano resolutorio se pueda pronunciar sobre el fondo del asunto.

Agrega el autor, en la misma línea del anterior, que posee la legitimación para obrar “aquel que siendo parte de una relación jurídica sustantiva se ve obligado por las circunstancias, surgimiento de conflicto o incertidumbre jurídica, a presentar una demanda en contra de aquella persona natural o jurídica a la que se encuentra

vinculado" (p. 42). Por lo tanto, debe de haber una coincidencia entre las partes de la relación jurídica y quienes forman partes en el proceso, ya que, de no haberla, el juez no se puede pronunciar sobre el fondo del asunto.

El control de este presupuesto lo puede realizar el juez de oficio (art. 427 TUO CPC) y por el demandado (art. 446 TUO CPC) como parte de las excepciones procesales. Se habilita esta figura última como una medida de defensa del demandado, con la finalidad de advertir cuando el individuo que inicia la demanda no es el auténtico poseedor del derecho que busca defender en el procedimiento, o no es el único con dicha titularidad; al igual que cuando la persona emplazada no es quien realmente debería serlo debido a su ausencia en la relación legal de fondo (Martel, 2016, p.96).

Dentro del proceso, existe dos clases de legitimación para obrar: la activa y la pasiva. Devís Echandía (1984) menciona que, por un lado, "la activa corresponde al demandante y a las personas que posteriormente intervengan para defender su causa" y "la pasiva pertenece al demandado y a quienes intervengan para controvertir la pretensión del demandante" (como se citó en Hinostraza, 2010, p. 715). Es importante tener clara esta diferencia, debido a que poseen diferentes consecuencias en caso de que se determine que no se cumple con la legitimidad para obrar del demandado o demandante.

Por un lado, si es que se declara que no corresponde la legitimidad para obrar del demandando, el proceso deberá ser subsanado y quedará en pendencia hasta que se emplace a quien corresponda (inciso 5, art. 451 TUO CPC). Por el contrario, en caso no se compruebe la legitimidad para obrar activa, el proceso concluye (inciso 6, art. 451 TUO CPC).

5.1.4. Pronunciamientos de la Sala sobre legitimidad para obrar en fondos mutuos:

Ahora bien, una vez explicado lo anterior, traeré a colación pronunciamientos de la Sala, con el fin de exponer y analizar cómo se ha pronunciado dicho órgano resolutorio sobre casos similares a la controversia materia de análisis del presente informe.

En la Resolución N°1000-2017/SPC-INDECOPI, la Sala determinó fundamental remitirse a la documentación contractual para determinar la legitimidad para obrar pasiva de BBVA Asset y declarar que no le correspondía a Banco BBVA dicha

legitimidad, toda vez que en dichos documentos solo se vinculaban el consumidor y BBVA Asset:

17. En ese sentido, el Colegiado ha verificado que el proveedor que prestó los servicios de administración de fondos mutuos fue BBVA SAF y no el Banco, siendo que el contrato suscrito por el propio denunciante **describe claramente como parte contratante a la mencionada Sociedad Administradora de Fondos y no la entidad bancaria.** (El resaltado es mío).

Así, determinó que, si bien ambas empresas pertenecen a un mismo conglomerado económico, la vinculación contractual era claramente entre el consumidor y BBVA Asset sobre el producto de fondos mutuos. Debo precisar que la materia de controversia consistía en la reducción de la rentabilidad del fondo mutuo y la inducción al error al momento de contratar dicho producto.

En otro caso, la Resolución N°1524-2018/SPC-INDECOPI, sigue la misma línea y atribuye la legitimidad para obrar a BBVA Asset. En la mencionada resolución, la Sala hace la diferenciación entre las funciones principales de administrar los activos del consumidor, lo que le corresponde a BBVA Asset, y las funciones accesorias de custodio, que le corresponden al Banco BBVA:

34. Al respecto, el Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras (en adelante, el Reglamento) estipula que un agente colocador es una empresa bancaria contratada por la sociedad administradora para realizar la colocación de cuotas, **lo cual incluye el proceso de suscripción, rescates, transferencias y traspaso de cuotas.** Asimismo, respecto al custodio, dispone que este ostenta la función **de realizar los pagos** por concepto de rescate de cuotas, pagos por concepto de adquisición o compra de instrumentos u operaciones financieras, pago de comisiones y demás pagos que le instruya realizar la sociedad administradora con cargo de las cuentas del fondo. (El resaltado es mío).

Ahora bien, traigo a colación la presente resolución debido a que los hechos controvertidos son similares a la resolución materia de análisis en el presente informe. Así, en la Resolución N°1524-2018/SPC-INDECOPI el denunciante cuestionó que se realizaron nueve rescates contra su cuenta de fondos mutuos los cuales no reconocía.

Y, en esa oportunidad, la Sala mencionó que quien poseía legitimidad para obrar era la administradora de del fondo mutuos; es decir, BBVA Asset:

38. Es así que esta Sala advierte que la participación del Banco en la gestión de los rescates cuestionados se realizó en el marco de sus funciones de custodio, consistente en ejecutar la orden de la sociedad administradora; por lo que, contrariamente a lo indicado por el denunciante, **no existió causalidad entre los hechos materia de denuncia**. (El resaltado es mío).

A mayor análisis, también es importante exponer pronunciamientos posteriores a la resolución, en ese sentido, en la Resolución N°1406-2023/SPC-INDECOPI, también se cuestionó el no reconocimiento de rescates con cargo a la cuenta de fondos mutuos del denunciante, y la Sala determinó una vez más que la legitimidad para obrar le corresponde a BBVA Asset en base a las funciones encomendadas:

15. Atendiendo a lo señalado, se advierte que el hecho denunciado por la señora Saldaña, referido a que se habrían **permitido la realización de rescates no autorizados, con cargo a sus fondos mutuos, correspondía a operaciones que debían ser autorizadas por BBVA Asset**, siendo que el **Banco se limitaba a ejecutarlas**, en atención a las instrucciones dispuestas por la Sociedad Administradora conforme a las solicitudes de rescate que debía cursar la consumidora. (El resaltado es mío).

Como el lector podrá percatarse hasta el presente momento, el criterio reiterativo de la Sala era considerar a BBVA Asset como la entidad que poseía legitimidad para obrar debido a (i) la vinculación contractual; es decir, era la entidad con quien el consumidor suscribió el contrato; y (ii) las funciones de administración que recaían en él. No obstante, en la resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI, la Sala determinó que quien poseía la legitimidad para obrar era el Banco BBVA.

5.1.5. Análisis de la legitimación para obrar en la resolución:

La Sala tomó en cuenta principalmente el criterio de la vinculación contractual. En esa línea, para determinar qué entidad poseía en efecto la legitimidad para obrar acudió al análisis de la documentación contractual aplicable al producto. El órgano resolutivo considera fundamental la cláusula decimotercera del contrato:

34. Al respecto, obra en el expediente el contrato denominado “Administración – Fondo Mutuo”, en el que en su cláusula décimo tercera, indica lo siguiente:

“EL PARTÍCIPE reconoce y acepta que para acceder al uso de medios electrónicos deberá ser cliente del BANCO CONTINENTAL. Para tales efectos, por el presente documento EL PARTÍCIPE expresa su conformidad para que se utilice el sistema de codificación de EL BANCO CONTINENTAL para la verificación de su identidad. En tal sentido, el uso de la clave secreta por sus operaciones bancarias constituirá prueba fehaciente de la identidad de EL PARTÍCIPE”.

En esa línea determina que, existiendo esta cláusula contractual, corresponde que el procedimiento solo sea integrado por el Banco BBVA y la señora Delgado toda vez que mediante sus plataformas se realizaron los rescates no reconocidos.

36. Siendo ello así, se evidencia que la responsabilidad **respecto a las medidas de seguridad vinculadas a la realización de operaciones respecto del fondo, correspondía al Banco** y no al BBVA Asset. (El resaltado es mío).

Sin perjuicio del análisis esbozado por la Sala, cuestiono mucho su conclusión arribada, ¿basta solamente una somera mención a que a través de las plataformas del Banco BBVA se canalicen los rescates con cargo a la cuenta de fondos mutuos para que automáticamente sea la presunta responsable? Considero que no.

Postulo que la Sala basó su análisis en una minúscula parte de los documentos que integran toda la documentación contractual. Al respecto, cabe resaltar el criterio interpretativo sistemático (art. 168 del Código Civil), que determina el análisis integral de una disposición contractual en conjunto y contraste con otras. Así, "las cláusulas que las partes establecen están pensadas y estipuladas en torno a la satisfacción de las necesidades que experimentan, lo cual solamente puede ser explicado a través de una interpretación unitaria del contrato que contiene la común intención de las partes" (Fernández, 2002, p. 158).

Además, parece que dicho órgano estaría interpretando dicha cláusula como un eximente de responsabilidad, lo cual deviene en una interpretación forzada, tomando en cuenta que no se hace mención expresa de la delimitación de responsabilidad de las dos entidades, BBVA Asset y Banco BBVA, en la referida cláusula.

La legitimidad para obrar, en base a lo analizado anteriormente, corresponde a las partes que integran una relación jurídica concreta. En el presente caso, la materia controvertida principal son los rescates no reconocidos con cargo a la cuenta de fondos mutuos de la señora Delgado.

En ese sentido, se debe atender al producto en cuestión. Tuve acceso al Expediente N°0030-2021/CC1, y de una revisión integral del mismo, aprecio que la entidad principal de gestionar el producto y servicio contratado es BBVA Asset, tal como lo indica en la introducción: “el Contrato que celebra BBVA Asset Management Continental S.A. Sociedad Administradora de Fondos, a quien en adelante se le denominará ‘LA ADMINISTRADORA’ y ‘EL PARTÍCIPE’ cuyos datos figuran en la introducción, se rige de acuerdo a los términos siguientes (...)” (Contrato de Administración de Fondo Mutuo, Expediente N°0030-2021/CC1).

Además, es importante señalar que, de acuerdo con el mismo documento contractual, todas las solicitudes de rescate de fondos mutuos se realizaban ante la administradora de los mismo, es decir, ante BBVA Asset, esto está estipulado en la misma cláusula que citó la Sala en la resolución bajo análisis; sin embargo, no tomó en consideración dicha sección:

DÉCIMO TERCERO.- Las solicitudes de suscripciones o rescates de cuotas, salvo que se trate de la suscripción inicial, podrán ser impartidos por EL PARTÍCIPE **a través de la página web de LA ADMINISTRADORA** que se indica en la introducción del presente contrato. Adicionalmente, LA ADMINISTRADORA podrá habilitar otros medios electrónicos, tales como Cajeros Automáticos, vía telefónica u otros equivalentes, los cuales serán debidamente comunicados al Partícipe, con arreglo a la Cláusula Décimo Sexta.

El partícipe comunicará su aceptación a LA ADMINISTRADORA por escrito (Expediente N°0030-2021/CC1). (El resaltado es mío).

Ahora bien, en base a las Resoluciones N°1000-2017/SPC-INDECOPI y N°1524-2018/SPC-INDECOPI resulta cuestionable el cambio de criterio realizado por la Sala. Si bien es cierto que las anteriores resoluciones citadas no fueron declaradas precedentes de observancia obligatoria, no es menos acertado que presentaban una línea argumentativa común concluyendo que la entidad sobre la cual recaía la legitimidad para obrar pasiva era BBVA Asset.

Frente a lo anterior, ¿es acertado dicha conclusión? Es decir, ¿es correcto que la única entidad que revestía de legitimidad para obrar era BBVA Asset? Esgrimo la postura de que no sería así.

Lo acertado, desde mi consideración, era que tanto BBVA Asset y el Banco BBVA poseían legitimidad para obrar en el procedimiento. Por un lado, la legitimidad para obrar de BBVA Asset quedaba acreditada en base a los criterios previamente mencionados de la vinculación contractual y funciones principales que desarrolla.

Por otro lado, determinar la legitimidad para obrar del Banco BBVA se basaría principalmente en la misma naturaleza de la figura: que sea declarado como tal por la contraparte. A lo que me refiero es que solo bastaría una declaración, sustentada en documentación, que genere la tenue convicción de que la denunciante poseía una relación el Banco BBVA. En ese sentido, la Sala trae a colación la cláusula decimotercera del contrato de fondo mutuo, la cual considero importante de tomar en cuenta. Sin embargo, para sustentar mi postura me baso otros documentos que integran la documentación contractual.

Así, se aprecia que ambas entidades financieras se relacionaban con la señora Delgado de una manera expresa frente al producto del fondo mutuo. Por un lado, tenemos a BBVA Asset quien era la entidad principal de administrar los activos que integraban el fondo mutuo y frente a la cual se realizan las solicitudes de rescate de fondo mutuos, como mencioné anteriormente. Y, por el otro lado, tenemos al Banco BBVA quien poseía funciones de custodio y además era el encargado de concretizar los pagos, o rescates, con cargo a la cuenta de fondos mutuos.

Cabe mencionar que la documentación contractual está integrada por el Reglamento de Participación, tal como lo estipula la cláusula segunda del Contrato de Administración de Fondo Mutuo:

SEGUNDO.- La incorporación de EL PARTÍCIPE al Fondo Mutuo importa su plena aceptación y sometimiento al Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras, Resolución CONASEV N°068 - 2010 - EF / 94.01.1 y modificatorias (en adelante el REGLAMENTO), al Reglamento de Participación, al Prospecto Simplificado y a las demás reglas que regulen su funcionamiento (Expediente N°0030-2021/CC1).

En ese sentido, en el Reglamento de participación aplicable para la fecha de los rescates no reconocidos, en adelante el Reglamento, se establece claramente que, si bien BBVA Asset es el encargado de administrar los activos, la recepción y egreso de los fondos se canalizarán a través del Banco BBVA:

La Sociedad Administradora, su personal **se encuentran impedidos de recibir dinero de los partícipes o inversionistas**. Solamente el **BBVA BANCO CONTINENTAL se encuentra autorizado a recibir dinero de los partícipes, el cual se deposita en las cuentas que los fondos mutuos** de inversión en valores mantienen en la referida entidad bancaria (BBVA Asset, 2013, p.1). (El resaltado es mío).

Además, el Reglamento también estipula que el custodio del fondo es el Banco BBVA: “Artículo 22.- El custodio, denominación y domicilio El custodio de El Fondo es el BBVA Banco Continental, se encuentra inscrito en la sección de custodios del Registro” (BBVA Asset, 2013, p.10).

En síntesis, la Sala debió de determinar que tanto BBVA Asset como el Banco BBVA poseían legitimidad para obrar en el procedimiento, en base a la clara vinculación que poseían dichas entidades con la señora Delgado.

Finalmente, quisiera enfatizar que solamente se está analizando la legitimidad para obrar; es decir, la declaración de que BBVA Asset y Banco BBVA entablaron una relación jurídica con la señora Delgado, mas no, estoy haciendo referencia sobre la determinación de responsabilidad de las entidades denunciadas. Así, la primera cuestión es un tema de forma y esta última es un tema de fondo sobre el cual Sala, en esta ocasión, no se pronuncia.

5.2. La notificación del informe final de instrucción:

El siguiente tema que analizar implica comprender conceptos básicos y fundamentales del Procedimiento Administrativo Sancionador, en adelante el PAS.

5.2.1. La fase instructiva en el PAS:

De acuerdo a la normativa del TUO LPAG, se establece que el PAS comienza con la etapa instructiva, la cual concluye con la presentación del Informe Final de Instrucción por la Secretaría Técnica (art. 255).

Al respecto, cabe señalar que “los actos de instrucción son las diligencias que son necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución final en un procedimiento administrativo” (Guzmán, 2024, p.108). En ese sentido, esta etapa no tiene como finalidad la determinación de una sanción, ya que eso será llevado a cabo por el análisis del organismo decisorio, sino la recopilación de toda la información necesaria para evaluación de la conducta del administrado.

En ese sentido, Jorge Danós (2019, p. 32), indica que la separación de entidades encargadas de la fase instructiva de la resolutoria implica una garantía al administrado de una mayor imparcialidad y neutralidad al momento de la toma de decisiones. De esta manera, se impide que quien investiga y presenta las acusaciones sea la misma autoridad que determina la responsabilidad y eventual imposición de sanción.

Sin embargo, cabe señalar que dicha etapa no está ajena a la determinación de responsabilidad de la parte denunciada. Esto es debido a que la recopilación de pruebas conlleva a que el órgano instructivo, en este caso la Secretaría Técnica, es quien deberá determinar si en base a la información recopilada la conducta de la denunciada es apacible de la determinación de una sanción o no; es decir, que puede determinar que la entidad no tiene responsabilidad alguna, lo cual plasmará en el Informe Final de Instrucción (art. 255 TUO LPAG).

Sin embargo, cabe precisar que los informes en el procedimiento administrativo no tienen naturaleza vinculante, salvo norma en contrario (art. 182.2). Esto implica que “la opinión contenida en él se utiliza para efectos ilustrativos, sin que obligue a la autoridad a resolver en un sentido determinado pero sí a tomarlo en cuenta” (Guzmán, 2005, p. 309).

5.2.2. Las notificaciones administrativas:

Ahora bien, otro tema importante es el marco regulatorio de la notificación en el PAS. Se debe recordar que las notificaciones pueden darse de diversas maneras, siendo dirigidas a los domicilios físicos de los administrados hasta pudiendo ser remitidas a correos electrónicos (art. 20 TUO LPAG). Se debe tener presente que, en la resolución bajo materia de análisis, todas las notificaciones de las resoluciones fueron realizados a los correos electrónicos de las partes.

Así, no resulta banal su análisis, toda vez que “lo que se busca con la notificación es, precisamente, que una decisión de la administración pública, que afecta un derecho o el interés de un administrado, sea conocido por este a fin de que pueda defenderse o cumplir el mandato” (Pando, 2011, p. 255). Desde este contexto, la notificación reviste de importancia y cuestionar un defecto en la notificación podría implicar graves consecuencias.

De acuerdo a la normativa, una notificación defectuosa se considerará como tal “en caso que se demuestre que la notificación se ha realizado sin las formalidades y requisitos legales” (art. 26.1 TUO LPAG). Siendo que, los efectos, de ser subsanables, pueden no impedir el transcurso del procedimiento. Sin embargo, como veremos en los párrafos siguientes, se puede determinar exista un defecto en la notificación de una resolución de suma relevancia en el procedimiento que termine por afectar algún acto administrativo conllevando a su nulidad.

Al respecto, cabe precisar que el Tribunal del Indecopi emitió lineamientos propios para las notificaciones de las resoluciones en los procedimientos administrativos a través de la Directiva N°001-2013-TRI-INDECOP, vigente para aquel momento, en adelante la Directiva de notificaciones.

En el apartado 4 de la Directiva de notificaciones, se encuentra regulado las disposiciones aplicables a las “Notificaciones electrónicas”:

Los actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en un procedimiento administrativo, podrán ser notificados, a través de medios que permitan comprobar fehacientemente el acuse de recibo y quien los recibe, tales como fax, casilla, u otros medios, **siempre que exista solicitud expresa de parte del administrado.** (El resaltado es mío).

Así, en base a lo anterior, recae en responsabilidad del administrado consignar desde el inicio, o en el transcurso del procedimiento, que desea ser comunicado a través de medios electrónicos.

Ahora bien, cabe mencionar que la correcta notificación de las resoluciones administrativas constituye un derecho de los administrados como parte de su derecho al debido procedimiento administrativo. Sin ánimos de profundizar en el análisis constitucional, se debe recordar que el inciso 3 del art. 139 de la Constitución Política del Perú establece como garantía de las partes en un proceso judicial “la observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional”.

El supremo intérprete de la constitución ha determinado que dicho principio de la función jurisdiccional no es exclusivo de los órganos jurisdiccionales, sino que, por el contrario, se aplica a los órganos resolutivos administrativos. Así, en la sentencia recaída en el Expediente N°0090-2004-AA/TC, el Tribunal Constitucional señala que:

24. En efecto, el debido proceso está concebido como el cumplimiento de todas las garantías, requisitos y normas de orden público que deben observarse en las instancias procesales de todos los procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Vale decir que **cualquier actuación u omisión de los órganos estatales dentro de un proceso, sea éste administrativo –como en el caso de autos–, o jurisdiccional**, debe respetar el debido proceso legal. (El resaltado es mío).

La reiterancia de dicho criterio quedó plasmado en la modificación de la normativa administrativa, así pues, se dejó consignado como uno de los principios que inspiran el régimen de la función administrativa a través del literal 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG. Además, es preciso mencionar que dentro de los derechos contenidos en este principio se reconoce explícitamente el derecho a los administrados a una “correcta notificación”.

Ahora bien, cabe preguntarse, ¿por qué es necesaria una correcta notificación de las resoluciones administrativas? La respuesta consiste en que es necesaria para la protección, a su vez, de otro derecho importante de los administrados: el derecho a la defensa, el cual está reconocido en el inciso 14 del art. 139 de la Constitución y en el referido artículo IV del TUO de la LPAG.

Al respecto, Danós (2019) señala, con respecto a los PAS, que el “el acusado en un procedimiento sancionador tiene derecho a desplegar toda la actividad que considere conveniente para desarrollar su defensa mediante alegaciones y presentar los medios de prueba necesarios para su estrategia de defensa” (p. 37). Así, es legítimo que el administrado presente un escrito cuestionado las conclusiones arribadas por la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción, toda vez que, este documento representa la culminación de la fase instructora del PAS.

5.2.3. Pronunciamientos de la Sala sobre la notificación de resoluciones administrativas en el marco del PAS:

Ahora bien, en el caso materia de análisis, una de las cuestiones reclamadas por las partes denunciadas es el defecto en la notificación del Informe Final de Instrucción. Al respecto, es importante tener en cuenta los siguientes pronunciamientos de la Sala de Protección al Consumidor, con el fin de exponer los criterios considerados por dicho órgano resolutorio sobre casos similares.

De la revisión de las resoluciones administrativas emitidas por la Sala en los años precedentes a la emisión de la resolución analizada, se puede determinar que dicho órgano ha adoptado posturas diferentes, dependiendo de la modalidad de notificación que se presente.

Así, en la Resolución N°0630-2019/SPC-INDECOPI, la Sala consideró como un criterio fundamental el cumplimiento cabal de las formalidades dictaminadas por la Directiva, a través de cual determinaba que, con respecto a las notificaciones personales, en caso la persona receptora se niegue a recibir la notificación, el notificador debía de elaborar un acta, la cual deberá de contener lo siguiente: “(i) el destinatario de la notificación; (ii) el número de expediente que identifica al procedimiento; (iii) el número que identifica al acto que se va a notificar; (iv) la dirección del domicilio al cual se apersonó el notificador; (v) la hora y fecha en que se realizó la diligencia; y, (vi) nombre, firma y DNI del notificador” (numeral 3.1.1. de la Directiva de notificaciones).

Al respecto, en el caso concreto, se advirtió que el notificador no habría consignado el sexto requisito; en concreto su DNI y nombre, por lo que se determinó que:

16. Así, al tratarse de actuaciones que afectan de manera sustancial la situación jurídica de los administrados, es necesario que les sean trasladadas, puesto que sólo así podrán defender su posición. Por ello, si el inicio del procedimiento adolece de una deficiencia como la referida (defectuosa notificación de la resolución de imputación de cargos), **las actuaciones posteriores devienen en nulas, dado que la notificación válida de los actos administrativos o actuaciones tramitadas durante el procedimiento constituye una garantía del debido proceso**, cuya observancia corresponde a la autoridad administrativa.

Si bien, en dicho caso, la notificación que fue declarada como notificada defectuosamente es la imputación de cargos, guarda una relación similar con el informe final de instrucción, toda vez que son documentos en el proceso que pueden ser cuestionados por los administrados y así darles la oportunidad de que presenten mayores argumentos y medios probatorios.

En adición, se aprecia que el criterio adoptado por la Sala deviene en uno formalista, siendo que, el acta habría sido tomada en consideración por el administrado, además de que cumplía con la mayoría de los requisitos establecidos por la Directiva de notificaciones.

Por otro lado, con respecto a las notificaciones electrónicas, el criterio de la Sala resulta un poco más flexible. En la Resolución N°0133-2021/SPC-INDECOPI, la parte denunciada, Banco Scotiabank, alegó que habría un defecto en la notificación, dado que no se habría remitido la notificación de la resolución final al correo electrónico consignado como domicilio procesal. Frente a lo anterior, la Sala determinó que:

15. Al respecto, de la información remitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, se advierte que, efectivamente, la quejada notificó la Resolución 364-2020/INDECOPI-JUN a Scotiabank, **únicamente al correo igonzales@noelyabogados.com, dirección electrónica que propiamente, no había sido fijada por la quejosa como un domicilio procedimental.** (...)

17. Siendo ello así y, considerando que Scotiabank fue notificada virtualmente **en uno de sus correos electrónicos (señalado como un correo para copia, pero no como domicilio procedimental), corresponde declarar infundado el**

reclamo en queja interpuesto por Scotiabank contra la Comisión. (El resaltado es mío)

De lo anterior, se aprecia que la Sala consideró que eran válidas las notificaciones electrónicas realizadas a cualquiera de los destinos consignados por la parte denunciada en el transcurso del procedimiento administrativo sancionador. De lo anterior, también se puede advertir que pese a que la notificación no se haya remitido a todas las direcciones comunicadas por el administrado, se puede considerar válidamente hecha siempre y cuando se haya realizado a al menos una.

El mismo criterio fue utilizado en resoluciones posteriores como la Resolución N°2953-2023/SPC-INDECOPI. En dicho caso, la denunciada cuestionó que la imputación de cargos y el informe final de instrucción no fueron comunicadas al domicilio procesal y/o fiscal. Frente a ello, la Sala indicó que:

20. Asimismo, mediante Resolución 1 del 10 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso incorporar al presente procedimiento, todo el contenido del Expediente 0206-2021/DFI -en el cual se encuentran los referidos documentos de registro de información-, por lo que la **[dirección electrónica mezaramosscc@hotmail.com](mailto:mezaramosscc@hotmail.com)** -autorizada de forma expresa por la Empresa de Transportes- formaba parte del expediente al momento de la notificación de la imputación de cargos y la emisión del informe final de instrucción.

Desde esta perspectiva, se subraya el criterio de la Sala según el cual una notificación se considera correctamente efectuada cuando es remitida a cualquiera de las direcciones consignadas para tales fines, como los correos electrónicos.

En ese sentido, se puede concluir, hasta este punto que, la Sala toma en consideración al momento de valorar si una notificación fue defectuosa los siguientes criterios: (i) el cumplimiento de las formalidades indicadas en la Directiva de notificaciones, (ii) si la dirección de envío fue comunicada previamente por el administrado para la recepción de notificaciones y (iii) si la notificación fue enviada a al menos a una dirección consignada para tales fines.

5.2.4. Análisis de la notificación del Informe Final de Instrucción en la resolución:

Ahora, con relación a la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI, la Sala toma en consideración los criterios previamente expuestos. Al respecto, BBVA Asset y Banco BBVA, en sus escritos de apelación, solicitaron a la Sala que se declare la nulidad de lo actuado toda vez que no habrían sido notificados con el Informe Final de Instrucción.

Frente a ello, la Sala, primero reconoció que cada una de las partes denunciadas habrían presentado como domicilios procesales diversos correos electrónicos. BBVA Asset habría consignado a “notificaciones@leiabogados.pe” y “denuncias-indecopi@bbva.com”. Por su parte, Banco BBVA consignó a “notificaciones@leiabogados.pe” y “alejandro.angulo@bbva.com”.

Al respecto, la Sala determinó que sí hubo un desperfecto en la notificación. Así reconoció en el considerando 22 “que si bien en el caso de BBVA Asset, se omitió notificar a la dirección electrónica alejandro.angulo@bbva.com, **ello no enerva el hecho que se notificó a uno de los correos precisados por dicha parte**” (2022) (El resaltado es mío). Sin embargo, cabe precisar que sí se notificó el Informe Final de Instrucción al otro correo consignado para tales fines “notificaciones@leiabogados.pe”.

En ese sentido, la Sala concluyó que la notificación fue realizada correctamente, sin la presentación de anomalías o errores insubsanables, tomando en cuenta algunos de los criterios anteriormente señalados: (i) dejó claro que, a lo largo del procedimiento, BBVA Asset habría consignado como domicilio procesal el correo “notificaciones@leiabogados.pe” y (ii) que la notificación del Informe Final de Instrucción efectivamente se realizó a dicha dirección.

Sumado a ello, la Sala valoró otros criterios: (i) que los administrados no presentaron pruebas de fallas en la recepción de la notificación y (ii) que la notificación de la Resolución N°2408-2021/CC1, resolución de primera instancia, fue comunicada a dichas direcciones electrónicas, pero las partes no cuestionaron defectos en su notificación.

En este punto, resalto que concuerdo rotundamente con la posición emitida por la Sala, toda vez que, en efecto, la no notificación a absolutamente todos los correos electrónicos comunicados como domicilios procesales, no debería constituir un defecto en la notificación. O, por lo menos, uno que amerite la nulidad de lo actuado hasta el momento.

Así, se debe resaltar la importancia de la notificación del Informe Final de Instrucción, informe en el cual la autoridad instructora determina si existen indicios suficientes de una conducta pasible de sanción. Al respecto, Castañeda (2023) señala que:

No cabe duda que la emisión y notificación del Informe Final de Instrucción, se constituye como una obligación de la entidad que tramita un procedimiento administrativo sancionador, no configurándose como una potestad discrecional de la administración, toda vez que su observancia resulta una garantía fundamental previa a la imposición de la potestad sancionadora.

Por su parte, Danós (2019, p.39) agrega que la notificación del Informe Final de Instrucción permite a las partes presentar sus cuestionamientos sobre las conclusiones arribadas por la autoridad instructora. Al respecto, Huapaya y Guzman (2019) señalan que “la garantía del debido procedimiento busca que la decisión final (sanción o no) sea producto de una serie de actuaciones en donde se haya respetado el derecho de defensa del imputado en todas sus manifestaciones” (p. 57).

Ahora bien, si bien este informe no es un acto impugnabile, ello no le resta importancia, ya que los administrados al tomar conocimiento de su contenido, pueden ofrecer mayores argumentos a favor o en contra que deberán ser tomados en cuenta por la Comisión para la emisión final de la resolución.

En el caso concreto, resulta preciso señalar que ambas partes denunciadas alegaron que no les fue notificado el informe final de instrucción, lo cual vulneraría su derecho al debido procedimiento y devendría en todo lo actuado en nulo, debiéndose retrotraer hasta el momento del vicio.

Es cierto que una defectuosa notificación del informe final de instrucción devendría una clara vulneración del derecho al debido procedimiento de los administrados, por lo que devendría en nulo todo lo actuado desde ese momento, incluyendo la resolución de la Comisión. De acuerdo con el artículo 10.1 del TUO LPAG, constituye un vicio de nulidad “La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias”, siendo que el principio del debido procedimiento administrativo, tal como se mencionó previamente, se encuentra actualmente regulado en el art. IV de la misma norma.

Cabe precisar que, lo que vendría ser anulable es el acto administrativo; es decir, la resolución de primera instancia, que se emitió en el contexto de un proceso irregular y

vulneratorio al derecho al debido procedimiento, mas no el informe final de instrucción, toda vez que dicho informe no es un acto administrativo.

Ahora bien, cabe señalar que, del análisis integral del Expediente 0030-2021/CC1, se advierte que todas las notificaciones de las primeras resoluciones fueron enviadas a los correos consignados para tales de todas las partes del procedimiento. Sin embargo, es recién con la notificación del Informe Final de Instrucción que se aprecia que, con respecto a BBVA Asset, se remiten las notificaciones al correo "notificaciones@leiabogados.pe" y "reclamos-fondos-mutuos.group@bbva.com".

Sin perjuicio de lo anterior, tal como se mencionó anteriormente, la Sala realiza una correcta valoración de los cuestionamientos realizados por los administrados con respecto a la supuesta notificación defectuosa del Informe Final de Instrucción.

Además, como se expuso en la parte inicial del presente subcapítulo, la Sala habría empleado criterios de sus anteriores pronunciamientos, en ese contexto (i) se cumplió de las formalidades indicadas en la Directiva de notificaciones con respecto a las notificaciones electrónicas, (ii) la dirección de envío fue comunicada previamente por BBVA Asset para la recepción de notificaciones y (iii) la notificación fue enviada a al menos a una dirección consignada para tales fines. Por lo tanto, es correcta la conclusión arribada por la Sala de declarar infundado este extremo de la apelación.

5.3. La atención de reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión:

El último aspecto que pretendo analizar con el presente informe es sobre la atención de las diversas comunicaciones que los consumidores financieros pueden dirigir hacia el proveedor.

5.3.1. Diferencia entre reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión:

a) Atención de reclamos:

Los reclamos consisten en "la manifestación de descontento o insatisfacción que expresa un consumidor ante una empresa, sea de forma oral o escrita, con respecto a

un bien o servicio” (Puente y López, 2007, p. 52). De ello se desprende que esta comunicación es una queja sobre el funcionamiento de un producto o servicio.

Al respecto, adecuada gestión y atención de reclamos resulta importante para los proveedores, en aras de mantener una relación con sus clientes y afianzar una lealtad a sus servicios o productos (Knox y Van Oust, 2014, p. 42). Por ello, la atención de reclamos posee una elevada relevancia en aras de mejorar la posición de la empresa en un mercado concreto.

La normativa legal peruana establece un régimen de atención de reclamos que las empresas deben de seguir. Así, el CPDC ha regulado el reconocimiento del derecho de los consumidores a interponer un reclamo y su correcta atención (literal “g” del art. 1.1 CPDC), la obligatoriedad de los proveedores de atender los reclamos de los consumidores en un tiempo oportuno (art. 24 CPDC) y la obligatoriedad de la implementación del Libro de Reclamaciones (Subcapítulo III CPDC y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N°011-2011-PCM).

Aunado a lo anterior, también se debe resaltar que, en el sector de banca y finanzas, el CPDC regula el tratamiento específico de reclamos en el art. 88 que principalmente establece el plazo legal de “15 días hábiles” para la atención de reclamos y la mención de que la SBS tiene competencia para regular temas como el registro de los reclamos. Así, cabe resaltar que el CPC reconoce que “los servicios y productos financieros se regulan por las normativas emitidas por el ente regulador, la SBS en el caso de servicios financieros” (Quinteros, 2018, p. 365).

En ese sentido, cabe mencionar que el art. 3.4. del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017, en adelante el Reglamento de Conducta de Mercado, establece como un principio la “adecuada gestión de reclamos” por parte de las entidades financieras frente a los usuarios.

Cabe precisar que, de acuerdo al caso analizado en cuestión, los hechos controvertidos ocurrieron en el año 2019, en tal sentido, la norma en vigencia refería a que “los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente”; es decir, no se establecía un plazo en el CPDC remitiendo a la normativa sectorial. Así, para conocer el plazo de atención de reclamos y otras disposiciones sobre la atención, se debía

recurrir a la Circular G-184-2015-SBS, “Circular de atención al usuario” (en adelante la Circular), vigente para aquel año.

La Circular detallaba el régimen de atención de reclamos que las entidades supervisadas por la SBS debían implementar. Dentro de las principales disposiciones se encontraba el sistema de atención de reclamos (apartado 5), el área de atención de reclamos (apartado 6), el procedimiento para su atención (apartado 8) y el plazo de atención (apartado 9). Con respecto al procedimiento, se establece que:

*“8.6 Tratándose de reclamos resueltos a favor de las empresas, estas deben **fundamentar sus decisiones en la comunicación de respuesta al usuario**, adjuntando, de ser el caso, copia del documento de sustento correspondiente. Asimismo, en dicha comunicación, **se deben mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante**, de no encontrarse conforme con el resultado del pronunciamiento”*

De lo anterior, se advierte que en caso la respuesta no sea a favor del cliente, las entidades financieras (i) deben de justificar la conclusión arribada y (ii) deben consignar las otras entidades a las cuales puede acudir el usuario.

Aparte de lo anterior, cabe resaltar que el plazo para la atención de reclamos, en dicho año, era de “30 días calendario”, siendo que podría ser ampliado siempre y cuando sea “comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta” (apartado 9.2. de la Circular).

Como se puede apreciar, hasta este punto, la normativa legal no establece contundentemente el estándar sobre el cual analizar si un reclamo fue atendido adecuadamente.

b) Requerimientos de información:

De acuerdo con la Circular, los requerimientos de información son aquellas comunicaciones de los consumidores con el objetivo de obtener información sobre el producto o servicio contratado con la entidad financiera (apartado 3.1).

Al respecto, se debe recordar que la información sobre el producto o servicio resulta un aspecto fundamental. Uno de los principales fines de las normas de protección al consumidor es protegerlos frente a las asimetrías informativas que existe en su relación con los proveedores (Vilela, 2010, pp. 121). Por ello, el CPDC y normativa sectorial son enfáticas en regular este aspecto.

Adicionalmente, no se debe de perder de vista que la presente controversia se desarrolla en el mercado financiero. Así, “dada la alta especialidad de este mercado, es lógico entender que, en la relación jurídica subsistente entre el proveedor de productos y servicios financieros, y el consumidor de estos existe asimetría informativa” (Sumar y Guevara, 2018, p. 318).

La Constitución regula explícitamente en el art. 65 que “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”. Ello deja ver la importancia que el constituyente peruano otorgó al derecho a la información de los consumidores.

Ahora bien, el CPDC regula con mayor detalle lo anterior, así aparte de las menciones en su título preliminar, recalca que los consumidores poseen el derecho a la información de los productos o servicios (inciso b, art. 1.1) y, paralelamente, sobre los proveedores recae el deber de proveer información relevante sobre el bien o servicio que ofertan (art. 2).

Por su parte, el deber de información de las entidades financieras está regulado también en normativa sectorial. De acuerdo con el art. 3.3 del Reglamento de Conducta de Mercado, reconoce como un principio la “transparencia de información” entre las entidades financieras y los usuarios. Además, en la Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, Ley N°28587, aparte de establecer como un pilar fundamental el acceso a la información (art. 2), también determina que la información de los productos y servicios financieros debe ser presentada de una manera concisa y clara para el consumidor (art. 3).

Ahora bien, es menester resaltar que la Circular regula la atención de requerimientos de información por parte de los consumidores a las entidades financieras. Así, se puede mencionar que establece el procedimiento de atención de requerimientos (apartado 4) y el plazo para su atención oportuna (apartado 9). Al igual que la atención de reclamos,

los requerimientos de información deberán ser atendidos en un plazo de “30 días calendario”, cabiendo la posibilidad de prorrogar dicho plazo.

c) Solicitudes de gestión:

A diferencia de las anteriores figuras, la solicitud de gestión no ha sido establecida expresamente a través de la normativa legal ni reglamentaria. Así, su reconocimiento es producto de los pronunciamientos de la Sala.

De acuerdo con lo resuelto en el considerando 67 de la Resolución N°0485-2014/SPC-INDECOPI, “las comunicaciones podrán ser calificadas como solicitudes de gestión, cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información”. En ese sentido, se aprecia que, a través de las solicitudes de gestión, el cliente no comunica una queja o requiere mayores datos sobre un producto o servicio, sino solicita el actuar, o la abstención de este, por parte de la entidad financiera.

Ello va acorde a lo señalado en la Circular, debido a que dentro de lo que se considera requerimiento de información, se excluye explícitamente “aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos” (apartado 3.2). Todo ello siendo, pues, un “actuar” de la entidad.

Es menester precisar que, para la atención de las solicitudes de gestión, no se exige en todos los casos que las entidades emitan una respuesta formal ante la comunicación del cliente, solo cuando esta sea desfavorable. Así lo señala la Sala a través de la Resolución 1988-2018/SPC-INDECOPI en el considerando 45:

No corresponde exigir, en todos los casos, que el proveedor de respuesta a una solicitud de gestión, en la medida que haya accedido a lo peticionado por el consumidor; sin embargo, sí resulta razonable que, ante la negativa de lo solicitado, el proveedor informe al consumidor sobre tal decisión, así como sobre el sustento de esta a fin de que éste pueda adoptar las acciones que estime pertinentes.

Ahora, con respecto al plazo de, la Sala ha determinado que no es aplicable el plazo legal reconocido para la resolución de reclamos y requerimientos de información; es decir, treinta días calendario de acuerdo con lo establecido en la Circular. Por el contrario, el criterio que utiliza la Sala es el de un “plazo razonable”, como lo sustenta en la Resolución N°1608-2017/SPC-INDECOPI:

35. En ese sentido, siendo que la Caja negó la solicitud planteada por la denunciante, **correspondía que esta le comunicara la denegatoria de la misma dentro de un plazo razonable (atendiendo a la complejidad de la solicitud)** para que la señora Salazar pueda tomar las acciones que considere pertinente de manera oportuna. (El resaltado es mío).

En esa línea, la Sala toma en consideración para la determinación del plazo el grado de dificultad de la solicitud del consumidor. Por ejemplo, frente a una solicitud de gestión simple, la respuesta deberá de tomar menos tiempo. En contraste, frente a una solicitud de mayor complejidad, la respuesta del banco podría demorarse más. Nótese como este criterio establecido por la Sala resulta un poco difuso e indeterminado, por lo que, deberá de centrarse a las características del caso en concreto.

Por último, la incorrecta atención de las solicitudes de gestión implicaría una vulneración al deber de idoneidad del producto o servicio reconocido en el art. 18 del CPDC. En ese sentido, la Sala señala en la Resolución N°0608-2020/SPC-INDECOPI lo siguiente:

44. Cabe resaltar que la Sala ha señalado que **la falta de atención de una solicitud de gestión de un consumidor será analizada bajo el supuesto tipificado en el deber de idoneidad que tienen los proveedores**. En efecto, ante una solicitud de gestión, un consumidor tendría como expectativa recibir el servicio solicitado u obtener una respuesta sobre la decisión del proveedor al respecto (El resaltado es mío).

Al respecto, es menester recordar que el deber de idoneidad es uno de los pilares fundamentales de protección al consumidor. A través de él, se establece la obligatoriedad en la correspondencia entre lo que se espera y lo que recibe (art. 18 CPDC) y que el proveedor responde por la falta de dicha correspondencia (art. 19 CPDC).

Sin embargo, cabe resaltar que los órganos resolutivos toman como barómetro las garantías aplicables al producto o servicio para concluir si las expectativas del consumidor razonable son tutelables, así, no todas las expectativas son protegidas (Rodríguez, 2014). Las garantías a las que se hace referencia están establecidas en el art. 20 del CPDC: (i) las establecidas por normativa legal, (ii) las pactadas contractualmente y (iii) las provenientes del uso y costumbre.

d) Identificación las figuras en el caso bajo análisis:

La señora Delgado, en su escrito de apelación, indicó los reclamos que interpuso (N°23031900167, N°21061900826 y N°23081900625) no fueron atendidos debidamente. Al respecto, es importante señalar que, pese a que la denunciante indicó que las anteriores comunicaciones constituyen reclamos, en realidad también se pueden advertir figuras como requerimientos de información y solicitudes de gestión, conforme se detalla a continuación:

- i. **Registro N°23031900167:** indicó no haber autorizado los movimientos de \$291.97 y \$129.76, así como tampoco el cargo por efectivo móvil.
- ii. **Registro N°21061900826:** indicó no haber autorizado dieciséis rescates de su cuenta de fondos mutuos y subsecuentes abonos.
- iii. **Registro N°23081900625:** indicó que no estaba de acuerdo con la respuesta de su anterior reclamo (N°21061900826), solicitó la entrega de la documentación contractual de las cuentas de ahorros que no reconoce, que no reconoce otras operaciones adicionales, solicitó los videos de vigilancia y el bloqueo definitivo de las cuentas de ahorros.

En ese sentido, se aprecia que las comunicaciones bajo los registros N°23031900167 y N°21061900826 corresponden exclusivamente a la figura de reclamos, ya que, en ellas, la cliente manifiesta su insatisfacción sobre el servicio de seguridad que ofrece la entidad financiera sobre los productos financieros.

En contraste, en el registro N°23081900625 se identifican la convergencia de distintas figuras. Primero, los extremos en los cuales cuestiona la respuesta del Banco sobre un anterior reclamo y sobre las operaciones no reconocidas, constituyen reclamos, toda vez que son inconformidades sobre el servicio brindado por la entidad. Segundo, el

extremo de la entrega de la documentación contractual de las cuentas de ahorros constituye un requerimiento de información, toda vez que, como expuse, implica la precisión de datos relacionados a un producto. Y, tercero, la solicitud del bloqueo definitivo de las cuentas de ahorros corresponde a una solicitud de gestión, toda vez que implica un “hacer” del banco.

5.3.2. Análisis de la atención de los reclamos, requerimientos de información y solicitudes de gestión en la resolución:

En la Resolución N°2338-2022/SPC-INDECOPI, la Sala divide el análisis sobre las comunicaciones de la denunciante en dos secciones: (i) sobre la atención inadecuada de los reclamos y (ii) sobre la atención inadecuada de las solicitudes de gestión.

a) Sobre la debida atención de los reclamos:

Con relación a lo primero, la Sala, en el considerando 56, indica lo siguiente: “la respuesta debe ser **oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado** o solicitado por el usuario” (el resaltado es mío). Lo anterior sería, pues, el parámetro sobre el cual analizar la atención de reclamos.

Pese a mencionar dicho estándar, la Sala al analizar las cartas respuesta del Banco BBVA consideró como fundamental si la entidad atendió todos los extremos reclamados. Bajo dicho análisis, concluyó que sí habría realizado un pronunciamiento completo, por lo que, habría atendido adecuadamente los reclamos presentados:

60. Se puede apreciar que los cuestionamientos iban orientados a cuestionar las operaciones realizadas desde sus cuentas, los retiros realizados, los videos de seguridad y los contratos de las cuentas de ahorros. Siendo que el Banco brindó respuesta sobre cada uno de dichos puntos.

Frente a lo anterior, me encuentro de acuerdo con la conclusión brindada por el órgano resolutorio. Sin embargo, ¿es suficiente que la entidad financiera se haya manifestado sobre cada punto reclamado para que estos se consideren debidamente resueltos?

Así, considero que la Sala pudo ahondar en algunos detalles importantes con respecto al estándar que su despacho ha establecido en diversas resoluciones. Por ello, analizaré

algunos pronunciamientos de la Sala, que, si bien no son precedentes de observancia obligatoria, explican los criterios para analizar la atención de reclamos.

i. Criterio de oportunidad:

Dicho criterio hace referencia a que el reclamo debe ser atendido por la entidad financiera en el plazo legal exigido.

Cabe recordar que, de acuerdo con la Circular, la respuesta debe ser emitida en un plazo de 30 días calendario, siendo excepcionalmente prorrogable siempre que se justifique las razones y se comunique dicha decisión en dentro del plazo legal.

En cuanto a la posibilidad de comunicar la prórroga para responder un reclamo, si bien esta figura está permitida en la Circular, la Sala ha precisado que dicha ampliación no está limitada a un número determinado de veces. Sin embargo, sí resalta que cada prórroga debe cumplir estrictamente con los requisitos establecidos en la Circular. Así, en la Resolución N°0249-2021/SPC-INDECOPI que se deben cumplir con: “(i) se comunique la ampliación dentro del plazo con el que cuenta para dar una respuesta, (ii) se explique las razones de la demora; y, (iii) se precise el plazo estimado de respuesta” (considerando 38).

En adición, también precisa que, si bien el tiempo de la ampliación tampoco está definido normativamente, lo cierto es que se tomará como base treinta días calendario. En ese sentido, en la resolución previamente mencionada, la Sala indica que:

42. (...) De una lectura integral de la norma, se puede advertir que este plazo de ampliación no puede ser superior al plazo establecido para la absolución primigenia, es decir que las ampliaciones solicitadas, una tras la otra de ser el caso, no pueden exceder el término de treinta (30) días calendarios cada vez que es otorgada, siendo que además debe estar motivada.

Ahora, en atención la resolución materia de análisis, se tiene lo siguiente:

- El registro N°23031900167 fue presentado el 23 de marzo del 2019 y atendido el 27 de marzo del mismo año.
- El registro N°21061900826 fue presentado el 21 de junio del 2019 y atendido el 10 de julio del mismo año.

- El registro N°23081900625 fue presentado el 23 de agosto del 2019 y atendido el 10 de octubre del mismo año.

Como se puede apreciar, con respecto a los registros N°23031900167 y N°21061900826, Banco BBVA habría cumplido con brindar una respuesta oportuna; es decir, respondió a dichos reclamos antes del plazo legal de treinta días calendario.

Sin embargo, con respecto al registro N°23081900625 se advierte que fue atendido luego del plazo legal. Si bien la Sala no lo menciona, en realidad, de acuerdo con los medios probatorios que obran en el Expediente N°0030-2021-CC1, al cual tuve acceso, el Banco BBVA comunicó la prórroga al correo de la cliente. No obstante, no se aprecia la fecha del envío del correo, ni los motivos que justifican dicha decisión, ni la indicación del nuevo plazo de respuesta.

Sin perjuicio de ello, considero que no tuvo una repercusión considerable en el caso concreto, toda vez que la entidad financiera comunicó la ampliación y también la denunciante no cuestiona dicha situación ni en su denuncia ni en el escrito de apelación.

ii. Criterio de plenitud:

El criterio de plenitud considero que hace referencia a que las entidades financieras deben de explicar los motivos de sus conclusiones en sus respuestas a los reclamos de los consumidores.

De acuerdo con la Circular, si la respuesta de un reclamo no es favorable al cliente, la entidad financiera está obligada a (i) explicar los motivos de dicha conclusión y (ii) a señalar las alternativas disponibles para el usuario en otras instituciones.

Al respecto, en concordancia con lo anterior, la Sala ha identificado como fundamental que las entidades justifiquen sus respuestas, siendo necesario una fundamentación o la puesta en conocimiento al usuario de medios probatorios, conforme se puede observar en la Resolución 0538-2020/SPC-INDECOPI:

89. De lo expuesto, se advierte que la atención brindada al reclamo en cuestión devenía en inadecuada por cuanto se limitaba a denegar el extorno de los intereses revolventes objetados por el denunciante, **sin brindar mayor**

explicación o sustento a su respuesta, omitiendo brindar información que era relevante para el señor Mateo. (El resaltado es mío).

Ahora bien, considero que, aunque la Sala no lo indique de manera explícita en esta resolución, tampoco resulta exigible un fundamentación detallada y extensa al cliente y en base al análisis de diversa casuística, se intuye que basta con una explicación resumida, pero que se pronuncie sobre lo reclamo, para que se considere como una respuesta correctamente justificada.

Con respecto a la resolución analizada, si bien la Sala no es enfática en este criterio, sí considero que se ha cumplido con este criterio, toda vez que Banco BBVA sí explica en cada carta respuesta los motivos por los cuales los cuestionamientos de la cliente no son procedentes.

Adicionalmente, también la Circular detalla como obligatorio que las entidades señalen las vías que poseen los clientes para cuestionar las respuestas de los Bancos. Lo que usualmente suelen realizar las entidades del sistema financiero es colocar un pie de página legible en el cual le indiquen al usuario las otras instancias privadas y públicas a las cuales puede aducir.

De la revisión de las cartas respuesta del Banco BBVA, localizadas en el expediente, esto es lo que efectivamente realiza.

iii. Criterio de identidad:

Este criterio hace referencia a la necesaria identidad entre los aspectos reclamados por el consumidor y la respuesta de las entidades financieras. Esto implica que las entidades deben de pronunciarse sobre absolutamente todos los cuestionamientos hechos por el cliente y, como se detalló en la sección anterior, justificar dichas conclusiones.

Si bien este criterio no es mencionado por la Circular, la Sala sí lo resalta en diversos pronunciamientos como en la Resolución N°0320-2019/SPC-INDECOP:

48. En efecto, esta Sala considera que, el Banco, **al no haberse pronunciado respecto de los puntos señalados en el numeral que antecede**, dejó en incertidumbre a la denunciante en los extremos referidos a qué ocurrió con la

acumulación, expiración y devolución de los kilómetros cuestionados en el mencionado reclamo. (El resaltado es mío).

En el caso concreto, justamente este el criterio que la Sala tomó en cuenta para determinar que la atención de los reclamos por parte del Banco BBVA fue adecuada, conclusión con la cual concuerdo. Sin embargo, existen otros criterios mencionados por el mismo órgano resolutorio que no fueron explicados ni analizados al caso concreto.

iv. Criterio de claridad:

En cuanto al criterio de claridad, si bien no he identificado resoluciones administrativas que desarrollen específicamente su contenido, considero que este debe entenderse como la exigencia de que la respuesta brindada por la entidad financiera sea comprensible para el consumidor.

Esto implica el uso de un lenguaje sencillo, directo y libre de tecnicismos innecesarios, de modo que el consumidor pueda entender sin dificultad la decisión adoptada respecto de su reclamo. En esa línea, se ha señalado que hablamos de claridad cuando la respuesta “sea comprensible y fácil de entender por parte de una persona no experta” (Blanco, 2012, p. 144).

Cabe resaltar que, como se comenté anteriormente, debido a la alta especialización de los productos financieros, resulta fundamental que cualquier información proporcionada a los usuarios esté redactada de forma clara y accesible.

En el caso concreto, la Sala no tomó como fundamental este criterio al momento de analizar los reclamos presentados por la denunciante. Sin embargo, de una apreciación a las cartas respuestas, se concluye que la entidad financiera fue clara al momento de atender dichos reclamos sin empleo de tecnicismos.

Antes de finalizar el presente apartado, quisiera realizar una crítica a la resolución bajo análisis. A diferencia de otros pronunciamientos, la Sala no precisó que la solicitud de la denunciante sobre la entrega de la documentación contractual de las cuentas de ahorros a su nombre correspondería a un requerimiento de información, el cual sería analizado bajo los artículos 1 y 2 del CPDC. Por el contrario, la Sala incluye dicha figura en su análisis de la atención de reclamos como se precisó anteriormente.

Con respecto a la atención de los requerimientos de información, cabe mencionar que la Circular, como expuse, establece el tiempo de atención de treinta días calendario prorrogables.

Dada la similitud en la regulación de reclamos y requerimientos de información, considero que sería válido la aplicación del anterior estándar de atención de reclamos a los requerimientos de información. Incluso, la Sala ha aplicado parte de dicho estándar a través de sus pronunciamientos.

Por ejemplo, con respecto al criterio de identidad, la Sala ha precisado que, las entidades financieras, en tanto puedan acceder a la información solicitada, deben de entregar todos los datos solicitados; en otras palabras, debe de haber una identidad entre lo entregado y lo requerido. Así, en la Resolución N°0153-2021/SPC-INDECOPI detalla que:

37. De la respuesta presentada por el Banco y de los documentos adjuntos a dicha respuesta (obrante a foja 54 del expediente en un CD-ROM), se advierte que la entidad **bancaria no presentó información completa** referente a los comprobantes de pago del seguro de bien contratado a favor del señor Bravo, **limitándose a presentar comprobantes de pago desde el 2017 al 2019**, no dando ni siquiera razón alguna de la ausencia de la información por los cobros de los años anteriores.

Cabe precisar que dicho caso, el denunciante había solicitado los comprobantes de pago del seguro contratado a través de la entidad financiera en relación con su crédito hipotecario desde el 2013. La Sala determinó que el banco no atendió adecuadamente el requerimiento de información toda vez que solo brindó la información desde 2017.

b) Sobre la debida atención adecuada de solicitudes de gestión:

Con respecto a la atención de las solicitudes de gestión, cabe precisar que la Sala no menciona esta figura expresamente, a diferencia de otras resoluciones.

En la resolución bajo análisis, se aprecia que la Sala analizó la solicitud de la denunciante sobre el bloqueo definitivo de las cuentas de ahorros en el apartado del deber de idoneidad. El Banco BBVA, en su respuesta indicó lo siguiente: “asimismo, le indicamos que se acerque a su oficina gestora para que pueda orientarse sobre la

cancelación de las cuentas que indica no reconocer” (considerando 50 de la resolución analizada). Frente a lo cual, la Sala concluyó que atendió debidamente la solicitud de la señora Delgado, toda vez que hubo un pronunciamiento sobre dicho extremo:

51. De ello se aprecia que el Banco no negó la solicitud de cancelación de las cuentas de la denunciante, sino que más bien atendió a su pedido, precisándole que era necesario se acerque a sus oficinas a recabar mayor información y pueda realizar dicha operación.

Tal como señalé al inicio del presente subproblema, las solicitudes de gestión no se encuentran reguladas expresamente ni por la normativa sectorial ni por el propio CPDC, por lo que no les resulta aplicable el régimen previsto para la atención de reclamos y requerimientos de información.

Cabe precisar, además, que el reconocimiento de esta figura ha sido desarrollado a través de diversos pronunciamientos emitidos por la Sala, en los cuales se ha ido esbozando progresivamente el análisis sobre los estándares que deben observarse para considerar su adecuada atención.

En relación con lo anterior cabe recordar los criterios elaborados por el órgano resolutivo:

- i. La Sala no exige, en todos los casos, que las entidades emitan una respuesta formal ante la solicitud de gestión del cliente, precisando que solo será obligatorio cuando esta sea desfavorable.
- ii. La Sala ha concluido que no le es aplicable a las solicitudes de gestión el plazo legal reconocido para la resolución de reclamos y requerimientos de información; es decir, 30 días calendario. Por tal motivo, el criterio de “plazo razonable” es el utilizado para analizar la oportunidad de la respuesta, el cual se define en función de la complejidad y naturaleza de la solicitud del cliente.
- iii. La Sala, en relación con lo anterior, ha determinado que la atención de las solicitudes de gestión debe analizarse bajo el deber de idoneidad del producto o servicio, tal como se reconoce en los artículos 18 y 19 del CPC.

En aplicación al caso bajo estudio, la Sala indicó que se atendió correctamente la atención de la solicitud de la cliente del bloqueo definitivo de las cuentas de ahorros que ella alega no reconocer. Encuentro ello desacertado por lo siguiente.

Primero, se debe resaltar que de una revisión a la normativa legal y sectorial vigente, no he identificado alguna disposición que determine las pautas a tomar en consideración para el cierre de cuentas de ahorros a solicitud del cliente. Cabe precisar que lo más cercano a ello, son las disposiciones del cierre de cuenta de corrientes en el art. 228 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N°26702, y las normas prudenciales reguladas en dicha ley y en otras normas reglamentarias. Sin embargo, debido a la naturaleza de la situación, en el presente caso no serían de aplicación las disposiciones mencionadas, por lo que, deberíamos de guiarnos por lo dispuesto en la documentación contractual del producto.

Segundo, del análisis de los documentos contractuales, que obran en el Expediente N°0030-2021-CC1, aplicables a la cuenta de ahorros de la cliente, se desprende que no se ha establecido un procedimiento claro para su cierre a solicitud de parte. Los documentos que integran el contrato son: (i) las “Cláusulas Generales de Contratación aplicables para Operaciones Pasivas”, (ii) las “Condiciones Específicas” y (iii) la “Cartilla Informativa”.

De dichos documentos, las Cláusulas Generales de Contratación, bajo la versión vigente a la fecha de apertura de las cuentas de la cliente y proveídos por la denunciada, se determinaba en la cláusula décimo-octava lo siguiente:

18. EN QUE MOMENTO SE PUEDE(N) CERRAR LA(S) CUENTA(S)

Usted y/o el Banco podrán en cualquier momento disponer el cierre de la(s) Cuenta(s) **enviando una comunicación escrita**, salvo que la(s) Cuenta(s) mantuviese(n) deuda, en cuyo caso el Banco podrá denegar la solicitud sin responsabilidad alguna. (El resaltado es mío).

En base a lo anterior, se desprende que el único requisito para el cierre de cuentas es la comunicación previa de dicha solicitud. Sin embargo, en los descargos presentados, Banco BBVA indicó lo siguiente:

34. En aquellos casos donde un cliente decide resolver el Contrato de Operaciones y Servicios Bancarios asociados a una Cuenta Independencia abierta con nuestro Banco, debe seguirse un procedimiento establecido para la atención de dicha solicitud, el cual se encuentra contenido en el documento denominado “Condiciones y Riesgos” (Expediente N°0030-2021-CC1).

Al respecto, dicho documento, que no obra en el expediente, sino en se encuentra publicado en la página web de la entidad financiera, en el séptimo apartado, que, para cerrar una cuenta, el cliente deberá de acudir a una oficina, presentarse con su documento de identidad y cerciorarse de no mantener saldos deudores. Posteriormente, deberá firmar una solicitud de cancelación y, si es una cuenta corriente, devolver las chequeras (Banco BBVA, s/f, pp. 2).

Sin perjuicio de lo señalado por el Banco BBVA, lo cierto es que de acuerdo con el principio de interpretación sistemática (art. 168 del Código Civil), se debe de interpretar las cláusulas en su conjunto y no de manera aislada. Ello hace referencia a que no solo las cláusulas pactadas en un documento se toman en cuenta a la hora de interpretar su contenido, sino que también las estipulaciones que se encuentran a lo largo de la documentación contractual.

No obstante, como se podrá apreciar, el documento de “Condiciones y Riesgos” no forma parte de la documentación contractual aplicable a la cuenta de ahorros, siendo que no sería vinculante para las partes. Desde este contexto, entonces, Banco BBVA no debería de haber tomado como fundamental dicho documento e indicar a la cliente que se apersona presencialmente a las oficinas para solicitar la cancelación de sus cuentas, siendo que el único requisito que se solicitaba (comunicación previa) se efectuó mediante la interposición del reclamo bajo el registro N°23081900625.

Ahora bien, ¿lo anterior como interfiere con el deber de idoneidad? Como se mencionó anteriormente, el deber de idoneidad se basa en la correspondencia entre lo entregado y lo que se espera (art. 18 CPDC). Basándose para ello en las garantías legales, explícitas e implícitas (art. 20 CPDC). En base a lo expuesto, queda claro que no existían garantías legales; es decir, no existe normativa alguna que determine el procedimiento a seguir para el cierre de cuentas de ahorros a solicitud del cliente. En contraste, sí existía una garantía explícita, estipulada en la cláusula décimo-octava de las Condiciones Generales, que exigía la comunicación previa del consumidor con la intención de cerrar sus cuentas, la cual, en el caso concreto se cumplió. Y, en ese orden

de ideas, no sería aplicable, al menos no vinculante, el documento de “Condiciones y Riesgos”.

Por consiguiente, el Banco BBVA no habría atendido de manera idónea dicha solicitud de gestión, toda vez que no procedió con la cancelación de las cuentas de ahorros de la cliente, comunicada mediante el registro N°23081900625.

Por último, otra precisión que podría realizar es que la solicitud de visualización de las cámaras de seguridad también calzaría dentro de la figura de solicitudes de gestión, toda vez que implica un hacer de la entidad bancaria.

Al respecto, de la carta respuesta al registro N°23081900625 se aprecia que el Banco BBVA no se negó en la entrega de dichas grabaciones. Sin embargo, cabe precisar que, a la fecha de los sucesos controvertidos, estaba vigente la Resolución Ministerial N°0689-2000-IN-1701 sobre el “Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad” que deben adoptar las instituciones supervisadas por la SBS.

La norma en cuestión se advierte que (i) no establece como requisito fundamental que las entidades del sistema financiero posean un sistema de videovigilancia y (ii) el espíritu de la norma sería apoyar a las autoridades policiales en el acceso a información útil para fines de seguridad. En consecuencia, no correspondía entregar los videos solicitados por la señora Delgado, excepto en el contexto de una investigación policial debidamente formalizada.

En síntesis, como se expuso en a lo largo de este último apartado, la conclusión de la Sala es parcialmente correcta, en el sentido de que las solicitudes de información y reclamos fueron correctamente atendidas. Sin embargo, con respecto a las solicitudes de gestión, la Sala no tomó en consideración toda la documentación contractual aplicable, y determinó que se habría atendido bien la solicitud del cierre de cuentas en base a un documento que no vinculante para las partes. Aparte de ello, la Sala fue prolija en la identificación de las figuras que existen detrás de las comunicaciones de la señora Delgado, a diferencia de otros pronunciamientos, y tampoco ha definido correctamente el estándar de atención de reclamos.

VI. CONCLUSIONES:

En síntesis, las decisiones arribadas por la Sala en la Resolución N°2338-SPC/INDECOPI son parcialmente correctas.

En primer lugar, la Sala se equivoca al atribuir la legitimidad para obrar pasiva exclusivamente al Banco BBVA. Así, de acuerdo con una adecuada e integral interpretación de los documentos contractuales que inspiran la relación de consumo y los pronunciamientos de años anteriores de la Sala, la legitimidad para obrar pasiva también le correspondería a BBVA Asset.

En segundo lugar, la Sala acierta al declarar infundado el extremo que cuestionaba una indebida notificación del Informe Final de Instrucción. Así, tal como expuse, se comprobó que se cumplió de las estipulaciones de la Directiva de notificaciones, la dirección de envío fue consignada previamente por BBVA Asset con el fin de recibir las comunicaciones y la notificación fue enviada a al menos a una dirección indicada para tales fines.

En tercer lugar, la conclusión de la Sala es correcta con respecto a la adecuada atención de los reclamos y requerimientos de información. Sin embargo, faltó que precise el estándar que utilizó. En contraste, con respecto a las solicitudes de gestión, la Sala no tomó en consideración toda la documentación contractual aplicable, y determinó que se habría atendido bien la solicitud del cierre de cuentas en base a un documento que no vinculante para las partes.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Fuentes normativas:

Congreso Constituyente Democrático. (1993). Constitución Política del Perú. Diario Oficial El Peruano del 29 de diciembre de 1993.

Congreso de la República. (1996, 9 de diciembre). *Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H773064>

Congreso de la República. (2005, 21 de julio). *Ley N°28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros.* <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H896572>

Congreso de la República. (2010, 2 de septiembre). *Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.* <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682697>

Ministerio de Justicia. (1993, 22 de abril). *Resolución Ministerial N°010-93-JUS. Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.* Diario Oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682685>

Ministerio de Justicia. (2019, 25 de enero). *Decreto Supremo N°004-2019-JUS. Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.* Diario Oficial El Peruano. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1226958>

Ministerio del Interior. (2000, 11 de junio). *Resolución Ministerial N°0689-2000-IN-1701, por la cual modifican el Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad que deben adoptar las instituciones cuyo control ejerce la SBS.* <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H791814>

Presidencia del Consejo de Ministros. (1984, 25 de julio). *Decreto Legislativo N°295, mediante el cual se aprueba el Código Civil.* <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682684>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2011, 19 de febrero). *Decreto Supremo N°011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.* <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1025769>

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). (2015, 30 de septiembre). Circular G-184-2015-SBS, Circular de Atención al Usuario. https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1580/v2.0/Adjuntos/G-184-2015.C.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). (2017, 21 de agosto). *Resolución N°3274-2017, que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.* <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1187362>

Tribunal de defensa de la competencia y de la protección de la Propiedad intelectual. (2013, 4 de abril). *Directiva N°001-2013-TRI-INDECOPI. Régimen de notificación de actos administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1675804/DIRECTIVA%20N%C2%BA%20001-2013-TRI-INDECOPI.pdf?v=1613432280>

Fuentes doctrinales:

Banco BBVA. (s/f). "Condiciones y Riesgos". <https://www.bbva.pe/content/dam/public-web/peru/documents/empresas/cuentas/cuenta-de-ahorro/riesgos-y-condiciones-cuenta-de-ahorro-empresas.pdf>

BBVA Asset Management Continental S.A. Sociedad Administradora de Fondos. (2013). *Reglamento de Participación de Fondos Mutuos administrados por BBVA Asset Management Continental S.A. Sociedad Administradora de Fondos.* <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Reglam%20Gen%20con%20adec.pdf>

Blanco, C. (2012). La información como instrumento de protección de los consumidores, los consumidores financieros y los inversionistas consumidores. *Opinión Jurídica*, 11(21), 135-152. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302012000100009&lng=en&tlng=es.

Castañeda Hidalgo, A. (2023, 7 de diciembre). *Una de cal y otra de arena: el informe final de instrucción y el debido procedimiento administrativo, reflexiones desde las sentencias emitidas por el P.J. LP.* <https://lpderecho.pe/una-cal-otra-arena-informe-final-instruccion-debido-procedimiento-administrativo-reflexiones-sentencias-emitidas-poder-judicial/>

Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista de Derecho Administrativo* (17), 26-50.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810839>

Fernández Cruz, G. (2002). Introducción al estudio de la interpretación en el Código Civil Peruano. *Derecho & Sociedad*, (19), 146-164.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17249>

Guzmán Napurí, C. (2005). La Instrucción del Procedimiento Administrativo. *Derecho & Sociedad*, (24), 298-312.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16984>

Guzmán, C. (2024). *Los procedimientos administrativos sancionadores*. Gaceta Jurídica.

Hinostroza, A. (2010). *Derecho Procesal Civil*. Jurista.

Huapaya Tapia, R., & Alejos Guzmán, O. (2019). Los principios de la potestad sancionadora a la luz de las modificaciones del Decreto Legislativo N° 1272. *Revista De Derecho Administrativo*, (17), 52-76.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22165>

Knox, G., y Van Oest, R. (2014). Customer complaints and recovery effectiveness: A customer base approach. *Journal of Marketing*, 78 (5), 42–57.
<https://www.jstor.org/stable/43785836>

Martel, C. (2016). *Los presupuestos procesales en el proceso civil*. Instituto Pacifico.

Pando Vilchez, J. (2011). Notificaciones en el procedimiento administrativo. Análisis de las modificatorias vinculadas al decreto legislativo 1029. *Derecho PUCP*, (67), 253-261.
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.012>

Proto, A. (2018). *Lecciones de Derecho Procesal Civil*. Palestra.

Puente, R. y López, S. (2007). El cliente que más reclama es el que más te quiere. *Debates IESA*, 12 (17), pp. 53-59.

https://www.researchgate.net/publication/41879911_EL_CLIENTE_QUE_RECLAMA_ES_EL_QUE_MAS_TE QUIERE

Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, (65), 303-314. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

Sumar, O. y Guevera, H. (2018). Protección al consumidor financiero: ¿tiene algo que aportar el behavioral law & economics?. En G. M. Acosta (Ed.), *Temas de protección al consumidor y protección financiera* (pp. 308-323). Círculo de Derecho Administrativo.

Quinteros, J. (2018). Protección al consumidor en el sistema financiero: avances y retos. En G. M. Acosta (Ed.), *Temas de protección al consumidor y protección financiera* (pp. 358-371). Círculo de Derecho Administrativo.

Vilela, J. E. (2010). El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria. *Derecho & Sociedad*, (34), 119-133. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13335>

Pronunciamientos administrativos y judiciales:

Expediente N.º 0090-2004-AA/TC. (2004, 20 de mayo). Tribunal Constitucional del Perú. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00090-2004-AA.html>

Resolución N°0485-2014/SPC-INDECOPI. (2014, 10 de febrero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor (Durand Carrión, J.).

Resolución 1000-2017/SPC-INDECOPI. (2017, 7 de marzo). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Durand Carrión, J.).

Resolución N°1608-2017/SPC-INDECOPI. (2017, 2 de mayo). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Durand Carrión, J.).

Resolución 1524-2018/SPC-INDECOPI. (2018, 22 de junio). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Villa García, J.).

Resolución N°1988-2018/SPC-INDECOPI. (2018, 8 de agosto). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor (Barrantes Cáceres, R.).

Resolución N°0320-2019/SPC-INDECOPI. (2019, 6 de febrero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor (Espinoza Espinoza, J.).

Resolución 0630-2019/SPC-INDECOPI. (2019, 11 de marzo). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Villa García, J.).

Resolución N°0538-2020/SPC-INDECOPI. (2020, 24 de febrero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor (Villa García, J.).

Resolución N°0608-2020/SPC-INDECOPI. (2020, 28 de febrero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor (Villa García, J.).

Resolución 0133-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 20 de enero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Villa García, J.).

Resolución N°0153-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 21 de enero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor (Villa García, J.).

Resolución N°0249-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 3 de febrero). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Villa García, J.).

Resolución 2338-2022/SPC-INDECOPI. (2022, 7 de noviembre). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Villa García, J.)

Resolución 1406-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 24 de mayo). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Montoya, H.).

Resolución 2953-2023/SPC-INDECOPI. (2023, 25 de octubre). Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor. (Montoya, H.).

Documentos no públicos:

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (2022). Expediente N°0030-2021/CC1, Sala Especializada en Protección al Consumidor [Documento no publicado].

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMAR SUR N° 01

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ANA ROSARIO DELGADO BACHMANN DE PICCINI

DENUNCIADOS : BANCO BBVA PERÚ S.A.
BBVA ASSET MANAGEMENT S.A. SAF

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS INTERMEDIACION MONETARIA
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A
LAS EMPRESAS N.C.P.

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 2408-2021/CC1, que declaró improcedente la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara procedente la misma; en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de veinticinco (25) operaciones no reconocidas, con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante, las cuales ascenderían a US\$ 61 600.00 y no corresponderían a su comportamiento habitual, por la existencia de legitimidad para obrar de la denunciada. Ello en la medida que se verifica la participación e involucramiento activo de la parte denunciada respecto de los hechos denunciados en su contra.*

*Se revoca la Resolución 2408-2021/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra BBVA Asset Management Continental S.A.; y, en consecuencia, se declara improcedente la misma, en lo referido a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante y las que no corresponderían a su comportamiento habitual; por la falta de legitimidad para obrar de la denunciada. Ello en la medida que no se verifica la participación, ni involucramiento activo de la parte denunciada respecto de los hechos denunciados en su contra.*

Se confirma la Resolución 2408-2021/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra Banco BBVA Perú 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 habría cumplido con cancelar las cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante pese a que lo solicitó.

Se confirma la Resolución 2408-2021/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no habría atendido adecuadamente los Reclamos 23031900167, 21061900826 y 23081900625 interpuestos por la denunciante.

Lima, 7 de noviembre de 2022

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 5 de enero de 2021, subsanado el 11 de febrero de 2021, la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini (en adelante, señora Delgado) denunció a Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, el Banco) y a BBVA Asset Management Continental S.A. (en adelante, BBVA Asset), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 7 de junio de 2021 abrió una cuenta de fondos mutuos en el Banco con la suma de US\$ 40 790.68; asignándole el número de cuenta N° 0011-****-**-*****8114, cuenta de fondos mutuos administrada única y exclusivamente por la denunciante mediante usuario y clave;
 - (ii) el 23 de marzo de 2019 con motivo de la revisión periódica que realizaba de su estado de cuenta de fondos mutuos, me llevé con la sorpresa de que el 22 de marzo de 2019 personas desconocidas vía internet y sin su consentimiento abrieron una cuenta en soles signada con N° 0011-****-**-*****6343 registrando a mi persona como titular de la referida cuenta, realizándose movimiento no autorizados; motivo por el cual presentó un reclamo;
 - (iii) el 27 de marzo de 2019, el Banco brindó respuesta al reclamo presentado señalando que luego de las investigaciones verificaron que las operaciones fueron realizadas con el ingreso de información confidencial, número de DNI, clave de acceso a la Banco por Internet y clave SMS;
 - (iv) ante dicha respuesta y al no encontrarse conforme presentó un segundo reclamo reiterando el desconocimiento de los rescates indebidos realizados de su cuenta, toda vez que el Banco permitió que desde el 16 de abril hasta el 21 de junio de 2019 se realicen dieciséis (16) rescates por el importe de US\$ 42 500,00;
 - (v) el 10 de julio de 2019, el Banco reiteró que las operaciones se habían efectuado en uso de la información confidencial de la cliente;
 - (vi) el 23 de agosto de 2019 se presentó un nuevo reclamo reiterando el desconocimiento de las operaciones, así como advirtiendo nuevos

- retiros indebidos: (a) El 3 de mayo de 2019 se trasladó US\$ 545.00 al número de cuenta de titularidad de la empresa TG Turismo en Grupo S.A.C.; y, (b) el 21 de junio de 2019 se realizó el retiro en efectivo de la suma ascendente a S/ 2 000,00;
- (vii) el 12 de julio de 2019, se abrió una nueva cuenta N° 0011-****-**-*****3660 por internet y sin su consentimiento, realizándose movimiento no autorizados;
 - (viii) el 24 de agosto de 2019 solicitó se le brindara: (a) copia de los contratos de las cuentas; (b) protocolos de seguridad; (c) las grabaciones de las cámaras de seguridad del día 21 de junio de 2019, fecha en la que se retiró en efectivo la suma ascendente a S/ 2 000,00; (d) las copias de las cámaras de seguridad del día 3 de mayo de 2019, fecha del traslado de dinero a la cuenta de TG Turismo en Grupo S.A.C. y los vouchers donde figure la firma; (e) histórico de cambios efectuados en la base de datos y cómo se había realizado la activación del token digital; y, (f) las acciones realizadas por el Banco en atención de los reclamos realizados;
 - (ix) el 10 de octubre de 2019, el Banco atendió la comunicación del 24 de agosto de 2019, evidenciando un total desinterés respecto a los hechos materia de reclamo;
 - (x) el 27 de julio de 2020, el Notario Público de Lima, Luis Gutiérrez Adrianzén informó a su hijo que se había realizado la sustracción de S/ 300 000,00;
 - (xi) solicitó en calidad de medidas correctivas que se deje sin efecto las veinticinco (25) operaciones realizadas ascendentes a la suma total de US\$ 61 600.00, así como la devolución de los importes que se cancelaron en atención a las operaciones materia de denuncia.
2. Mediante escrito del 15 de marzo de 2021, complementado el 18 de marzo de 2021, el Banco presentó sus descargos, manifestando su allanamiento respecto del extremo imputado consistente en que se habría permitido efectuar veinticinco (25) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-**-*****114 por el monto de US\$ 61 600.00 y que le habría atribuido la titularidad de tres (3) cuentas de ahorros a través de las cuales se realizaron operaciones no reconocidas; en relación con los demás extremos solicitó que estos se declararan infundados, considerando que:
- (i) La solicitud planteada para la cancelación de las cuentas bancarias no podía realizarse a través de la presentación de un reclamo, ya que debía seguirse un procedimiento específico para la realización de dicha gestión, hecho que era de conocimiento de la denunciante;
 - (ii) en relación con la atención de los reclamos interpuestos, debe indicarse que la normativa no obliga a los proveedores a brindar una respuesta favorable, en todos los casos, sino a brindar una respuesta oportuna, veraz y concreta; siendo que en el caso de los reclamos de la señora Delgado, estos fueron registrados y atendidos;

- (iii) sobre la atención inadecuada del requerimiento de información efectuado el 24 de agosto de 2019, de igual manera que en el caso de los reclamos, se evidencia que dicho requerimiento fue atendido respecto de cada uno de los puntos solicitados por la denunciante; y,
 - (iv) sobre las operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011-****-**-*****061, las pruebas permiten corroborar que las operaciones de realizaron válidamente, ya que en la agencia se realizó el control correspondiente para verificar la identidad de la señora Delgado.
3. El 26 de abril de 2021, la señora Delgado absolvió los descargos presentados por el Banco, reiterando los argumentos de su denuncia y manifestando su desistimiento respecto a que la falta de adopción de medidas de seguridad habría permitido que se efectúen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011-****-**-*****061.
4. El 3 de mayo de 2021, el Banco formuló el desistimiento parcial de su allanamiento, manifestando que contaban con los medios de prueba necesarios para acreditar que de las veinticinco (25) operaciones no reconocidas materia de la primera imputación de cargos, dieciocho (18) se habían realizado válidamente; y, en relación con la segunda imputación de cargos, también contaban con pruebas suficientes que evidenciaban que las cuentas de ahorros N° 0011-****-**-*****127 y N° 0011-****-**-*****660 se habían abierto correctamente.
5. Mediante Resolución N° 4 de fecha 8 de julio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica) entre otros, incluyó de oficio a BBVA Asset.
6. El 22 de julio de 2021, la señora Delgado presentó un escrito contradiciendo lo señalado por el Banco y cuestionando el desistimiento parcial al allanamiento que había presentado con sus descargos.
7. El 9 de agosto de 2021, BBVA Asset presentó sus descargos, manifestando que debía declararse la improcedencia por falta de legitimidad para obrar pasiva, considerando que su representada no tuvo ninguna injerencia respecto de las conductas infractoras imputadas.
8. El 23 de agosto de 2021, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0557 N° 2021/CC1-ST, a través del cual recomendó a la Comisión lo siguiente:
 - (i) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco por falta de legitimidad para obrar pasiva, en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se

- efectúen un total de veinticinco (25) operaciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante, las cuales ascenderían a US\$ 61 600.00 y no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco;
- (ii) declarar improcedente la denuncia presentada contra BBVA Asset por falta de legitimidad para obrar pasiva, en el extremo referido a que: (a) abrir atribuido de manera indebida a la denunciante, la titularidad de las Cuentas de ahorros N° 0011-****-***-*****343, N° 0011-****-***-*****127 y N° 0011-****-***-*****660, pese que estas no fueron solicitadas ni autorizadas; y, a través de las cuales se efectuaron operaciones no reconocidas; (b) no habría cumplido con cancelar las Cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante, pese a que lo solicitó; (c) no habría atendido adecuadamente los reclamos interpuestos por la denunciante coma en tanto no realizó una valoración adecuada del perjuicio económico que ha sufrido, así como tampoco ha evaluado su condición de adulta mayor, quien no utiliza el internet para efectuar operaciones bancarias; (d) no habría atendido adecuadamente el requerimiento de información efectuado por la denunciante el 24 de agosto de 2019, puesto que solo se habría limitado responsabilizarla por las operaciones no reconocidas; (e) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****061;
- (iii) aceptar el desistimiento de la pretensión formulada por la señora Delgado de dar por finalizado el procedimiento y ordenar el archivo del expediente en el extremo referido a que el banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen 2 operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****061;
- (iv) sancionar a BBVA Asset con una multa de 4 UIT por infracción de los artículos 18 y 19 del código respecto a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante y las que no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco;
- (v) sancionar al Banco con una amonestación por infracción de los artículos 18 y 19 del Código, respecto que atribuyó de manera indebida la denunciante la titularidad de la cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****343 pese a que esto no fue solicitada, ni autorizada y a través de las cuales se efectuaron operaciones no reconocidas, en virtud del allanamiento formulado;
- (vi) archivar la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código respecto a que no habría cumplido con

- cancelar las cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante como pese a que lo solicitó;
- (vii) archivar la denuncia contra el Banco por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, respecto a que no habría atendido adecuadamente los reclamos N° 23031900167, N° 21061900826 y N° 23081900625 interpuestos por la denunciante, en tanto no realizó una valoración adecuada del perjuicio económico que sufrió así como tampoco evaluó su condición de adulto mayor que no utiliza el internet para efectuar operaciones bancarias; y,
 - (viii) archivar la denuncia contra el Banco por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y el numeral 2.2 del artículo 2 del Código, respecto a que no habría atendido adecuadamente el requerimiento de información efectuado por la denunciante el 24 de agosto 2019 puesto que solo se habría limitado a responsabilizarla por las operaciones no reconocidas.
9. Mediante Resolución N° 2408-2021/CC1 del 10 de setiembre de 2021, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco por falta de legitimidad para obrar pasiva, en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de veinticinco (25) operaciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante, las cuales ascenderían a US\$ 61 600.00 y no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco;
 - (ii) declarar improcedente la denuncia presentada contra BBVA Asset por falta de legitimidad para obrar pasiva, en el extremo referido a que: (a) abrir atribuido de manera indebida a la denunciante, la titularidad de las Cuentas de ahorros N° 0011-****-***-*****343, N° 0011-****-***-*****127 y N° 0011-****-***-*****660, pese que estas no fueron solicitadas ni autorizadas; y, a través de las cuales se efectuaron operaciones no reconocidas; (b) no habría cumplido con cancelar las Cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante, pese a que lo solicitó; (c) no habría atendido adecuadamente los reclamos interpuestos por la denunciante coma en tanto no realizó una valoración adecuada del perjuicio económico que ha sufrido, así como tampoco ha evaluado su condición de adulta mayor, quien no utiliza el internet para efectuar operaciones bancarias; (d) no habría atendido adecuadamente el requerimiento de información efectuado por la denunciante el 24de agosto de 2019, puesto que solo se habría limitado responsabilizarla por las operaciones no reconocidas; (e) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se

- efectúen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****061:
- (iii) aceptar el desistimiento de la pretensión formulada por la señora Delgado de dar por finalizado el procedimiento y ordenar el archivo del expediente en el extremo referido a que el banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen 2 operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****061;
 - (iv) declarar fundada la denuncia contra BBVA Asset con una multa de 4 UIT por infracción de los artículos 18 y 19 del código respecto a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante y las que no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco; sancionándolo con 4 UIT;
 - (v) declarar fundada la denuncia contra el Banco con una amonestación por infracción de los artículos 18 y 19 del Código, respecto que atribuyó de manera indebida la denunciante la titularidad de la cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****343 pese a que esto no fue solicitada, ni autorizada y a través de las cuales se efectuaron operaciones no reconocidas, en virtud del allanamiento formulado;
 - (vi) declarar infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código respecto a que no habría cumplido con cancelar las cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante pese a que lo solicitó;
 - (vii) declarar infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, respecto a que no habría atendido adecuadamente los reclamos N° 23031900167, N° 21061900826 y N° 23081900625 interpuestos por la denunciante; y,
 - (viii) declarar infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y el numeral 2.2 del artículo 2 del Código, respecto a que no habría atendido adecuadamente el requerimiento de información efectuado por la denunciante el 24 de agosto 2019 puesto que solo se habría limitado a responsabilizarla por las operaciones no reconocidas;
 - (ix) ordenó a BBVA Asset que en el plazo no mayor de quince (15) hábiles de notificada la resolución cumpla con reintegrar la suma de US\$ 16 100.00 a favor de la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante;
 - (x) ordenó al Banco que en el plazo no mayor de quince (15) hábiles de notificada la resolución cumpla con cancelar la cuenta de ahorros N° 0011-****-***-*****343 abierta indebidamente a nombre de la denunciante;

- (xi) dispuso que el Banco y BBVA Asset cumplieran solidariamente con efectuar el pago de las costas del procedimiento en favor de la denunciante; y, su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS); y,
 - (xii) exoneró al Banco del pago de los costos del procedimiento en virtud del allanamiento formulado.
10. El 12 de octubre de 2021, el Banco presentó recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, solicitando se declare su nulidad, debido a que no se les había notificado el Informe Final de Instrucción.
11. El 12 de octubre de 2021, BBVA Asset presentó recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, debido a que:
- (i) No se les había notificado el Informe Final de Instrucción;
 - (ii) se había vulnerado el principio del debido procedimiento y el principio de legalidad ya que el pronunciamiento no se encontraba motivado adecuadamente, considerando que el Banco era el responsable del manejo y gestión de la plataforma mediante la cual se realizaron las operaciones no reconocidas;
 - (iii) se había vulnerado el principio de razonabilidad, en tanto la multa impuesta era irrazonable y no se encontraba justificada.
12. El 12 de octubre de 2021, la denunciante presentó recurso de apelación contra la Resolución Final N° 2408-2021/CC1, al considerar que:
- (i) La Comisión no había tomado en cuenta que BBVA Asset no había cumplido su deber de cuidado y protección de sus fondos mutuos;
 - (ii) tampoco se había considerado que el Banco no había efectuado todos los controles de seguridad para evitar que terceros abran las cuentas de ahorros N° 0011-****-***-*****343, N° 0011-****-***-*****127 y N° 0011-****-***-*****660, a través de las cuales se realizaron operaciones fraudulentas;
 - (iii) el Banco no generó ningún acto de seguridad y protección hacia el cliente, ni bloqueos temporales ni permanentes, permitiendo que personas extrañas retiren los ahorros del trabajo de toda una vida;
 - (iv) se había solicitado el cierre de las cuentas fraudulentas, no tomando el Banco ninguna previsión después de su solicitud de cierre; y,
 - (v) la Comisión no tomó en cuenta que la Circular N° G-184-2015 que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, determina que las respuestas a los consumidores finales deben ser oportunas, completas, claras y pronunciarse sobre todo lo reclamado.
13. El 17 de mayo de 2022, la señora Delgado absolvió el recurso de apelación presentado por BBVA Asset, señalando que contrariamente a lo indicado por

la denunciada, sí fue notificada con el Informe Final de Instrucción; siendo que, al alegar la improcedencia de la denuncia en su contra solo buscaba eludir sus responsabilidades.

14. Por escritos del 18 de mayo de 2022, el Banco y BBVA Asset absolvieron el recurso de apelación presentado por la denunciante reiterando sus argumentos de defensa.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre el extremo materia de pronunciamiento

15. Antes de efectuar el análisis correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución N° 2408-2021/CC1 se limitará a los extremos impugnados por la señora Delgado (detallados en los literales (i), (iv), (vi) y (vii) del numeral 9 de la presente resolución) en su recurso de apelación.
16. En tal sentido, considerando que las partes no aportaron argumentos destinados a cuestionar la Resolución N° 2408-2021/CC1, en los extremos que les fueron desfavorables (detallados en los literales (ii), (iii), (v) y (viii) del numeral 9 de la presente resolución), se deja constancia de que dichos extremos han quedado consentidos.

(ii) Sobre la tramitación del procedimiento de primera instancia

17. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho¹.
18. En su apelación, el Banco y BBVA Asset, alegaron que no se les había notificado el Informe Final de Instrucción.
19. Al respecto, se aprecia que mediante escrito del 25 de febrero de 2021, el Banco indicó como domicilio procesal, las siguientes direcciones electrónicas: notificaciones@leiabogados.pe y denuncias-indecopi@bbva.com
20. Por su parte, BBVA Asset mediante escrito del 22 de julio de 2021, señaló como domicilio procesal, las siguientes direcciones electrónicas: notificaciones@leiabogados.pe y alejandro.angulo@bbva.com

¹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. (...)

21. En atención a ello la Secretaría Técnica de la Comisión, cumplió con notificar su Informe Final de Instrucción a los denunciados, mediante las siguientes cédulas de notificación:
- (i) 2021-CC1-N024948 del 23 de agosto de 2021, dirigida al Banco, consignándose las siguientes direcciones electrónicas: NOTIFICACIONES@LEIABOGADOS.PE y DENUNCIAS-INDECOPI@BBVA.COM, siendo notificada el 24 de agosto de 2021 a las 14:46 horas.
 - (ii) 2021-CC1-N024947 del 23 de agosto de 2021, dirigida a BBVA Asset, consignándose las siguientes direcciones electrónicas: NOTIFICACIONES@LEIABOGADOS.PE y RECLAMOS-FONDOS-MUTUOS.GROUP@BBVA.COM, siendo notificada el 24 de agosto de 2021 a las 12:46 horas.
22. Cabe precisar, que si bien en el caso de BBVA Asset, se omitió notificar a la dirección electrónica alejandro.angulo@bbva.com, ello no enerva el hecho que se notificó a uno de los correos precisados por dicha parte.
23. Adicionalmente, es menester indicar que no obra medio probatorio en el expediente que acredite la existencia de algún rebote ocurrido con las comunicaciones dirigidas a las direcciones de los denunciados. Siendo además que dichos correos electrónicos son los mismos a los que se notificó la resolución de primera instancia, no habiendo existido cuestionamiento alguno sobre su correcta comunicación.
24. Conforme a ello, no se observa que se hubiere incurrido en las referidas infracciones al debido procedimiento, en la medida que se notificó adecuadamente el Informe Final de Instrucción emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión, teniendo en consideración los medios probatorios obrantes en el expediente. Por lo que, corresponde desestimar lo alegado por el Banco y BBVA Asset.

Sobre la procedencia de la denuncia de la señora Delgado

25. En el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 118° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que cualquier administrado tiene el derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho².

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 118°.- Solicitud en interés particular del

26. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como 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 obrar.
27. 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 fondo. 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.
28. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante el Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil³, norma aplicable de manera supletoria al presente procedimiento⁴. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que se justifica la aplicación subsidiaria de las condiciones de procedencia del proceso civil.
29. Por otro lado, el artículo 248° del TUO de la LPAG⁵ comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos. Dentro de esa relación, se encuentra el Principio de Causalidad, el cual establece expresamente que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. De este modo, la

administrado. Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427°.-** El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

1. El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar. (...)

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 248°.-** Principios de la potestad sancionadora administrativa: La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

8. Causalidad. - La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

autoridad administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de la sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción.

30. Por su parte, el artículo III del Título Preliminar del Código dispone que su ámbito de aplicación alcanza al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido dentro de una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta⁶. Asimismo, el inciso 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código, establece que la 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 económica⁷.
31. El sistema de protección al consumidor, en buena cuenta, se encuentra dirigido a otorgar tutela administrativa en los supuestos en que exista una relación de consumo en concreto, o bien en las etapas precontractuales y/o en los servicios de postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción entre los agentes de mercado.
- (a) Sobre el extremo denunciado contra el Banco por operaciones no reconocidas
32. En el presente caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco por falta de legitimidad para obrar pasiva, en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de veinticinco (25) operaciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante, las cuales ascenderían a US\$ 61 600.00 y no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco.
33. En este punto, cabe precisar que no resulta un hecho controvertido, que la señora Delgado celebró un contrato de “Administración – Fondo Mutuo” con BBVA Asset. Siendo que resultaba cuestionable verificar si las operaciones realizadas respecto de dicho fondo resultaban de responsabilidad del Banco o de BBVA Asset.

⁶ **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.

2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.

3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR.**

(...)

Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

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.

34. Al respecto, obra en el expediente el contrato denominado “Administración – Fondo Mutuo”, en el que en su cláusula décimo tercera, indica lo siguiente:

“EL PARTÍCIPE reconoce y acepta que para acceder al uso de medios electrónicos deberá ser cliente del BANCO CONTINENTAL. Para tales efectos, por el presente documento EL PARTÍCIPE expresa su conformidad para que se utilice el sistema de codificación de EL BANCO CONTINENTAL para la verificación de su identidad. En tal sentido, el uso de la clave secreta por sus operaciones bancarias constituirá prueba fehaciente de la identidad de EL PARTÍCIPE”.

35. De dicha cláusula se evidencia que al momento de celebrar el contrato entre el Banco y la señora Delgado, fue informada que las operaciones respecto del fondo serían realizadas a través de los mecanismos de seguridad del Banco.
36. Siendo ello así, se evidencia que la responsabilidad respecto a las medidas de seguridad vinculadas a la realización de operaciones respecto del fondo, correspondía al Banco y no al BBVA Asset.
37. Cabe precisar, adicionalmente, que ante la primera instancia el Banco ha reconocido que era su responsabilidad hacerse cargo de las medidas de seguridad de las operaciones cuestionadas por la denunciante, siendo que inclusive se allanó parcialmente.
38. Es menester precisar, que de no existir la cláusula detallada en el párrafo 32 de la presente resolución, no sería posible derivar la responsabilidad de los hechos a un sujeto de derecho distinto al de BBVA Asset.
39. Por tales motivos, corresponde revocar la resolución de primera instancia, que declaró improcedente la denuncia contra el Banco; y, en consecuencia, declarar procedente la misma; en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de veinticinco (25) operaciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****_***_*****114 de titularidad de la denunciante, las cuales ascenderían a US\$ 61 600.00 y no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco, por la existencia de legitimidad para obrar de la denunciada. Ello en la medida que se verifica la participación e involucramiento activo de la parte denunciada respecto de los hechos denunciados en su contra.
- (b) Sobre el extremo denunciado contra BBVA Asset por operaciones no reconocidas
40. La Comisión declaró fundada la denuncia contra BBVA Asset con una multa de 4 UIT por infracción de los artículos 18 y 19 del código respecto a que no

adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante y las que no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco.

41. Al respecto, de lo desarrollado previamente en los numerales 33 a 38 de la presente resolución, se evidencia que la responsabilidad respecto a las medidas de seguridad vinculadas a la realización de operaciones respecto del fondo, correspondía al Banco y no a BBVA Asset.
42. Por tales motivos, corresponde revocar la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra BBVA Asset; y, en consecuencia, declararla improcedente, en lo referido a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante y las que no corresponderían a su comportamiento habitual pues no utilizaba los canales virtuales y no se había descargado la aplicación móvil del Banco; por la falta de legitimidad para obrar de la denunciada. Ello en la medida que no se verifica la participación, ni involucramiento activo de la parte denunciada respecto de los hechos denunciados en su contra.

Sobre el deber de idoneidad

43. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁸.
44. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

(...)

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

circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

45. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁹.
46. A ello debe agregarse que el artículo 173°.2¹⁰ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196°¹¹ del Código Procesal Civil, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
47. La Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código respecto a que no habría cumplido con cancelar las cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante pese a que lo solicitó.
48. En su apelación, la denunciante alegó que se había solicitado el cierre de las cuentas fraudulentas, no tomando el Banco ninguna previsión después de su solicitud de cierre.
49. Al respecto, se aprecia que mediante Reclamo del 23 de agosto de 2019, la señora Delgado, solicitó que se bloqueen todas sus cuentas a efectos de que no se realicen operaciones con ellas.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.**

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

50. Sobre ello, el Banco le respondió el 16 de octubre de 2020, indicándole lo siguiente:

“Respecto a la información solicitada, le informamos que no contamos con dicha información, asimismo, le indicamos que se acerque a su oficina gestora para que pueda orientarse sobre la cancelación de las cuentas que indica no reconocer”.

51. De ello se aprecia que el Banco no negó la solicitud de cancelación de las cuentas de la denunciante, sino que más bien atendió a su pedido, precisándole que era necesario se acerque a sus oficinas a recabar mayor información y pueda realizar dicha operación.
52. Así, no se aprecia que el Banco haya establecido obstáculos excesivos o haya brindado una respuesta negativa a la denunciante. Por lo que, no se acredita la conducta infractora denunciada.
53. Conforme a ello, corresponde confirmar la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código respecto a que no habría cumplido con cancelar las cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante pese a que lo solicitó.

Sobre la atención inadecuada del reclamo

54. El artículo 88°.1 del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros, precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente, esto es, la emitida por la SBS¹².
55. La Circular G-184-2015, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, y que se encontraba vigente al momento de la ocurrencia de los hechos del presente caso, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados¹³.
56. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 88°. - Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros.**

88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

¹³ **CIRCULAR G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO. 9. Cómputo de plazos y notificación. Aspectos relacionados al cómputo de plazos.**

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

las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que pueda requerir.

57. La Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, respecto a que no habría atendido adecuadamente los reclamos N° 23031900167, N° 21061900826 y N° 23081900625 interpuestos por la denunciante.
58. En su apelación la señora Delgado, alegó que la Comisión no tomó en cuenta que la Circular N° G-184-2015 que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, determina que las respuestas a los consumidores finales deben ser oportunas, completas, claras y pronunciarse sobre todo lo reclamado.
59. Al respecto, obran en el expediente los reclamos realizados por la denunciante y las respuestas del Banco, conforme al siguiente detalle:

Reclamos	Cartas de Respuesta
<p>N° 23031900157 del 23 de marzo de 2019</p> <p>No reconocía los movimientos en la cuenta de ahorros en dólares por los importes de \$291,97 y \$129,76 y el cargo de efectivo móvil en la cuenta de ahorros en soles.</p>	<p>Del 27 de marzo de 2019</p> <p>Luego de las investigaciones se pudo verificar que la operación de carga efectivo móvil así como las otras operaciones cuestionadas fueron realizadas correctamente con el ingreso de información confidencial número de DNI y clave de acceso a la banca por internet.</p>
<p>N° 21061900826 del 21 de junio de 2019</p> <p>Señaló que no reconocía 16 abonos por rescate desde la cuenta de fondos mutuos por el importe de \$ 42 500 solicitando las investigaciones correspondientes y se considere su condición de adulto mayor.</p>	<p>Del 10 de julio de 2019</p> <p>Le informó que luego de las investigaciones se pudo verificar que las operaciones habían sido efectuadas correctamente pues fueron realizadas con el ingreso de información confidencial número de DNI y clave de acceso a la banca por internet y le adjuntaron el detalle de los estados de cuenta.</p>

<p>N° 23081900625 del 23 de agosto de 2019</p> <p>Señaló que no reconocía diversas operaciones que aparecían en el estado de cuenta de la cuenta de ahorros *****061 y además solicitó información de los retiros de las Cuentas de fondos mutuos constancias de la apertura de las Cuentas de ahorros de su titularidad las cámaras de seguridad.</p>	<p>Del 10 de octubre de 2019</p> <p>Le brinda información sobre los requerimientos efectuados informando sobre la realización de operaciones cuestionadas adjuntando la copia de los contratos de las Cuentas de a Ahorros abiertas y de fondos mutuos además los protocolos de seguridad que se aplican para la apertura de Cuentas de Ahorros por banco por internet y sobre el pedido de las cámaras de seguridad.</p>
---	--

60. Se puede apreciar que los cuestionamientos iban orientados a cuestionar las operaciones realizadas desde sus cuentas, los retiros realizados, los videos de seguridad y los contratos de las cuentas de ahorros. Siendo que el Banco brindó respuesta sobre cada uno de dichos puntos.
61. Cabe indicar, que el hecho que no se le haya brindado la razón a la denunciante respecto de sus reclamos, no es motivo suficiente para considerar que se ha producido una infracción, en la medida que únicamente es necesario que se brinde una adecuada respuesta a lo precisado por los consumidores.
62. Por ello, de las respuestas brindadas por el Banco se evidencia el cumplimiento del estándar legal establecido para la respuesta de reclamos, siendo que no es posible encontrarlo responsable de los hechos denunciados en su contra.
63. Conforme a ello, corresponde confirmar la resolución de primera instancia, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, respecto a que no habría atendido adecuadamente los reclamos N° 23031900167, N° 21061900826 y N° 23081900625 interpuestos por la denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución N° 2408-2021/CC1 del 10 de setiembre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró improcedente la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, declarar procedente la misma; en el extremo referido que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de veinticinco (25) operaciones no reconocidas, con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante, las cuales ascenderían a US\$ 61

600.00 y no corresponderían a su comportamiento habitual, por la existencia de legitimidad para obrar de la denunciada. Ello en la medida que se verifica la participación e involucramiento activo de la parte denunciada respecto de los hechos denunciados en su contra.

SEGUNDO: Revocar la Resolución N° 2408-2021/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra BBVA Asset Management Continental S.A.; y, en consecuencia, declararla improcedente, en lo referido a que no adoptó las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se efectúen un total de siete (7) operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos N° 0011-****-***-*****114 de titularidad de la denunciante y las que no corresponderían a su comportamiento habitual; por la falta de legitimidad para obrar de la denunciada. Ello en la medida que no se verifica la participación, ni involucramiento activo de la parte denunciada respecto de los hechos denunciados en su contra.

TERCERO: Confirmar la Resolución N° 2408-2021/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra Banco BBVA Perú 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 habría cumplido con cancelar las cuentas bancarias abiertas sin el consentimiento de la denunciante pese a que lo solicitó.

CUARTO: Confirmar la Resolución N° 2408-2021/CC1,, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Ana Rosario Delgado Bachmann de Piccini contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no habría atendido adecuadamente los reclamos N° 23031900167, N° 21061900826 y N° 23081900625 interpuestos por la denunciante.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente