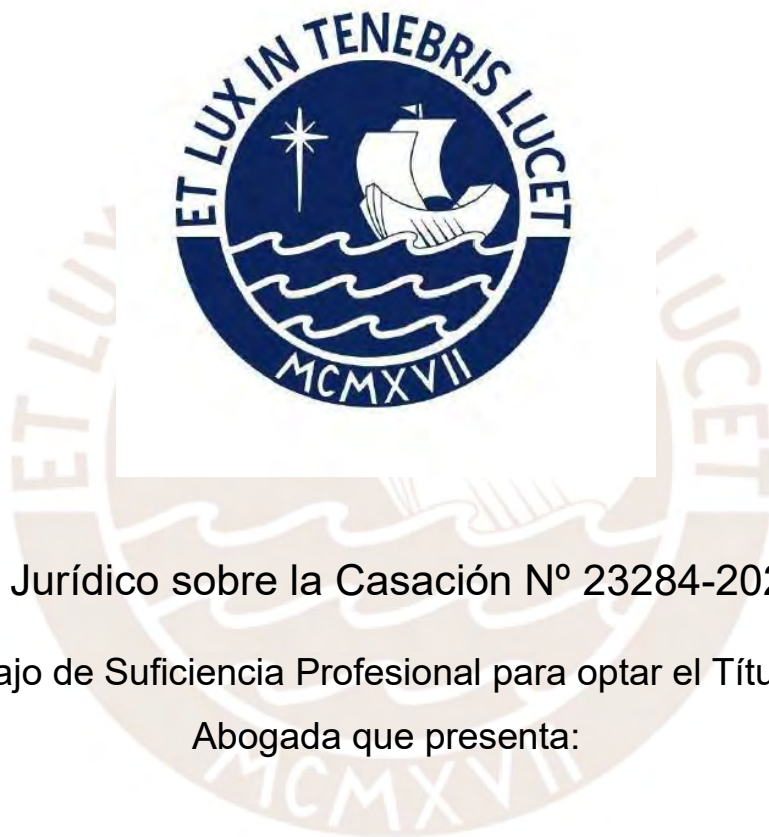


PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Casación N° 23284-2021-Lima

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

Romina Bertolotto Mechan

ASESOR:

Jaime Alejandro Zelada Flores

Lima, 2025

Informe de Similitud

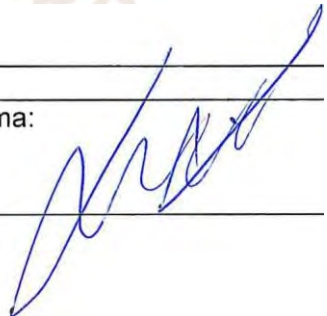
Yo, ZELADA FLORES, JAIME ALEJANDRO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Casación N° 23284-2021-Lima", del autor(a) BERTOLOTTO MECHAN, ROMINA, dejo constancia de lo siguiente:

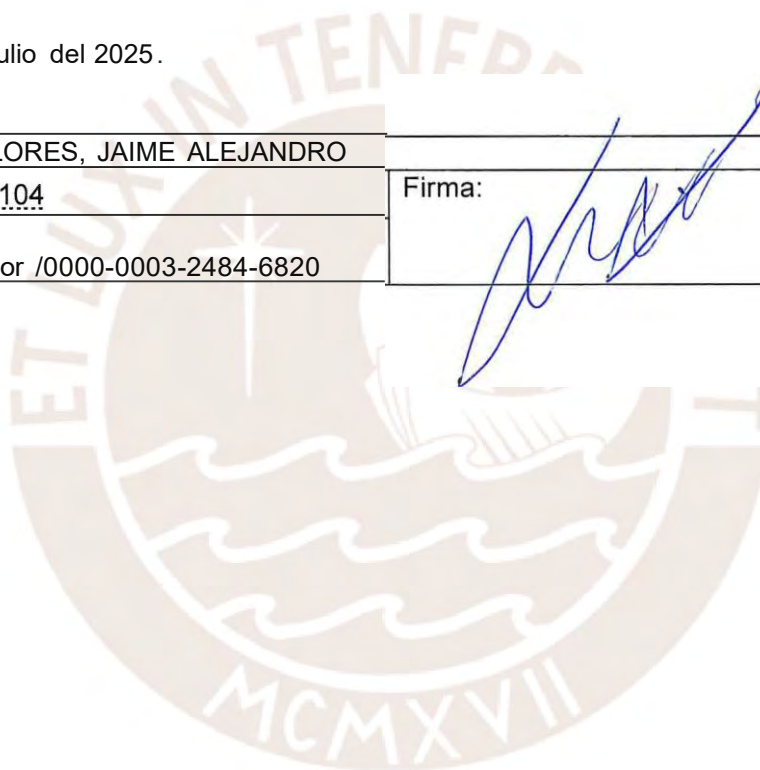
- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 28%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.

- 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.

ZELADA FLORES, JAIME ALEJANDRO		
DNI: 40061104		Firma:
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-2484-6820		



Dedicatoria

A Tini y Juan, mis papás, por amarme sin condiciones, por su paciencia infinita y por sostenerme con tanto cariño durante todo este proceso. Gracias por estar ahí en cada paso, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por enseñarme que todo es posible cuando se hace con amor. Son mi mayor motor, este logro es nuestro.

A mis amistades, por acompañarme y bancarme en los momentos más exigentes. Gracias por las palabras de aliento, por celebrar mis pequeños logros y por hacerme sentir tan querida y apoyada siempre. Especialmente a Anita, que fue mi aliada y mi partner en todo este proceso.

A Bertha, Marce, Pau y Juan – mis queridos jefes–, y a Valen y Fer –mis coworkers– por su comprensión, su respaldo y sus ánimos en esta etapa tan importante. Mención especial a Bertha, por darme ese empujón que necesitaba para lanzarme de una vez por todas a cumplir esta meta, y por confiar en que sí podía lograrlo.

A mis colegas de McKinsey, por compartir ideas, perspectivas, y miradas que me ayudaron a pensar *outside of the box*. Gracias por enriquecer mi forma de abordar el caso y por recordarme que la creatividad también se entrena.

Al profesor Jaime Zelada, mi asesor, por guiarme con paciencia y mucha dedicación, por cada consejo y retroalimentación valiosa que me permitió mejorar y crecer. Gracias por su compromiso genuino y por ser una parte esencial de este camino. Ha dejado huella importante en este trabajo.

A la profesora Wendy Ledesma, por sus valiosos comentarios y ofrecerme nuevas formas de mirar el caso desde ángulos que no había considerado.

Y, finalmente, a mi abuela Mami Ita, que me acompaña desde el cielo, a mi mamma, y a mi tío Pikin, por amarme tanto, por estar siempre presentes, por tenerme en sus oraciones, y por desearme lo mejor con un amor que no se pone en duda nunca.

RESUMEN

El informe jurídico sobre la Casación N° 23284-2021-Lima aborda un caso de prácticas de cobranza indebidas por parte del Banco Internacional del Perú – Interbank, hacia Manuela Guillermina Gonzáles Peña De Jo, quien no tenía relación contractual con el banco. El problema principal radica en que el banco envió repetidamente cartas de cobranza al domicilio de la Sra. Gonzáles, a pesar de haber sido notificado del error en la dirección.

Los instrumentos normativos empleados en el análisis incluyen el Código Civil, la Constitución Política del Perú, el Código Procesal Civil, la Ley N° 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor) y la Ley N° 27444 (Ley de Procedimiento Administrativo General). En particular, se destacan los artículos 40° y 1362° del Código Civil, que tratan sobre la oponibilidad del cambio de domicilio y la buena fe en la celebración de contratos, respectivamente.

Las principales conclusiones del informe critican la interpretación de la Corte Suprema, que no consideró adecuadamente la notificación de Manuela Guillermina Gonzáles Peña De Jo como una "comunicación indubitable" del error en el domicilio. El informe argumenta que el banco debió actuar con mayor diligencia para corregir la información y detener el envío de las cartas de cobranza. Además, se resalta la necesidad de que las entidades financieras implementen mecanismos efectivos de verificación y actualización de datos para proteger los derechos de terceros ajenos a la relación de consumo directa.

Palabras clave

Cobranza; Diligencia; Consumidor; Notificación; Derechos

ABSTRACT

The legal report on Cassation No. 23284-2021-Lima addresses a case of improper collection practices by Banco Internacional del Perú – Interbank, towards Manuela Guillermina Gonzáles Peña De Jo, who had no contractual relationship with the bank. The primary issue lies in the fact that the bank repeatedly sent collection letters to Ms. Gonzáles' address, despite being notified of the address error.

The normative instruments employed in the analysis include the Civil Code, the Political Constitution of Peru, the Civil Procedure Code, Law No. 29571 (Consumer Protection and Defense Code), and Law No. 27444 (General Administrative Procedure Law). In particular, Articles 40 and 1362 of the Civil Code are highlighted, which address the opposability of the change of address and good faith in the execution of contracts, respectively.

The main conclusions of the report criticize the Supreme Court's interpretation, which did not adequately consider Manuela Guillermina Gonzáles Peña De Jo's notification as an "indubitable communication" of the address error. The report argues that the bank should have acted with greater diligence to correct the information and cease the dispatch of collection letters. Furthermore, it underscores the necessity for financial institutions to implement effective mechanisms for verifying and updating data to safeguard the rights of third parties unrelated to the direct consumer relationship.

Keywords

Collection; Diligence; Consumer; Notification; Rights

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	7
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Hechos relevantes del caso	9
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	13
3.1 Problema principal	13
3.2 Problemas secundarios	13
3.3 Problemas complementarios	13
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	14
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	14
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	17
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	20
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	36

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	La Casación N° 23284-2021-Lima (Manuela Gonzáles vs. Indecopi) (en adelante, la “Casación”)
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de Protección al Consumidor Derecho Civil Derecho Administrativo Derecho Procesal Contencioso-Administrativo
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	La Casación La Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM La Resolución Final N° 391-215/PSO-INDECOPI-LAM
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	Manuela Guillermina Gonzáles Peña De Jo (en adelante, la “ <u>Sra. Gonzáles</u> ”)
DEMANDADO/DENUNCIADO	Banco Internacional del Perú – Interbank (en adelante, el “Banco”) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI (en adelante, el “Indecopi”)
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	La Corte Suprema de la República del Perú
TERCEROS	No aplica
OTROS	No aplica

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

Mi elección de la Casación para la sustentación de título profesional se debe a su relevancia jurídica y la complejidad de los temas que aborda, los cuales tienen un impacto importante en la interpretación y aplicación de las normas que rigen las prácticas de cobranza de las entidades financieras, particularmente en situaciones que involucran a terceros ajenos a la relación contractual, los cuales se ven afectados por esta.

En este caso, el Banco envió cartas de cobranza judicial al domicilio de la Sra. Gonzáles, quien no mantenía relación contractual con el Banco. Estas comunicaciones estaban dirigidas a deudores que, según la información proporcionada por los mismos deudores, residían en dicha dirección. Una vez que la Sra. Gonzáles informó al Banco que los deudores no residían en su domicilio, adjuntando pruebas fehacientes, se generó un cuestionamiento sobre cómo debía proceder el Banco. Si bien la normativa citada en la Casación establece que es responsabilidad del deudor notificar cualquier cambio de domicilio, este caso plantea un vacío crítico: ¿qué ocurre cuando el Banco, a pesar de recibir información confiable sobre la incorrecta dirección, persiste en enviar las comunicaciones de cobranza? Este aspecto es esencial para determinar el estándar de diligencia que deben observar las entidades financieras al verificar la información proporcionada por sus clientes, especialmente cuando se notifica un error, considerando además que dicha información puede afectar los derechos de terceros no involucrados en la relación contractual.

Pues bien, el caso evidencia cómo las prácticas de cobranza pueden vulnerar los derechos de personas ajenas a la deuda, como ocurrió con la Sra. Gonzáles. Así, se destaca la necesidad de establecer mecanismos que garanticen que las entidades financieras actúen con mayor responsabilidad al gestionar la información de contacto de sus clientes, evitando prácticas que puedan perjudicar a terceros.

Una razón adicional que justifica mi elección es una experiencia personal cercana. A un miembro de mi familia le ocurrió algo similar a lo que vivió la Sra. Gonzáles. En su caso, al enviar una carta simple al banco en cuestión, dejaron de enviarle los requerimientos de pago que iban dirigidos a un tercero. Esto demuestra que este tipo de situaciones pueden afectar a cualquiera y manifiesta la importancia de saber cómo enfrentarlas adecuadamente, así como la diferencia que pueden marcar las entidades financieras al actuar responsable y diligentemente.

Complejidad del caso

El caso presenta una notable complejidad debido a la variabilidad en las decisiones tanto en la vía administrativa como en la judicial. Inicialmente, en primera instancia, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (el "ORPS") declaró fundada la denuncia de la Sra. Gonzáles. Sin embargo, en segunda instancia, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (la "Comisión") revocó esta decisión y, reformándola, declaró infundada la denuncia.

Posteriormente, en la vía judicial, la demanda de la Sra. Gonzáles fue declarada fundada en primera instancia por el Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima (el "Juzgado"). Esta decisión fue confirmada en segunda instancia por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima (la "Sala"). No obstante, finalmente, la Corte Suprema de Justicia de la República (la "Corte Suprema") declaró fundado el recurso de casación presentado por el Indecopi.

Esta variabilidad en las decisiones a lo largo de ambas vías proporciona un amplio espacio para la discusión y el análisis sobre la aplicación e interpretación de las normas del Código Civil, destacando la necesidad de una interpretación coherente y uniforme que garantice la protección de los derechos de los consumidores.

La elección de la Casación permite analizar la interacción entre las prácticas comerciales de las entidades financieras y la protección de los derechos de terceros ajenos a la relación contractual, pero que se ven afectados en virtud de esta. Asimismo, brinda una oportunidad para reflexionar sobre los límites de la normativa vigente y cómo esta puede ser aplicada e interpretada en casos que trascienden la relación de consumo directa entre el banco y el deudor, promoviendo un equilibrio entre la eficiencia de las cobranzas y la protección de derechos.

Además, permite evaluar la relación entre la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (la “SBS”) y el Indecopi. La SBS cumple la función de supervisar y regular a las entidades financieras, asegurando que operen de manera segura y eficiente, mientras que el Indecopi se encarga de proteger los derechos de los consumidores y terceros afectados por las prácticas comerciales de estas entidades. La interacción entre ambas instituciones es crucial para garantizar que las entidades financieras actúen con diligencia y responsabilidad, evitando prácticas que puedan perjudicar a terceros.

1.2 Presentación del caso y del análisis

Resumen

El caso de la Casación involucra a la Sra. Gonzáles y al Banco, con la participación del Indecopi. La controversia se centra en las prácticas de cobranza del Banco, que envió cartas de cobranza judicial al domicilio de la Sra. Gonzáles, con quien no mantenía ninguna relación contractual. Estas comunicaciones estaban dirigidas a terceros deudores que, según la información proporcionada por los mismos deudores, residían en dicha dirección. A pesar de que la Sra. Gonzáles notificó al Banco sobre el error, este continuó enviando las comunicaciones a su domicilio.

Ante esta situación, la Sra. Gonzáles presentó una denuncia ante el Indecopi. En primera instancia, el ORPS declaró fundada la denuncia. Sin embargo, en

segunda instancia, la Comisión revocó esta decisión y, reformándola, declaró infundada la denuncia.

Posteriormente, la Sra. Gonzáles llevó el caso a la vía judicial, donde obtuvo fallos favorables en primera instancia por el Juzgado y en segunda instancia por la Sala. Finalmente, el Indecopi presentó un recurso de casación ante la Corte Suprema, que fue declarado fundado.

Normas empleadas

1. La Casación
2. Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM
3. Resolución Final N° 391-215/PSO-INDECOPI-LAM
4. Código Civil
5. Constitución Política del Perú
6. Código Procesal Civil
7. Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor (el “Código de Consumo”)
8. Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General
9. Ley N° 26072 Ley General del Sistema Financiero

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

El caso de la Casación se desarrolla en un contexto donde la protección de los derechos de los consumidores, incluyendo a terceros afectados por la relación de consumo, es un tema de creciente relevancia. En el Perú, las prácticas de cobranza de las entidades financieras son objeto de observación debido a las quejas de conductas abusivas y vulneración de derechos. La normativa vigente busca equilibrar la eficiencia de las cobranzas y la protección de los derechos fundamentales de las personas. Este caso demuestra la necesidad de una interpretación y aplicación adecuada de las normas, considerando el principio pro consumidor en los casos de protección al consumidor, para garantizar la defensa de los terceros afectados por el actuar de las entidades financieras.

2.2 Hechos relevantes del caso

1. El inicio de las comunicaciones de cobranza (2014)

El Banco comenzó a enviar cartas de cobranza judicial al domicilio de la Sra. González, quien no mantenía relación contractual con el Banco. Estas notificaciones estaban dirigidas a terceros deudores que, según la información proporcionada por ellos, residían en dicha dirección.

2. La notificación de domicilio incorrecto (2014)

La Sra. González notificó al Banco que los deudores no residían en su domicilio y proporcionó pruebas fehacientes al respecto, indicando además el domicilio actual de los deudores. Sin embargo, el Banco continuó enviando las comunicaciones de cobranza al mismo domicilio.

3. La denuncia inicial ante Indecopi (2015)

La Sra. Gonzáles presentó una denuncia ante el Indecopi contra el Banco por método abusivo de cobranza en domicilio de tercero, solicitando que se abstenga de continuar enviando las comunicaciones de cobranza ajenas a su domicilio. El Banco se defendió indicando que no procedía la denuncia porque no existía una relación de consumo con la Sra. Gonzáles, además de que el contrato con los deudores fue celebrado de buena fe y que el domicilio indicado por los deudores, con carácter de declaración jurada, únicamente podía ser modificado por los mismos.

- a. Decisión administrativa de primera instancia: El ORPS declaró fundada la denuncia y consideró que el Banco vulneró los derechos de la Sra. Gonzáles mediante la Resolución Final N° 0391-2015/PS0-INDECOPI-LAM (la "Resolución de Primera Instancia").
- b. Apelación y revocación de segunda instancia: El Banco apeló y en segunda instancia la Comisión revocó la Resolución de Primera Instancia y declaró infundada la denuncia mediante la Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM (la "Resolución de Segunda Instancia"). Esto considerando que, dejando de lado el hecho de la existencia o no de relación de consumo con la Sra. Gonzáles, no había quedado acreditada la falta de idoneidad en el servicio.

4. La interposición de la demanda judicial (2018)

La Sra. Gonzáles llevó el caso a la vía judicial, demandando al Banco y al Indecopi para revocar la Resolución de Segunda Instancia y confirmar la Resolución de Primera Instancia.

5. La Sentencia emitida por el Juzgado (2019): El Juzgado declaró fundada la demanda en todos sus extremos, ordenando la nulidad de la Resolución de Segunda Instancia y la restauración de la Resolución de Primera Instancia.
6. La Sentencia de Vista emitida por la Sala (2021): La Sala confirmó la sentencia apelada, y declaró fundada la demanda en todos sus extremos.

7. La interposición del Recurso Extraordinario de Casación (2021)

El Indecopi interpuso un recurso de casación solicitando que se revisara y anulara la Sentencia de Vista. La Corte Suprema resolvió el recurso y lo declaró fundado, considerando la infracción normativa de los artículos 40° y 1362° del Código Civil y su aplicación supletoria al procedimiento administrativo al contener principios compatibles y considerarlos necesarios para garantizar la protección de los derechos de los consumidores. Posteriormente, la Corte Suprema emitió la Casación, resolviendo declarar fundado el recurso de casación interpuesto por el Indecopi, casaron la Sentencia de Vista y revocaron la sentencia apelada que declaró fundada la demanda, y, reformándola declararon infundada la demanda en todos sus extremos.

Posiciones de las partes en el proceso judicial

Los fundamentos de la parte demandante (la Sra. Gonzáles)

La Sra. Gonzáles argumentó que las prácticas de cobranza del Banco vulneraban sus derechos al enviar comunicaciones a su domicilio, siendo este el incorrecto, a pesar de haber notificado al Banco del error con pruebas fehacientes y haber comunicado el domicilio actual de los deudores. Así, ella solicitó la nulidad de la Resolución de Segunda Instancia y se confirme la Resolución de Primera Instancia.

Los fundamentos de la parte demandada (El Banco y el Indecopi)

El Banco defendió su posición indicando que no existía una relación de consumo con la Sra. Gonzáles y que el contrato con los deudores fue celebrado de buena fe, basándose en la declaración jurada de los deudores sobre su domicilio. El Indecopi, en segunda instancia, habría considerado no haberse acreditado la falta de idoneidad en el servicio.

Pronunciamientos judiciales

Primera instancia judicial

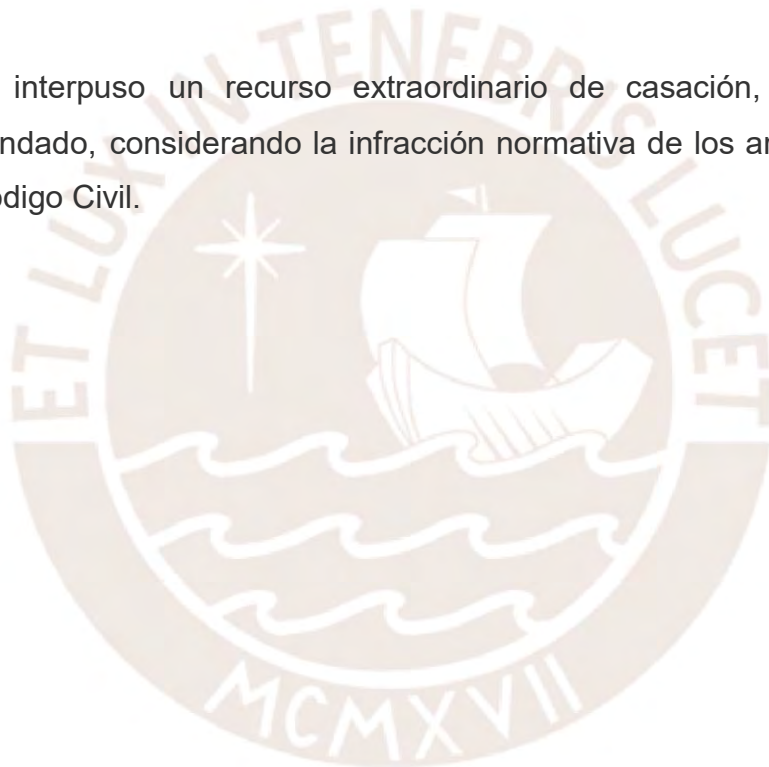
El Juzgado declaró fundada la demanda de la Sra. Gonzáles en todos sus extremos, ordenando la nulidad de la Resolución de Segunda Instancia y la restauración de la Resolución de Primera Instancia.

Segunda instancia judicial

La Sala confirmó la Sentencia del Juzgado.

Recurso de casación

El Indecopi interpuso un recurso extraordinario de casación, el cual fue declarado fundado, considerando la infracción normativa de los artículos 40° y 1362° del Código Civil.



III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿Realizó la Corte Suprema una adecuada aplicación e interpretación de los artículos 1362º y 40º del Código Civil en el expediente administrativo? Se deberá considerar la relación de consumo indirecta.

3.2 Problemas secundarios

¿Es adecuada la interpretación de la Corte Suprema respecto de la responsabilidad del Banco al enviar comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto?

¿Interpretó correctamente la Corte Suprema el deber de diligencia del Banco respecto de la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes?

3.3 Problemas complementarios

¿Cómo afectan las prácticas de cobranza del Banco los derechos de personas ajenas a la relación contractual, y qué mecanismos deben implementarse para proteger tales derechos?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Problema Principal

La Corte Suprema acertó al aplicar de manera supletoria los artículos 1362° y 40° del Código Civil en el procedimiento administrativo de Protección al Consumidor, ya que dicha aplicación se encuentra respaldada por el artículo IX del Título Preliminar del Código Civil y la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil. Estas disposiciones habilitan la aplicación supletoria de normas civiles en casos regulados por otras leyes, siempre que no exista incompatibilidad con su naturaleza, lo que en este caso no se evidencia. Sin embargo, el problema no radica en la aplicación de estas normas, sino en la interpretación que la Corte Suprema realizó de ellas, particularmente del artículo 40° del Código Civil.

La Corte Suprema interpretó de manera restrictiva el artículo 40° al no reconocer la carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles como una "comunicación indubitable" que informaba sobre el error en el domicilio señalado por los deudores. Esta interpretación desconoce, de un lado, el deber de diligencia del Banco frente a una notificación clara y comprobable; y del otro, la responsabilidad por idoneidad al enviar cartas a un domicilio ya notificado como errado, perpetuando una conducta que vulnera los derechos de la Sra. Gonzáles. Asimismo, la Corte no aplicó el principio pro consumidor, que exige resolver las dudas interpretativas en favor de la persona afectada, especialmente cuando esta, como en el caso de la Sra. Gonzáles, puede ser considerada consumidora bajo una noción amplia del concepto.

Por lo tanto, aunque la Corte Suprema aplicó correctamente los artículos 1362° y 40° del Código Civil de manera supletoria, su interpretación fue deficiente al no considerar el deber de diligencia del Banco, ni su responsabilidad por idoneidad, ni la protección que debía otorgarse a la Sra. Gonzáles como

consumidora afectada. Una interpretación adecuada habría exigido que el Banco adoptara medidas correctivas inmediatas, garantizando así una gestión responsable y respetuosa de los derechos de todas las partes involucradas.

Problemas Secundarios

Primer problema secundario de carácter material

La interpretación de la Corte Suprema respecto de la responsabilidad del Banco al enviar comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto no resulta adecuada, ya que no consideró de manera integral los principios y normas aplicables en el marco de la protección al consumidor. En particular, la Corte no valoró correctamente la interpretación del artículo 40° del Código Civil, que regula la oponibilidad del cambio de domicilio, ni aplicó el principio pro consumidor, que exige priorizar la interpretación más favorable a la persona afectada en su calidad de consumidora.

La carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles constituye una comunicación indubitable que debía ser reconocida como suficiente para alertar al Banco sobre el error en el domicilio de los deudores. Al no hacerlo, la Corte Suprema perpetuó una conducta que vulnera el deber de idoneidad del Banco, afectando injustamente a la Sra. Gonzáles, quien, aunque no es parte de la relación de consumo directa entre el Banco y los deudores, se ve perjudicada por los efectos a los que se expone.

Una interpretación adecuada habría exigido que el Banco redirigiera sus esfuerzos de cobranza al domicilio correcto o, al menos, se abstuviera de enviar comunicaciones al domicilio incorrecto, garantizando así una gestión más responsable y respetuosa de los derechos de las personas involucradas. Por lo tanto, la posición de la Corte Suprema debe ser revisada para alinearse con los principios de protección al consumidor y con una interpretación teleológica del artículo 40° del Código Civil, que permita una solución justa y equilibrada en casos como este.

Segundo problema secundario de carácter material

En línea con lo anterior, la Corte Suprema no interpretó correctamente el deber de diligencia del Banco respecto de la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes. Si bien el Banco actuó diligentemente al momento de celebrar el contrato, verificando los datos proporcionados por los deudores, su actuación posterior fue deficiente al no atender la carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles, que constituía una comunicación indubitable del error en el domicilio consignado. Este incumplimiento refleja una falta de diligencia que vulnera los derechos de terceros afectados, como la Sra. Gonzáles, y desincentiva a las entidades financieras a implementar mecanismos efectivos para corregir información errónea.

La interpretación de la Corte Suprema, al no exigir al Banco que actúe con diligencia tras recibir la notificación de la Sra. Gonzáles, genera incentivos negativos en el sistema. Por un lado, permite que los deudores consignen información incorrecta sin consecuencias, y, por otro, desprotege a terceros afectados que, como la Sra. Gonzáles, se ven perjudicados por la falta de actualización de los datos. Además, esta postura desincentiva a las entidades financieras a mejorar sus procesos internos de verificación y corrección de información, lo que afecta la eficiencia y la responsabilidad en sus operaciones.

Por lo tanto, una interpretación adecuada habría exigido que el Banco, al recibir una comunicación indubitable del error en el domicilio, actuara con la misma diligencia que mostró al momento de celebrar el contrato. Esto no solo habría garantizado la protección de los derechos de la Sra. Gonzáles como consumidora en sentido amplio, sino que también habría promovido una gestión más responsable y eficiente por parte del Banco, en línea con los principios de buena fe y corrección que rigen las relaciones obligacionales.

Problema Complementario

Las prácticas de cobranza del Banco, al enviar comunicaciones a un domicilio incorrecto y persistir en ello incluso después de recibir una notificación expresa del error, vulneran derechos fundamentales de terceros ajenos a la relación de consumo directa, como la Sra. Gonzáles. Estas prácticas afectan su privacidad, tranquilidad y dignidad, evidenciando una falta de diligencia e idoneidad por parte del Banco en la gestión de sus operaciones.

Para proteger los derechos de terceros ajenos a la relación de consumo directa y evitar estas situaciones, las entidades financieras deben implementar mecanismos efectivos que incluyan la verificación inicial de la información proporcionada por sus clientes, la actualización continua de los datos y la respuesta inmediata ante notificaciones de error. Estos mecanismos no solo garantizarían el respeto a los derechos de las personas afectadas, sino que también promoverían una gestión más eficiente y responsable por parte del Banco, alineada con los principios de idoneidad y buena fe.

En este sentido, la decisión de la Corte Suprema en el caso de la Casación no abordó adecuadamente la necesidad de exigir al Banco que actúe con diligencia frente a la notificación de la Sra. Gonzáles. Una interpretación más adecuada habría reconocido la importancia de proteger los derechos de terceros afectados y de incentivar a las entidades financieras a adoptar prácticas que prevengan este tipo de vulneraciones, fortaleciendo así la confianza en el sistema financiero y garantizando una gestión justa y equilibrada.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

No estoy de acuerdo con el fallo principal de la Casación. La defensa de la parte demandada se basó en una interpretación literal de los artículos 1362º y 40º del Código Civil, así como en los artículos relacionados con la debida motivación, sin abordar adecuadamente la problemática de fondo. La interpretación que realizó la Corte Suprema de las normas en cuestión permite que las entidades financieras envíen comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto,

amparándose meramente en la buena fe contractual y en la obligación del deudor de notificar su cambio de domicilio.

No obstante, el artículo 40° del Código Civil establece que un tercero ajeno a la relación contractual –en este caso, la Sra. Gonzáles considerada consumidora al verse afectada por la relación de consumo directa entre el Banco y los deudores– puede comunicar indubitablemente el error y el cambio de domicilio. Es así como el Banco, al ser notificado del error en el domicilio, debió actuar con la diligencia necesaria para corregir la información y detener el envío de las cartas de cobranza dirigidas a los deudores al domicilio de la Sra. Gonzáles.

Así, la persistencia de esta práctica no solo vulnera los derechos de la Sra. Gonzáles, sino que también resulta ineficaz para los intereses del propio Banco, quien no logra notificar correctamente a sus deudores. Un enfoque más diligente y responsablemente idóneo habría promovido un equilibrio entre la eficiencia de las cobranzas del Banco y la protección de los derechos fundamentales de la Sra. Gonzáles. Si el Banco hubiese actuado de manera diligente, habría logrado redirigir las comunicaciones de cobranza judicial al domicilio correcto, facilitando el cobro de la deuda, y la Sra. Gonzáles habría dejado de recibir notificaciones indebidas, interrumpiendo la vulneración de sus derechos.

Por lo tanto, la correcta interpretación del artículo 40° del Código Civil, en armonía con los artículos III y V del Título Preliminar del Código de Consumo, habría garantizado la protección de los derechos de la Sra. Gonzáles como consumidora y promovido una gestión más eficiente y justa por parte del Banco.

Críticas al fallo

1. La Casación se centró en una aplicación e interpretación únicamente normativa de los artículos 1362° y 40° del Código Civil, sin considerar el impacto práctico y los derechos de los terceros afectados. Esta interpretación literal limitada no resuelve el problema de fondo y permite

una práctica que vulnera derechos fundamentales y no soluciona el interés principal del Banco.

2. El fallo no aborda adecuadamente la problemática de permitir al Banco continuar enviando notificaciones a un domicilio incorrecto, a pesar de haber sido notificado del error. Un deber de diligencia más acertado por parte del Banco habría logrado redirigir sus esfuerzos para intentar que el deudor pague su deuda y que el tercero afectado dejara de recibir notificaciones indebidas, beneficiando a ambas partes y a la comunidad en general.
3. La sentencia de la Casación no garantiza la protección de los derechos de terceros afectados por la relación de consumo directa, quienes son los que se ven perjudicados por las prácticas de cobranza del Banco. Es importante que las entidades financieras actúen con mayor responsabilidad al gestionar la información de contacto de sus clientes e incorporen procesos para casos en los que un tercero notifica el cambio de domicilio. En este sentido, es importante señalar que el Indecopi sí es competente para intervenir en casos como este, donde numerosas resoluciones han establecido el criterio de extender la noción de consumidor a terceras personas expuestas a los efectos de la relación de consumo directa.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

PROBLEMA PRINCIPAL. ¿Realizó la Corte Suprema una adecuada aplicación e interpretación de los artículos 1362º y 40º del Código Civil en el expediente administrativo? Se deberá considerar la calificación de la Sra. Gonzáles como consumidora.

Sobre la aplicación de los artículos del Código Civil

La aplicación de los artículos del Código Civil en un procedimiento administrativo, particularmente en un caso de protección al consumidor, se encuentra habilitada en virtud de las siguientes disposiciones normativas: (i) el artículo IX del Título Preliminar del Código Civil, que establece que las disposiciones del Código Civil se aplican supletoriamente a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, siempre que no sean incompatibles con su naturaleza, y (ii) la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, según la cual las disposiciones de este se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

En este contexto, resulta adecuado y pertinente aplicar los artículos 1362º y 40º del Código Civil al caso en cuestión, ya que estos versan sobre principios fundamentales como la buena fe en la celebración de los contratos y la oponibilidad del cambio de domicilio del deudor, materias directamente relacionadas con el problema planteado en la Casación. Dichos artículos no son incompatibles con la naturaleza del procedimiento administrativo, sino que, por el contrario, complementan las disposiciones aplicables al caso, permitiendo la posibilidad de arribar a una solución integral y justa de ser interpretados correctamente.

En este caso, la Corte Suprema aplicó correctamente los artículos 1362º y 40º del Código Civil de manera supletoria, en virtud de las normas antes mencionadas. Pues bien, al no encontrarse una solución en las normas administrativas aplicables, la norma civil fue correctamente utilizada de manera supletoria.

Sobre la interpretación de los artículos del Código Civil

En cuanto al artículo 1362º del Código Civil, que consagra el principio de buena fe en la celebración de los contratos, no se discute su aplicación, ya que se presume que las partes actuaron de buena fe al momento de contratar. Asimismo, tampoco se cuestiona la diligencia inicial del Banco, quien verificó la información proporcionada por los deudores, incluyendo la consulta de su información en las fichas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). En ese primer momento, el Banco actuó conforme a su mejor saber y entender, confiando en que los deudores habían consignado correctamente su domicilio.

No obstante, el problema surge en la interpretación del artículo 40º del Código Civil, que regula la oponibilidad del cambio de domicilio. Este artículo establece que el deudor y terceros ajenos a la relación obligacional pueden oponer al acreedor el cambio de domicilio mediante una "comunicación indubitable". En este punto, se cuestiona el deber de diligencia del Banco frente a la carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles, la cual constituye una comunicación indubitable que informaba sobre el error en el domicilio inicialmente señalado. Si bien el Banco actuó diligentemente en un primer momento, debió actuar con la misma diligencia para remediar la situación al ser notificado con pruebas fehacientes del error en el domicilio. Así, el Banco debió ajustarse al principio de buena fe y al deber de corrección en el cambio de domicilio del deudor que exige el artículo 40º del Código Civil y considerar la carta notarial de la Sra. Gonzáles como una comunicación indubitable del cambio de domicilio de los deudores.

En consecuencia, si bien la Corte Suprema aplicó correctamente las normas civiles de manera supletoria, el análisis debió considerar que el incumplimiento del deber de diligencia del Banco al no atender la comunicación indubitable de la Sra. Gonzáles vulneró los derechos de esta última como tercero afectado. Por tanto, la adecuada interpretación de los artículos 1362º y 40º del Código Civil exigía que el Banco adoptara medidas correctivas inmediatas, con respeto al principio de buena fe y al deber de diligencia que rige las relaciones obligacionales.

Sobre la ampliación de la noción de consumidor

La noción amplia de consumidor no es un concepto pacífico, pero resulta fundamental para explicar la interpretación más adecuada y eficiente que soluciona el problema de la Casación. En este caso, la Sra. Gonzáles no es una consumidora en sentido estricto, dado que no mantiene una relación de consumo directa con el Banco. Son los deudores quienes contrataron con el Banco para adquirir una tarjeta de crédito, estableciendo así una relación de consumo directa. Sin embargo, cuando los deudores consignan un domicilio en el que no residen y el Banco envía comunicaciones de cobranza a dicho domicilio, la Sra. Gonzáles, como tercera persona, se ve afectada por los efectos de esa relación de consumo directa.

Estos efectos, en este caso negativos, vulneran los derechos de la Sra. Gonzáles, quien se encuentra expuesta a una situación que no generó ni consintió. En este sentido, autores como Alonso Morales Acosta y Julio Durand Carrión sostienen que, en casos como este, la tercera persona afectada puede ser considerada consumidora, extendiéndose así la protección al consumidor. Por ejemplo, Morales Acosta (2021) señala que "(...) el ámbito de tutela de protección al consumidor (...) también comprende a aquellas personas que se encuentran "expuestas directa o indirectamente a los efectos" de una relación de consumo (p. 186)". En ese mismo sentido, Durand (2016) sostiene que: "Las personas que reciben notificaciones de cobranza dirigidas a terceros califican como consumidores teniendo en cuenta que se han visto expuestas a los efectos de una relación de consumo." (p. 127). Así, este enfoque amplía la noción de consumidor para incluir a quienes, aunque no forman parte de la relación de consumo directa, sufren los efectos de la misma.

En tal sentido, al extenderse a la Sra. Gonzáles la calificación de consumidora, se activa la protección al consumidor, permitiéndole alegar la aplicación del artículo 19º del Código de Consumo, tal y como se verifica en la Resolución del ORPS. Este artículo establece el deber de idoneidad por parte del proveedor, el cual se ve vulnerado en este caso al enviar notificaciones de cobranza a un domicilio errado, incluso después de que la Sra. Gonzáles comunicara de manera indubitable el error en el domicilio. La omisión del Banco al no atender dicha comunicación constituye una infracción al deber de

idoneidad, al no garantizar un servicio diligente y ajustado a las expectativas legítimas de los consumidores, incluyendo a aquellos que, como la Sra. Gonzáles, se ven afectados indirectamente por la relación de consumo.

PROBLEMA SECUNDARIO 1. ¿Es adecuada la interpretación de la Corte Suprema respecto de la responsabilidad del Banco al enviar comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto?

La interpretación de la Corte Suprema respecto de la responsabilidad del Banco al enviar comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto no es adecuada, pues no consideró de manera correcta la aplicación del artículo 40° del Código Civil en el contexto de un caso de protección al consumidor. Antes de abordar este punto, es necesario evaluar si resulta pertinente la aplicación del Código Civil en procedimientos administrativos, particularmente en casos de protección al consumidor.

Como se señaló anteriormente, es posible la aplicación del Código Civil a los procedimientos administrativos, y, así, a los casos de protección al consumidor, siempre que se cumplan ciertos requisitos. En primer lugar, debe existir una laguna normativa en la legislación especial aplicable, y, en segundo lugar, la aplicación del Código Civil debe ser compatible con los principios y objetivos del régimen de protección al consumidor.

En este caso, la aplicación del artículo 40° del Código Civil es pertinente, ya que regula la oponibilidad del cambio de domicilio, una materia que no está específicamente desarrollada en el Código de Consumo ni en la normativa administrativa aplicable, y que resulta importante para dilucidar el caso de la Casación. Además, dicho artículo no resulta incompatible con los principios de la protección al consumidor, especialmente el principio pro consumidor recogido en el artículo V del Título Preliminar del Código de Consumo. Este principio establece que, en caso de duda insalvable sobre la interpretación de las normas aplicables, debe preferirse aquella que más favorezca al consumidor. Por lo tanto, la aplicación del artículo 40° del Código Civil complementa el marco normativo, abriendo espacio a la posibilidad de arribar a una solución justa y equilibrada.

El artículo 40° del Código Civil establece que: "(...) El deudor y los terceros ajenos a la relación obligacional con el acreedor están facultados para oponer a éste el cambio de su domicilio. La oponibilidad al cambio de domicilio se efectuará mediante comunicación indubitable". En este sentido, la interpretación literal de la Corte Suprema, que considera que solo el deudor puede notificar el cambio de domicilio, resulta restrictiva y contraria al principio pro consumidor. Pues bien, la Corte Suprema no reconoció la carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles como una comunicación indubitable del cambio de domicilio de los deudores, perpetuando así una conducta que vulnera además el deber de idoneidad recogido en el artículo 18 del Código de Consumo y la responsabilidad de los proveedores de responder por la idoneidad de sus bienes y servicios, conforme al artículo 19 del mismo Código de Consumo.

Así, permitir que el Banco continúe enviando comunicaciones a un domicilio incorrecto significa consentir una conducta que vulnera el deber de idoneidad, ya que un consumidor espera que el proveedor no remita a su domicilio el requerimiento de pago de terceros. En este caso, la Sra. Gonzáles, como consumidora bajo una interpretación amplia de la noción de consumidor, esperaría que el Banco no le envíe cartas de cobranza a su domicilio, las cuales se dirigen a los deudores del Banco. Este incumplimiento del deber de idoneidad afecta negativamente a la Sra. Gonzáles, quien, aunque no es parte de la relación obligacional, se ve perjudicada por los efectos de la relación de consumo directa entre el Banco y los deudores.

Asimismo, la Corte Suprema no consideró el principio pro consumidor, el cual exige que, ante una duda insalvable en la interpretación de las normas aplicables, se opte por aquella que favorezca al consumidor. En este caso, la Corte Suprema debió interpretar el artículo 40° del Código Civil en sentido favorable a la Sra. Gonzáles, quien, como se ha señalado anteriormente, debe ser considerada consumidora al verse expuesta a los efectos de la relación de consumo directa entre el Banco y los deudores. Entonces, una interpretación teleológica y pro consumidor del artículo 40° habría exigido que la notificación

de la Sra. Gonzáles, mediante carta notarial, sea reconocida como una comunicación indubitable del cambio de domicilio de los deudores.

Esta interpretación no solo habría garantizado la protección de los derechos de la Sra. Gonzáles, sino que también habría promovido una gestión de cobranza más eficiente y justa por parte del Banco, al permitirle corregir la información errónea y redirigir sus esfuerzos hacia la posibilidad del cobro efectivo de la deuda.

Por lo tanto, la interpretación de la Corte Suprema respecto de la responsabilidad del Banco no es adecuada, ya que no consideró de manera correcta la aplicación del artículo 40º del Código Civil en el contexto de un caso de protección al consumidor. Al no aplicar el principio pro consumidor, la Corte Suprema pasó por alto una vulneración al deber de idoneidad y a los derechos de la Sra. Gonzáles. En cambio, una interpretación teleológica y en armonía con los principios del Código de Consumo, en particular el principio pro consumidor, habría garantizado una solución justa y eficiente, protegiendo los derechos de la Sra. Gonzáles y promoviendo una gestión de cobranza más responsable por parte del Banco.

PROBLEMA SECUNDARIO 2. ¿Interpretó correctamente la Corte Suprema el deber de diligencia del Banco respecto de la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes?

La Corte Suprema no interpretó correctamente el deber de diligencia del Banco respecto de la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes. En la Casación, la Corte Suprema evaluó la interpretación y aplicación de las normas pertinentes, pero no consideró de manera adecuada el alcance del deber de diligencia del Banco frente a la notificación expresa de un tercero afectado, como la Sra. Gonzáles, sobre la falta de veracidad y actualidad del domicilio consignado por sus clientes deudores.

Si bien es cierto que el Banco actuó diligentemente al momento de celebrar el contrato con sus deudores, validando los datos proporcionados por los mismos, en línea con lo sostenido en el artículo 1362° del Código Civil y el principio de buena fe, dicha diligencia inicial no exonera al proveedor de actuar razonablemente cuando toma conocimiento de hechos nuevos y relevantes que afectan la ejecución del contrato. En este caso, la notificación de la Sra. Gonzáles, mediante una carta notarial, constituye una comunicación indubitable que debió activar el deber del Banco de verificar y actualizar la información en sus registros, ajustándose al principio de buena fe y al deber de corrección que rige las relaciones obligacionales.

Desde un punto de vista de análisis económico del derecho, la interpretación literal del artículo 40° del Código Civil realizada por la Corte Suprema genera incentivos inadecuados para todas las partes involucradas. Esto se debe a que la decisión de la Corte Suprema parece premiar la falta de diligencia del Banco en el momento posterior a la notificación del error por parte de la Sra. Gonzáles, al aceptar que, bajo la mera alusión al artículo 1362° del Código Civil, según el cual los contratos se celebran de buena fe, el Banco estaba en su derecho de enviar las cartas de cobranza al domicilio señalado en el contrato. A este respecto, cabe citar al doctor Juan Espinoza (2003) cuando menciona que: "(...) por un lado, el ejercicio de la libertad contractual no puede considerarse como un derecho absoluto y, de otro, pues todos los derechos fundamentales, en su conjunto, constituyen (...) el orden material de valores en los cuales se sustenta todo el ordenamiento jurídico peruano." (p. 314). Así, el argumento de celebrar contratos de buena fe no es suficiente para justificar la vulneración de los derechos de personas como la Sra. Gonzáles.

Si bien es cierto que, en un primer momento, el Banco actuó conforme a su mejor saber y entender al enviar las cartas de cobranza al domicilio establecido en el contrato, la situación cambia completamente cuando recibe la carta notarial de la Sra. Gonzáles notificando el error en el domicilio. En ese momento, el Banco debió verificar y actualizar la información que mantenía en sus registros. Como sostiene Alfredo Bullard (2006), "(...) La negligencia no puede ser amparada por el ordenamiento por una elemental aplicación del

principio de buena fe." (p. 10). Así, la interpretación de la Corte Suprema desincentiva a las entidades financieras a implementar mecanismos para corregir la información consignada por sus clientes, al no exigir al Banco que actúe con diligencia tras la notificación de la Sra. Gonzáles.

En este contexto, si bien el profesor Alfredo Bullard, al hablar de la protección al consumidor, se refiere al concepto de "consumidor idiota", creemos que también se puede aludir al "proveedor idiota" como aquel que no actúa diligentemente, o "regulación idiota" que genera incentivos inadecuados en el ordenamiento. En palabras de Bullard (2006): "La idiotez humana puede no tener límites y es importante que el sistema pueda crear incentivos para evitarla. Y hay actos de los consumidores que pueden ser calificados como idioteces o como conductas poco razonables y debemos desincentivarlos. Pero sin duda le temo más a las decisiones idiotas del lado de la regulación: es más difícil crear incentivos para corregirlas" (p. 57). Pues bien, la interpretación de la Corte Suprema constituye una decisión regulatoria que genera incentivos negativos al no exigir al Banco que actúe con diligencia tras la notificación de la Sra. Gonzáles. Esto defiende la negligencia del Banco y desincentiva a las entidades financieras a implementar mecanismos para corregir la información consignada por sus clientes.

Esta falta de incentivos genera una serie de efectos negativos: (i) los consumidores deudores se ven incentivados a consignar domicilios incorrectos o a no notificar su cambio de domicilio, ya que no enfrentan consecuencias por ello; (ii) las entidades financieras no tienen incentivos para mejorar sus procesos de verificación y actualización de datos, lo que afecta la eficiencia de sus operaciones; y (iii) las terceras personas afectadas, como la Sra. Gonzáles, no se ven incentivadas a gastar recursos y esfuerzos en notificar un cambio de domicilio ajeno, puesto que el sistema no protege sus derechos.

Es preciso reconocer que la Corte Suprema sí habría interpretado adecuadamente la responsabilidad del Banco previo a la carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles, en virtud de los artículos 1362° y 40° del Código Civil. Sin embargo, la situación cambia completamente cuando la Sra. Gonzáles notifica

el error en el domicilio y proporciona el domicilio actual de los deudores mediante una carta notarial. Con una interpretación adecuada, dicha carta constituye una comunicación indubitable de cambio de domicilio por un tercero, en virtud del artículo 40º del Código Civil. En consecuencia, el Banco debió actuar con diligencia para corregir la información y abstenerse de enviar comunicaciones de cobranza al domicilio de la Sra. Gonzáles.

Por tanto, la Corte Suprema no interpretó correctamente el deber de diligencia del Banco respecto a la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes. Una interpretación adecuada habría exigido que el Banco, al tomar conocimiento del error en el domicilio mediante una comunicación indubitable, actuara con la misma diligencia que mostró al momento de celebrar el contrato, garantizando así la protección de los derechos de terceros afectados y promoviendo una gestión más eficiente y responsable de sus operaciones.

PROBLEMA COMPLEMENTARIO. ¿Cómo afectan las prácticas de cobranza del Banco los derechos de personas ajenas a la relación contractual, y qué mecanismos deben implementarse para proteger tales derechos?

Las prácticas de cobranza del Banco, al enviar comunicaciones a un domicilio incorrecto, vulneran derechos fundamentales de personas ajenas a la relación contractual, como la Sra. Gonzáles. Entre los derechos afectados se encuentran la privacidad, la tranquilidad y la dignidad, los cuales son esenciales para garantizar el respeto a la esfera personal de las personas. Estas vulneraciones son especialmente graves cuando el Banco persiste en dichas prácticas a pesar de haber sido notificado del error, lo que demuestra una falta de diligencia e idoneidad en el cumplimiento de sus obligaciones.

En ese sentido, la persistencia del Banco en enviar cartas de cobranza a un domicilio incorrecto, incluso después de recibir una notificación expresa del error, refleja una deficiencia en sus procesos internos de verificación y actualización de la información de sus clientes. Esta conducta no solo afecta negativamente a terceros, como la Sra. Gonzáles, sino que también pone en

entredicho la responsabilidad y el profesionalismo del Banco en la gestión de sus operaciones.

Según los Lineamientos sobre Protección al Consumidor de 2022¹, "pueden presentarse situaciones en las que exista falsedad en la información brindada a los proveedores, por ejemplo, sobre el domicilio contractual del cliente, por lo que únicamente en el caso de que se ponga a su disposición documentación contundente y fehaciente que acredite tal inexactitud, la entidad financiera deberá dejar de notificar requerimientos de cobranza en la dirección domiciliaria declarada, pues de lo contrario se vulneraría el deber de idoneidad con el que deben actuar los proveedores en el mercado." (p. 117). Así, este lineamiento refuerza la obligación de las entidades financieras, como el Banco, de actuar con diligencia y de abstenerse de cualquier práctica que pueda vulnerar los derechos de terceros, como la Sra. Gonzáles, cuando se les presenta documentación que acredite la inexactitud de la información consignada.

Además, se puede constatar un cambio de criterio a partir de la publicación de estos lineamientos en el año 2022, donde las decisiones ahora favorecen al consumidor, en sentido amplio. Por ejemplo, en la Resolución Final N° 071-2024/INDECOPI-CUS, se resolvió lo siguiente: "Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con una multa (...) por infracción del artículo 19° de la Ley 29571 (...), por no haber cumplido con su deber de idoneidad, al no (...) dar respuesta a la carta notarial presentada por la denunciante (...)." (p. 27). En este caso, se considera una infracción al deber de idoneidad el simple hecho de que el proveedor no haya contestado la carta notarial que le remitió la consumidora. Pues bien, este cambio de criterio demuestra que la decisión en el caso de la Casación no seguía un razonamiento adecuado que defendiera los derechos de los consumidores y que fuese eficiente para las partes.

Para evitar estas situaciones y proteger los derechos de personas ajenas a la relación de consumo directa, las entidades financieras deben implementar

¹ Lineamientos sobre Protección al Consumidor de 2022 disponible en: https://consumidor.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2022.pdf

mecanismos efectivos de verificación y actualización de la información proporcionada por sus clientes. Estos mecanismos deben incluir:

1. Un proceso de verificación inicial: Al momento de celebrar un contrato, las entidades financieras deben validar suficientemente la información proporcionada por sus clientes, asegurándose de que los datos consignados sean veraces y actuales.
2. Mecanismos de actualización continua: Las entidades financieras deben establecer procedimientos periódicos para actualizar la información de sus clientes, incentivando a los mismos a notificar cualquier cambio en sus datos personales, como el domicilio.
3. Respuestas rápidas y acertadas a las notificaciones de error: Ante la recepción de una notificación de error, las entidades financieras deben actuar de manera inmediata y diligente para corregir la información en sus registros y abstenerse de cualquier práctica que pueda afectar a terceros ajenos a la relación de consumo directa.

La implementación de estos mecanismos no solo protegerá los derechos de terceros, sino que también promoverá una gestión más eficiente y justa por parte de las entidades financieras. Al garantizar la idoneidad de sus prácticas, las entidades financieras fortalecerán la confianza de los consumidores en el sistema financiero y protegerán el ahorro de los depositantes, contribuyendo así a la estabilidad y sostenibilidad del sector.

Por lo tanto, las prácticas de cobranza del Banco, al no ser diligentes ni idóneas, vulneran derechos fundamentales de la Sra. Gonzáles. A este respecto, el cambio de criterio percibido refuerza la necesidad de que las entidades financieras actúen con diligencia y se abstengan de cualquier práctica que vulnere los derechos de terceros. En ese sentido, con miras a prevenir estas situaciones, es necesario que las entidades financieras adopten mecanismos efectivos de verificación, actualización y corrección de información, promoviendo una gestión responsable que respete los derechos

de terceros ajenos a la relación de consumo directa y fortalezca la confianza en el sistema financiero.



VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Sobre la responsabilidad del Banco al enviar comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto

La interpretación de la Corte Suprema respecto de la responsabilidad del Banco al enviar comunicaciones de cobranza a un domicilio incorrecto no fue adecuada. Si bien la Corte Suprema reconoció la aplicación supletoria del artículo 40° del Código Civil, no interpretó este artículo de manera teleológica ni en armonía con el principio pro consumidor. La carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles debió ser considerada como una "comunicación indubitable" que notificaba el error en el domicilio consignado por los deudores. Al no reconocer esta comunicación, la Corte Suprema perpetuó una conducta que vulnera el deber de idoneidad del Banco, así como los derechos de la Sra. Gonzáles como tercera afectada. Una interpretación adecuada habría exigido que el Banco corrigiera la información en sus registros y se abstuviera del envío de comunicaciones al domicilio incorrecto, garantizando así una gestión de cobranza más eficiente y respetuosa de los derechos de la Sra. Gonzáles.

Sobre el deber de diligencia del Banco respecto de la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes

La Corte Suprema no interpretó correctamente el deber de diligencia del Banco respecto de la veracidad y actualización de la información proporcionada por sus clientes. Aunque el Banco actuó diligentemente al momento de celebrar el contrato con los deudores, dicha diligencia inicial no lo exime de actuar razonablemente cuando toma conocimiento de hechos nuevos y relevantes, como la notificación de la Sra. Gonzáles sobre el error en el domicilio. La carta notarial enviada por la Sra. Gonzáles constituye una comunicación indubitable que debió activar el deber del Banco de verificar y actualizar la información en sus registros. Al no hacerlo, el Banco incumplió su deber de diligencia y vulneró los derechos de la Sra. Gonzáles, quien se vio afectada por las prácticas de cobranza indebidas. Una interpretación adecuada del artículo 40° del Código Civil habría exigido que el Banco actuara con la misma diligencia que mostró al

momento de celebrar el contrato con los deudores, garantizando así la protección de los derechos de la Sra. Gonzáles.

Sobre la perspectiva del análisis económico del derecho

Desde un enfoque de análisis económico del derecho, la interpretación literal del artículo 40° del Código Civil realizada por la Corte Suprema genera incentivos inadecuados para todas las partes involucradas. Al no exigir al Banco que actúe con diligencia tras la notificación de la Sra. Gonzáles, se desincentiva a las entidades financieras a implementar mecanismos para corregir la información consignada por sus clientes. Esto perpetúa una conducta negligente que afecta tanto a terceros como a la eficiencia del sistema financiero. Además, esta interpretación fomenta que los consumidores deudores consignen domicilios incorrectos o no notifiquen cambios de domicilio, ya que no enfrentan consecuencias por ello. Por otro lado, las terceras personas afectadas, como la Sra. Gonzáles, no tienen incentivos para notificar errores en la información, puesto que el sistema no protege adecuadamente sus derechos. Una interpretación adecuada del artículo 40° del Código Civil, que considere los principios de buena fe y pro consumidor, habría generado incentivos positivos para que las entidades financieras actúen con mayor diligencia, protegiendo los derechos de terceros y promoviendo una gestión más eficiente y responsable de sus operaciones.

Sobre la afectación de los derechos de terceros ajenos a la relación contractual y los mecanismos necesarios para protegerlos

Las prácticas de cobranza del Banco, al enviar comunicaciones a un domicilio incorrecto, vulneraron derechos fundamentales de la Sra. Gonzáles, como su privacidad, tranquilidad y dignidad. Estas vulneraciones son especialmente graves cuando el Banco persiste en dichas prácticas a pesar de haber sido notificado del error mediante una comunicación indubitable. La falta de diligencia del Banco refleja deficiencias en sus procesos internos de verificación y actualización de información, lo que no solo afecta a terceros, sino que también pone en entredicho la responsabilidad y profesionalismo del

Banco. Para evitar estas situaciones, es necesario que las entidades financieras implementen mecanismos efectivos de verificación inicial, actualización continua y respuesta inmediata a notificaciones de error. Estos mecanismos no solo protegerán los derechos de terceros, sino que también promoverán una gestión más eficiente y justa por parte de las entidades financieras, fortaleciendo la confianza en el sistema financiero.

Sobre la adecuada aplicación e interpretación de los artículos 1362º y 40º del Código Civil por parte de la Corte Suprema

La Corte Suprema realizó una aplicación adecuada de los artículos 1362º y 40º del Código Civil al reconocer su carácter supletorio en el marco de un procedimiento administrativo de protección al consumidor. Sin embargo, su interpretación de dichas normas fue deficiente, ya que no consideró de manera integral los principios de buena fe, idoneidad y pro consumidor que rigen las relaciones obligacionales y el régimen de protección al consumidor. En particular, la Corte Suprema no interpretó correctamente el artículo 40º del Código Civil, al no reconocer la carta notarial de la Sra. Gonzáles como una comunicación indubitable que notificaba el error en el domicilio consignado por los deudores. Esta omisión perpetuó una conducta que vulnera los derechos de la Sra. Gonzáles, considerada consumidora en sentido amplio, y desincentiva la diligencia en la gestión de información por parte del Banco. Una interpretación adecuada de los artículos 1362º y 40º del Código Civil habría exigido que el Banco corrigiera la información en sus registros y se abstuviera de enviar comunicaciones de cobranza al domicilio incorrecto, garantizando así una solución justa y eficiente que respete los derechos de todas las partes involucradas.

Sobre la noción amplia de consumidora

La Sra. Gonzáles, aunque no es una consumidora en sentido estricto, debe ser considerada consumidora bajo una noción amplia del concepto, ya que se vio afectada por los efectos –negativos– de una relación de consumo directa entre el Banco y los deudores. Al calificar a la Sra. Gonzáles como consumidora, se

activa la protección al consumidor, permitiéndole alegar la vulneración del deber de idoneidad por parte del Banco, el cual exige que los proveedores actúen con diligencia y garanticen un servicio ajustado a las expectativas legítimas de los consumidores, incluyendo a aquellos que, como la Sra. Gonzáles, se ven afectados indirectamente por la relación de consumo.



BIBLIOGRAFÍA

1. Bullard, A. (2006). ¿Es el consumidor un idiota? *Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual del INDECOPI*, (10), Lima.
2. Congreso de la República del Perú. (1984, 25 de julio). Código Civil peruano. Decreto Legislativo N° 295. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.elperuano.pe>
3. Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Cusco. (2024). Resolución Final N° 071-2024/INDECOPI-CUS. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Urb. Constancia A-11-2, Wanchaq, Cusco – Perú. E-mail: paragon@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe.
4. Congreso de la República del Perú. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.elperuano.pe>
5. Durand Carrión, J. B. (2016). El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 94-135.
6. Espinoza, J. (2003). ¡Oh... y ahora ¿Quién nos podrá defender del Tribunal Constitucional? *Ius et Veritas*, 14 (29).
7. Morales Acosta, A. (2021). La ampliación del ámbito de protección al consumidor: Trascendiendo las fronteras de la relación de consumo. Recuperado de <https://rpde.tytl.com.pe/wp-content/uploads/2021/11/08-LA-AMPLIACION-DEL-AMBITO-DE-PROTECCION-AL-CONSUMIDOR-TRASCENDIENDO-LAS-FRONTERAS-DE-LA-RELACION-DE-CONSUMO.pdf>

8. Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (2003, 14 de diciembre). Resolución 0422-2003/TDC-INDECOPI emitida en el expediente administrativo 00535-2001-CPC/INDECOPI. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.elperuano.pe>
9. Ministerio de Justicia. (1993, 22 de abril). Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil. Resolución Ministerial N° 010-93-JUS. *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.elperuano.pe>



SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

Sumilla: De acuerdo a los artículos 1362° y 40° del Código Civil, los contratos deben de negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes y que deben existir elementos suficientes para verificar que los deudores hayan efectuado el cambio de domicilio.

Lima, diecisiete de enero
de dos mil veintitrés. -

**LA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL PERMANENTE DE LA
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA: -----**

I. VISTA

La causa número veintitrés mil doscientos ochenta y cuatro – dos mil veintiuno; en audiencia pública virtual llevada a cabo en la fecha; integrada por los señores Jueces Supremos Ampudia Herrera-Presidenta, Cartolin Pastor, Linares San Román, Llap Unchon y Corante Morales; y luego de verificada la votación con arreglo a ley, se emite la presente sentencia.

1.1. Materia de casación

Viene a conocimiento de esta Sala Suprema, el recurso de casación presentado por el codemandado, **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, con fecha nueve de marzo de dos mil veintiuno, obrante a fojas ciento veinticinco del expediente judicial digital, contra la sentencia de vista contenida en la resolución número diecisiete, de fecha doce de febrero de dos mil veintiuno, corriente a fojas ciento diez del expediente judicial digital, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

Corte Superior de Justicia de Lima, que **confirma** la sentencia apelada de primera instancia dictada mediante resolución número siete, de fecha veintinueve de marzo de dos mil diecinueve, obrante a fojas setenta y cuatro, que declaró **fundada** en todos sus extremos la demanda; en consecuencia, nula la Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM, por la cual se revocó la Resolución N°0391-2015/PSO-INDECOPI-LAM; y, reformándola, declaró infundada la denuncia interpuesta por la demandante en contra del Banco Internacional del Perú - Interbank, ordenando que el Indecopi emita nuevo pronunciamiento.

1.2. Antecedentes

1.2.1 Demanda

Manuela Guillermina Gonzales Peña de Jo, mediante escrito de fecha treinta de diciembre de dos mil quince, obrante a fojas diecisiete del expediente judicial digital, interpone demanda contencioso administrativa, formulando la siguiente pretensión:

Pretensión principal.- Se declare la nulidad de la Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM, de fecha dos de octubre de dos mil quince, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Indecopi de Lambayeque, que **revocó** la Resolución Final N° 391-215/PSO-INDECOPI-LAM, del diecinueve de agosto de dos mil quince, que declaró fundada la denuncia de la señora Manuela Guillermina Gonzales Peña de Jo, en contra del Banco Internacional del Perú- Interbank; y, reformándola, la declaró **infundada**.

Pretensión accesoria.- Se restablezca el contenido de la Resolución Final N° 391-215/PSO-INDECOPI-LAM de fecha diecinueve de agosto de dos mil quince.

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

1.2.2. Sentencia de primera instancia

El Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, por medio de la **sentencia** contenida en la resolución número siete, de fecha veintinueve de marzo de dos mil diecinueve, obrante a fojas setenta y cuatro del expediente judicial digital resolvió:

- Declarar **fundada** en todos sus extremos la demanda contencioso administrativa de fojas diecisiete, interpuesta por Manuela Guillermina Gonzales Peña de Jo, contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi y contra el Banco Internacional del Perú- Interbank; en consecuencia, nula la Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM, de fecha dos de octubre de dos mil quince, emitida por la Comisión de la Oficina Regional de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI de Lambayeque, por la cual, se revocó la Resolución N° 0391-2015/PSO-INDECOPI-LAM, de fecha diecinueve de agosto de dos mil quince; y, **reformándola**, declaró **infundada** la denuncia interpuesta por la señora Manuela Guillermina Gonzáles Peña de Jo en contra del Banco Internacional de Perú – Interbank, debiendo el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI emitir nuevo pronunciamiento.

1.2.3. Sentencia de Vista

La Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, mediante **sentencia de vista** contenida en la resolución número diecisiete, de fecha doce de febrero de dos mil veintiuno, obrante a fojas ciento diez del

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

expediente judicial digital, **confirmó** la sentencia apelada contenida en la resolución número siete, de fecha veintinueve de marzo de dos mil diecinueve, obrante a fojas setenta y cuatro del expediente judicial digital, que declaró **fundada** la demanda en todos sus extremos.

1.2.4. Fundamentos del recurso de casación

Mediante resolución de fecha veintidós de agosto de dos mil veintidós, obrante a fojas setenta y uno del cuaderno de casación, esta Sala Suprema ha declarado procedente el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, por las siguientes causales:

- a) **Infracción normativa por inaplicación de los artículos 40° y 1362° del Código Civil.**

Argumenta que, conforme a las normas señaladas, los contratos se celebran partiendo de una premisa de buena fe, en tanto que el artículo 40° establece que es responsabilidad del deudor comunicar el cambio de domicilio, siendo facultad de los terceros ajenos a la relación contractual oponerse al cambio de domicilio. También refiere que los deudores señalaron en la transacción comercial como sus domicilios el ubicado en la avenida Francisco Bolognesi N° 1434, Chiclayo, dirección que no varía posteriormente, habiendo la Sala Superior solo señalado que ante la comunicación de la demandante le correspondía constatar el domicilio, omitiendo lo expuesto en los artículos citados. Agrega que el contrato suscrito constituye un acto jurídico válido y, por ello, la Sala debió justificar las razones por las que los preceptos legales precitados no se aplican al presente caso, más aún si la dirección de uno de los contratantes, según el Registro Nacional

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

de Identificación y Estado Civil-Reniec, coincide con la que fue objeto de notificación, y sin embargo no lo hizo.

b) Infracción normativa por incorrecta interpretación del artículo 139° numeral 5 de la Constitución Política del Perú .

Alega que la Sala Superior ha incurrido en el supuesto de falta de motivación, al haber omitido fundamentar correctamente el sentido de su fallo, en tanto no se pronuncia sobre los fundamentos del recurso de apelación. A su vez, refiere, que el Tribunal Constitucional ha considerado con carácter vinculante que la debida motivación es un elemento del debido proceso legal, que no se aprecia en el caso de autos, en tanto la Sala solamente ha basado su fundamento para declarar fundada la demanda en el hecho de que no se habría acreditado la comisión de la infracción por parte de la señora Granda (sic), lo cual, acredita que no se valoró la fundamentación efectuada en el recurso de apelación, en cuanto se señaló que los medios de prueba valorados no hacían más que acreditar la falta de idoneidad de la demandante, al retener indebidamente a la consumidora por supuesta sustracción de un producto de su local comercial, sin acreditar tal circunstancia (sic). Agrega que la Sala no señala por qué razones considera que el acuse de recibo de tarjeta tuvo lugar en el Banco y no en el domicilio del señor Gonzales y de la señora Barreto, siendo que habiéndose denunciado que no había sustento para presumir que la tarjeta no fue entregada en el domicilio de los contratantes, la Sala concluye que no es una presunción del Juzgado que el acuse de recibo de la tarjeta se haya dado en el Banco, sino que ello es el resultado de la sana crítica, sin profundizar en el tema ni absolverse lo cuestionado en el recurso de apelación, en el sentido que no

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

había sustento para presumir que la tarjeta no fue entregada en el domicilio de los contratantes.

II. CONSIDERANDO

Primero: Delimitación del pronunciamiento casatorio

1.1. Previo al desarrollo de las causales que fueron declaradas procedentes, es oportuno anotar que la misma se generó como consecuencia del conflicto consistente en determinar si correspondía o no que se declare la nulidad de la Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM; y, como consecuencia de ello, se restablezca el contenido de la Resolución Final N° 391-2015/PSO-INDECOPI-LAM, a través de la cual se dispuso sancionar al Banco Interbank con una multa de tres (03) UIT por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.2. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el recurso de casación tiene por objeto el control de las infracciones que las sentencias o los autos puedan cometer en la aplicación del Derecho; partiendo, para tal efecto, de los hechos considerados probados en las instancias de mérito y aceptados por las partes. En segundo lugar, examinar si la calificación jurídica realizada es la apropiada para aquellos hechos. No bastando la sola existencia de la infracción normativa, sino que se requiere que el error sea esencial o decisivo sobre el resultado de lo decidido.

1.3. Asimismo, habiéndose declarado procedente tanto causales procesales como materiales, resulta pertinente emitir pronunciamiento sobre las primeras, pues de resultar fundadas las mismas, acarrearía la nulidad de los actuados y la reposición de la causa al estado que corresponda; y, de resultar infundadas, se pasará a emitir pronunciamiento sobre las causales materiales.

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

Respecto a la infracción normativa por incorrecta interpretación del artículo 139° numeral 5 de la Constitución Política del Perú.

Segundo. - Los derechos al debido proceso en su vertiente de la debida motivación de las resoluciones judiciales

2.1. En cuanto al derecho al debido proceso, tenemos que se encuentra constituido por el denominado derecho a la **motivación de las resoluciones judiciales**, recogido en el artículo 139° inciso 5 de la Carta Política, por el cual, se garantiza a las partes involucradas en la controversia el acceso a una respuesta del juzgador que se encuentre adecuadamente sustentada en argumentos que la justifiquen lógicamente y razonablemente, sobre la base de los hechos acreditados en el proceso y el derecho aplicable al caso y que, además, resulten congruentes con las pretensiones y alegaciones esgrimidas por aquellos dentro de la controversia. Roger Zavaleta Rodríguez, en su libro “La Motivación de las Resoluciones Judiciales como Argumentación Jurídica”¹, precisa que: *“Para fundamentar la decisión es indispensable que la conclusión contenida en el fallo responda a una inferencia formalmente correcta (justificación interna). Su observancia, sin embargo, no se limita a extraer la conclusión de las premisas predispuestas, pues, también comprende una metodología racional en la fijación de aquellas (justificación externa). En lo posible, las premisas deben ser materialmente verdaderas o válidas, según el caso, a fin de garantizar la solidez de la conclusión. En caso contrario, esta no podría ser más fuerte que las premisas. Una decisión judicial está motivada si, y solo si, es racional. A su vez, una decisión es racional si, y solo si, está justificada interna y externamente. Mientras la justificación interna expresa una condición de racionalidad formal, la justificación externa garantiza racionalidad sustancial de las decisiones judiciales (...).”*

2.2. En ese esquema, este derecho no solo tiene relevancia en el ámbito del interés particular correspondiente a las partes involucradas en la discusión con

¹ Roger E. Zavaleta Rodríguez, “La motivación de las resoluciones judiciales como argumentación jurídica”, Editora y Librería Jurídica Grijley EIRL 2014, pp. 207-208.

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

relevancia jurídica, sino que también juega un papel esencial en la idoneidad del sistema de justicia en su conjunto, pues, no debe olvidarse que una razonable motivación de las resoluciones constituye una de las garantías del proceso judicial directamente vinculada con la vigilancia pública de la función jurisdiccional, por la cual, se hace posible conocer y controlar las razones por las cuales el juez ha decidido una controversia en un sentido determinado; implicando, así, un elemento limitativo de los supuestos de arbitrariedad. Por esta razón, su vigencia específica en los distintos tipos de procesos, ha sido desarrollada por diversas normas de carácter legal, como los artículos 50° inciso 6, 121° y 122° inciso 3 del Código Procesal Civil, por los que se exige que la decisión del juzgador cuente con una exposición ordenada y precisa de los hechos y el derecho que la justifican.

2.3. Debe añadirse además, en cuanto a las normas que garantizan el derecho al debido proceso, que las posiciones expresadas en los anteriores apartados, relacionados a los derechos constitucionales que se invocan, se ven corroborados con los pronunciamientos de la jurisprudencia constitucional nacional, como lo argumentado en la sentencia recaída en el Expediente N° 0763-2005-PA/TC, particularmente en el fundamento seis, de cuyo texto se lee: *“(...) la tutela judicial efectiva es un derecho constitucional de naturaleza procesal en virtud del cual toda persona o sujeto justiciable puede acceder a los órganos jurisdiccionales, independientemente del tipo de pretensión formulada y de la eventual legitimidad que pueda, o no, acompañarle a su petitorio. En un sentido extensivo, la tutela judicial efectiva permite también que lo que ha sido decidido judicialmente mediante una sentencia, resulte eficazmente cumplido. En otras palabras, con la tutela judicial efectiva no solo se persigue asegurar la participación o acceso del justiciable a los diversos mecanismos (procesos) que habilita el ordenamiento dentro de los supuestos establecidos para cada tipo de pretensión, sino que se busca garantizar que, tras el resultado obtenido, pueda verse este último materializado con una mínima y sentada dosis de eficacia”².*

Tercero. - Sobre la causal procesal y el caso concreto

² STC N°0763-2005-PA/TC (fundamento jurídico 6).

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

3.1. En atención al marco referencial glosado anteriormente, tenemos que para determinar si una resolución judicial ha transgredido el derecho al debido proceso en su elemento esencial de motivación, el análisis a efectuarse debe partir de los propios fundamentos o razones que sirvieron de sustento a la misma, por lo que cabe realizar el examen de los motivos o justificaciones expuestos en la resolución materia de casación; precisando que las demás piezas procesales o medios probatorios del proceso *sub materia* solo pueden ser evaluados para contrastar las razones expuestas en la resolución acotada, mas no pueden ser objeto de una nueva evaluación o análisis.

3.2. Ingresando al examen de la infracción normativa del artículo 139°inciso 5 de la Constitución Política del Perú, es conveniente recordar los fundamentos principales que la respaldan, los que en síntesis señalan que en la sentencia de vista se ha omitido fundamentar correctamente el sentido de su fallo, en tanto no se pronuncia sobre los agravios de su recurso de apelación. La Sala Superior para declarar fundada la demanda solo se ha basado en el hecho de que no se habría acreditado la comisión de la infracción por parte de la señora Granda, que los medios de pruebas valorados no hacían más que acreditar la falta de idoneidad de la demandante; asimismo, refiere que la Sala no señala porqué razones considera que el acuse de recibo de la tarjeta tuvo lugar en el banco y no en el domicilio del señor Gonzáles y la señora Barreto.

3.3. Sobre el particular, de la sentencia recurrida se advierte que la Sala de mérito, para efectos de confirmar la sentencia apelada que declaró fundada la demanda, ha fundamentado su decisión esencialmente en lo siguiente:

“SEXTO: [...] De lo anterior, se aprecia que el Juzgado precisó dos momentos específicos: uno antes de la carta notarial y otro después de la misma. En resumen, considera que antes de la carta notarial no se verificó la información declarada en las solicitudes y que recibida la carta notarial tampoco verificó la información

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

transmitida por la denunciante.

Así señaló que si bien en un inicio las declaraciones juradas contenidas en las solicitudes de Tarjeta de Crédito y Tarjeta Adicional legitimaban al banco acreedor a efectuar los requerimientos de pago en el domicilio de la denunciante - Av. Francisco Bolognesi N° 1434, Chiclayo - por haberse consignado tal dirección en ellas; sin embargo, una vez que tomó conocimiento - a través de la Carta Notarial del 19 de diciembre de 2014 cursada por la denunciante al banco, en el que comunica que la dirección a la que llegan las notificaciones es su domicilio y no de los deudores, así como señala el domicilio actual de los deudores - de que el señor Gonzáles y la señora Barreto nunca vivieron en el domicilio consignado en las referidas solicitudes, correspondía al banco verificar la información brindada por la denunciante, más aún cuando con anterioridad no verificó que los datos consignados por el deudor eran veraces, esto es, al momento de contratar. Para este Colegiado, más allá del razonamiento efectuado por el Juzgado respecto a la ficha Reniec de la señora Barreto y el acuse de recibo de la Tarjeta de Crédito del señor Gonzáles, considera que en todo caso dichos documentos - junto con las solicitudes de Tarjeta de Crédito y Tarjeta Adicional - demostrarían que en un inicio el banco podía válidamente notificar a la dirección que con carácter de declaración jurada se consignó en las solicitudes de Tarjeta de Crédito y de Tarjeta Adicional, pero que una vez puesto en conocimiento de la entidad bancaria por parte de la denunciante, vía carta notarial, que en dicho domicilio nunca vivieron los deudores, correspondía a esta institución verificar la información brindada por la denunciante, debiéndose precisar que en la misiva notarial la denunciante señala que adjunta diversos documentos que darían cuenta de la dirección de los deudores, sin que el banco en ningún momento haya observado que dichos documentos no fueron adjuntados, efectuando observación en su

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

cargo, por lo que el banco a partir de tal información debió tomar medidas de verificación del domicilio de sus deudores, lo que no hizo, volviendo a notificar en el mismo domicilio, lo que evidencia la falta de idoneidad en el servicio; en consecuencia, la apelación debe desestimarse.

Sin perjuicio de lo anterior, en cuanto a la valoración de la ficha Reniec de la señora Barreto por parte del Juzgado, debemos mencionar que el hecho de que esta señora, cónyuge del señor Gonzáles, tuviera una tarjeta adicional no la convertía en deudora principal, que es lo que ha sostenido el Juzgado como argumento, por lo que resultaba correcto concluir que el banco debía agenciarse de la ficha Reniec del deudor principal, lo que no hizo, por lo que no resulta incorrecta la valoración de este medio probatorio.

Por otro lado, en cuanto al acuse de recibo de la tarjeta de crédito, no es cierto que el Juzgado haga una mera suposición respecto al valor probatorio de dicho documento, sino que en atención a la regla de la sana crítica precisa que dado que el contrato de suscripción de tarjeta de crédito se hizo el mismo día de la entrega de la tarjeta en el supuesto domicilio del deudor, colige que dicha entrega se hizo en el banco y no en el domicilio consignado en el contrato, más si el banco no ha acreditado que si bien existe coincidencia en el día, se hicieron en horas diferentes.

Al haberse valorado los documentos señalados por la entidad apelante, el hecho de que no se les otorgue a ellos el mérito probatorio postulado por Indecopi, no significa en absoluto una arbitrariedad en su valoración, por tanto, no existe una falta de motivación”.

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

3.4. De lo expuesto, se verifica que la sentencia de vista se ha pronunciado tomando como base los actuados obrantes en autos y los actuados administrativos que dieron lugar a la emisión de la resolución administrativa materia del presente proceso; evidenciándose de la argumentación expuesta, aun cuando el criterio judicial vertido pueda ser o no compartido, que no existe vulneración del derecho a la debida motivación de la resoluciones judiciales, ya que cumple con expresar su razonamiento, sus valoraciones y las premisas fácticas y normativas que derivan en la consecuencia contenida en la decisión judicial.

3.5. En ese sentido es claro que el Colegiado Superior ha ofrecido razones fácticas y jurídicas para adoptar su decisión, debiéndose **desestimar** la infracción procesal denunciada.

Cuarto. - Habiéndose desestimado la causal procesal procederemos a analizar la causal material declarada procedente:

Infracción normativa por inaplicación de los artículos 40° y 1362° del Código Civil.

4.1. Es necesario precisar que la factibilidad del control de las decisiones judiciales que se otorga a este Tribunal de Casación, importa que cualquier imputación que se formule al fallo objeto del recurso extraordinario, esté dirigida específicamente a impugnar el razonamiento hecho por el juzgador sobre la aplicación o interpretación de la norma jurídica, lo cual, debe partir de una evaluación conjunta e integral de la sentencia de vista, a la luz de las mismas normas jurídicas cuyas infracciones se invocan y en el contexto de los hechos probados, para así establecer si se ha incurrido o no en las causales materiales denunciadas.

4.2. Cabe precisar que **inaplicar una norma jurídica** consiste en prescindir de la misma para resolver un caso en el que tenía vocación de ser aplicada; esto es,

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

se resuelve el caso concreto sin ajustarse a lo dispuesto en ella. El Tribunal Constitucional ha señalado sobre el particular en la sentencia recaída en el Expediente N° 00025-2010-PI/TC del diecinueve de diciembre de dos mil once, que: *“Con la expresión ‘inaplicación’ habitualmente se hace referencia a la acción de un operador jurídico consistente en ‘no aplicar’ una norma jurídica a un supuesto determinado. La base de este efecto negativo en el proceso de determinación de la norma aplicable puede obedecer a diversas circunstancias, no siempre semejantes. Puede ser corolario de un problema de desuetudo -cuando este es tolerado en un ordenamiento jurídico en particular, que no es el caso peruano-; obedecer a una “vacatio legis”; constituir el efecto de la aplicación de ciertos criterios de solución de antinomias normativas (...) o, entre otras variables, ser el resultado o efecto de una declaración de invalidez previa, esto es, de una constatación de ilegalidad/inconstitucionalidad, en caso se advierta la no conformidad de la norma controlada con otra de rango superior, o la afectación del principio de competencia como criterio de articulación de las fuentes en un sistema normativo”.*

4.3. En consecuencia, a efecto de poder establecer la falta de aplicación de las normas invocadas, es menester que esta Sala Suprema examine los textos normativos cuya infracción se invoca para luego relacionarlos con los hechos con relevancia jurídica materia del presente caso, así tenemos:

Código Civil

Artículo 40°- Oposición al cambio de domicilio

El deudor deberá comunicar al acreedor el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional, dentro de los treinta (30) días de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar.

El deudor y los terceros ajenos a la relación obligacional con el acreedor, están facultados para oponer a éste el cambio de su domicilio.

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

La oponibilidad al cambio de domicilio se efectuará mediante comunicación indubitable.

Artículo 1362°- Buena Fe

Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes”.

4.4. Antes de emitir pronunciamiento respecto de las causales materiales invocadas, es conveniente describir lo suscitado en vía administrativa, y lo considerado por las instancias de mérito, así tenemos:

- Mediante escrito de fecha dieciocho de mayo de dos mil quince, Manuela Guillermina Gonzáles Peña de Jo, interpone denuncia ante Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI contra el Banco Internacional del Perú - Interbank por infracción a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por método abusivo de cobranza en domicilio de tercero, solicitando que dicha entidad bancaria y sus oficinas de cobranza se abstengan de remitir cartas de cobranza judicial (por pagarés y compromisos de pago) dirigidas a terceras personas - señores Absalón Arturo Gonzáles Peña y su esposa Lily Georgina Barreto Silva - a su domicilio ubicado en Francisco Bolognesi 1434, Chiclayo.
- Refiere que estas personas, su hermano y su esposa, nunca han vivido en su casa y que desconoce por qué dieron su dirección para ser sujetos de crédito con el banco denunciado.
- Con fecha diecinueve de diciembre de dos mil catorce, la ahora demandante remitió carta notarial a la entidad bancaria adjuntando la escritura pública del domicilio donde se viene notificando, indicando la dirección de los deudores,

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

con la finalidad de demostrar que el inmueble está a su nombre y que las notificaciones se dirijan al domicilio indicado, pese a ello, se ha continuado remitiendo las cartas de cobranza a su domicilio.

- Mediante resolución número Uno de fecha siete de julio de dos mil quince, se dispuso: *“Primero; iniciar un procedimiento administrativo sancionador al Banco Internacional del Perú - Interbank por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor”.*
- Mediante escrito de fecha veinticuatro de julio de dos mil quince, el Banco Internacional del Perú - Interbank presentó sus descargos a la denuncia interpuesta en su contra; precisando medularmente que se debe declarar improcedente la denuncia porque no existe una relación de consumo, además que la información detallada por los señores Gonzales y Barreto tiene el carácter de declaración jurada; y que en aplicación del artículo 1362° que señala: “las partes celebran y ejecutan contratos de buena fe”, se tiene por ciertas las declaraciones que hubieren efectuado; asimismo que, en virtud a lo previsto en el artículo 40° del Código Civil, el domicilio declarado por el deudor únicamente puede ser modificado por éste
 - Por Resolución N° 0391-2015/PSO-INDECOPI-LAM de fecha diecinueve de agosto de dos mil quince, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor resolvió sancionar al Banco Internacional del Perú - Interbank con una multa de 3 UITs, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del consumidor y ordena como medida correctiva que Interbank cumpla con abstenerse de remitir al domicilio de la señora Manuela Guillermina Gonzáles Peña de Jo todo tipo de documentos que tengan como finalidad requerir el pago de la deuda de los señores Gonzales y Barreto.

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

Ante ello, Banco Internacional del Perú - Interbank interpuso recurso de apelación contra la Resolución N°0391-2015/PSOINDE COPI-LAM.

- Mediante Resolución Final N° 0657-2015/INDECOPI-LAM de fecha dos de octubre de dos mil quince, se resolvió lo siguiente: *“Revocar la Resolución N° 0391-2015/PSO-INDECOPI-LAM de fecha diecinueve de agosto de dos mil quince, (...) que declaró fundada la denuncia de la señora Manuela Guillermina Gonzáles Peña de Jo en contra de Banco Internacional del Perú – Interbank; y, reformándola, se declaró infundada al no haber quedado acreditada la falta de idoneidad en el servicio brindado. Asimismo, dejó sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva ordenada y la disposición de inscribirse a la entidad denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI”.*

4.5. Entonces, de lo señalado, tenemos que, del escrito de demanda, de la contestación efectuada por la entidad demandada, así como de lo descrito en el tercer considerando de la sentencia de vista, la controversia se ha centrado en determinar si la Resolución N°0657-2015/INDECOPI- LAM de fecha dos de octubre de dos mil quince, contiene alguna de las causales de nulidad previstas en el artículo 10° de la Ley N°27444.

4.6. Ingresando al análisis de la infracción normativa planteada, se advierte que la parte recurrente expone de manera clara y precisa cómo es que el Colegiado Superior inaplicó los artículos 40° y 1362° del Código Civil en la sentencia de vista, pues, para alegar la inaplicación de dichas normas, el recurrente señala que los contratos se celebran partiendo de una premisa de buena fe, y que es responsabilidad de los deudores comunicar el cambio de domicilio que señalaron en la transacción y que es facultad de los terceros ajenos oponerse al cambio de

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

domicilio. Asimismo, indica que el contrato suscrito constituye un acto jurídico válido, que los deudores señalaron en la transacción comercial como sus domicilios el ubicado en la avenida Francisco Bolognesi N° 143 4, Chiclayo, dirección que no ha sido variada por los deudores, además, que la dirección de uno de los contratantes, según el Reniec coincide con la que fue objeto de notificación.

4.7. De una lectura minuciosa de la sentencia de vista se verifica que los artículos 40° y 1362° del Código Civil no han sido aplicados, sosteniendo medularmente que los documentos ficha de Reniec de la señora Barreto y el acuse de recibo de la Tarjeta de Crédito del señor Gonzáles, junto con las solicitudes de Tarjeta de Crédito y Tarjeta Adicional, demostrarían que en un inicio el banco podía válidamente notificar a la dirección que con carácter de declaración jurada se consignó en las solicitudes de Tarjeta de Crédito y de Tarjeta Adicional, pero que una vez puesto en conocimiento de la entidad bancaria que los deudores no vivieron en dicho domicilio, correspondía a esta institución verificar la información brindada por la denunciante, aún más, si en la misiva notarial, la denunciante señala que adjunta diversos documentos que darían cuenta de la dirección de los deudores, sin que el banco observara que dichos documentos no fueron adjuntados, por lo que, a partir de tal información el banco debió tomar medidas de verificación del domicilio de los deudores, lo que no hizo, volviendo a notificar en el mismo domicilio, lo que evidencia la falta de idoneidad en el servicio.

4.8. De lo señalado hasta aquí, ha quedado establecido en autos que el señor Gonzales es titular de una Tarjeta de Crédito y tiene una Tarjeta Adicional a favor de su cónyuge la señora Barreto, quien a su vez es titular de una Tarjeta de Crédito. Ambos cónyuges declararon como su domicilio el ubicado en la Avenida Francisco Bolognesi N° 1434, Chiclayo. A continuación, evaluaremos si la actitud del banco de remitir comunicaciones dirigidas a sus clientes señores Gonzáles y Barreto al domicilio antes señalado, **configura una falta de idoneidad como proveedor en el mercado.**

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

4.9. Al respecto, revisado el expediente administrativo, se verifica la existencia de la carta notarial, de fecha diecinueve de diciembre de dos mil catorce, la misma que fue remitida al Banco Internacional del Perú – Interbank, en la cual, la ahora demandante, indicó, que los señores Absalón Arturo Gonzáles Peña y Lily Georgina Barreto Silva nunca han vivido en su domicilio. Asimismo, se observa copia del estado de cuenta del señor Absalón Arturo Gonzáles Peña, en el cual, consta la dirección ubicada en Av. Francisco Bolognesi N° 1434 – Chiclayo, además, se verifica las cartas remitidas por el Banco Interbank al domicilio de la administrada en las que se observa que, en dichas cartas, se muestran como clientes a los señores Gonzáles Peña y Barreto Silva y como dirección Av. Francisco Bolognesi N° 1434 – Chiclayo, la misma dirección de la demandante; con lo que, queda acreditado lo manifestado por la demandante de que Interbank le remitió a su domicilio estados de cuenta y cartas dirigidas a Absalón Alberto Gonzáles Peña y Lily Georgina Barreto Silva, lo que indica que le genera gran malestar moral.

4.10. Sin embargo, esta Sala Suprema considera que, en virtud de lo regulado en el artículo 1362° del Código Civil, que prescribe: *“Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes”* y en el artículo 40° del mismo cuerpo legal que se ñala: *“Oposición al cambio de domicilio. El deudor deberá comunicar al acreedor el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional, dentro de los treinta (30) días de ocurrido el hecho, bajo responsabilidad civil y/o penal a que hubiere lugar”*; en concordancia con el primer párrafo del artículo 179° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero que manifiesta: *“Toda información proporcionada por el cliente a una empresa del sistema financiero o del sistema de seguros tiene el carácter de declaración jurada”*, las comunicaciones remitidas por el Banco Internacional de Perú – Interbank al domicilio de sus clientes Absalón Arturo Gonzáles Peña y Lily Georgina Barreto Silva en Avenida Francisco Bolognesi N° 1434, Chiclayo, no implican una falta de idoneidad, ello porque el Banco Internacional de Perú – Interbank procedió a remitir los requerimientos de cobranza a la dirección consignada por los propios deudores en documentos como su solicitud de Afiliación y solicitud de transferencia de Tarjeta de Crédito, que tienen

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

carácter de declaración jurada; domicilio que si bien coincide con la dirección de la administrada, ahora demandante; también lo es que, no se advierte de autos que, los deudores Gonzáles y Barreto hayan comunicado el cambio de domicilio señalado para el cumplimiento de la prestación obligacional.

4.11. De lo argumentado, se tiene por desvirtuado lo alegado por la parte demandante, y para resolver el fondo del asunto, resulta de aplicación los artículos 1362° y 40° del Código Civil, que establece que los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes y que deben existir elementos suficientes para verificar que los deudores hayan efectuado el cambio de domicilio; por lo tanto, debe **estimarse** el causal material analizada.

Quinto. - Actuación en sede de instancia

5.1. Atendiendo a que el recurso de casación resulta fundado en cuanto a la causal material en mérito al razonamiento que esta sede casacional ha expuesto en los considerandos que preceden, es que corresponde proceder a la actuación en sede de instancia.

5.2. La sentencia apelada declaró fundada la demanda sobre la base de que si bien el Banco alegó que la manifestación de los señores Absalón Arturo Gonzales Peña y Lily Georgina Barreto Silva, contenida en el contrato suscrito con la entidad bancaria, debía tenerse por cierta al amparo de la norma acotada; en el caso de autos, se advierte que, al momento que el Banco Internacional de Perú – Interbank tomó conocimiento de la Carta Notarial, remitida por la señora Gonzales Peña de Jo, señalando que los deudores nunca habían domiciliado en dicha dirección, debió verificar la validez de la información brindada por la señora Gonzales Peña de Jo, máxime si, de los medios probatorios se puede verificar que el banco no ha ofrecido documento adicional alguno que corrobore el domicilio del obligado principal a la fecha de suscripción del contrato, tales como recibo de servicios (agua, luz, teléfono) o copia de su ficha RENIEC, limitándose el Banco Internacional de Perú –

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

Interbank a ampararse en la declaración del mismo, así como en el domicilio contenido en la ficha de RENIEC del cónyuge del titular, documentos que no causan convicción respecto a la verificación de la información puesta a su conocimiento por la señora Gonzales a través de la carta notarial. Finalmente, aduce que si bien de los documentos aportados por el Banco Internacional de Perú – Interbank se advierte que el señor Gonzales Peña suscribió las solicitudes señalando como domicilio la Avenida Francisco Bolognesi, sin embargo no es menos cierto que al recibir la Carta Notarial del diecinueve de diciembre de dos mil catorce, el Banco Internacional de Perú – Interbank no buscó corroborar dicha información, remitiendo posteriormente nuevas cartas de cobranza, sin adjuntar documento alguno que acredite haber verificado la información brindada por los señores Gonzales y Barreto, para efectos de tenerla por válida, no colisionando el Principio de la Buena Fe con su obligación de analizar las circunstancias relevantes al pedido, como la información brindada.

5.3. En este sentido, lo argumentado por el juez de primera instancia no se condice con los fundamentos que esta Sala de Casación ha plasmado en la presente sentencia, toda vez que, conforme se ha sostenido en esta sede casatoria, de acuerdo a los artículos 1362° y 40° del Código Civil, los contratos deben de negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes y que deben existir elementos suficientes para verificar que los deudores hayan efectuado el cambio de domicilio; por tanto, no resulta amparable la pretensión principal contenida en la demanda de fojas diecisiete. Por lo que, la Sala Superior al confirmar la apelada ha incurrido en infracción normativa de los mencionados dispositivos legales; en consecuencia, corresponde declarar fundado el recurso de casación planteado por la parte demandada, casar la sentencia de vista; y, actuando en sede de instancia, revocar la sentencia apelada; y, reformándola, se declare infundada la demanda en todos sus extremos.

III. DECISIÓN

SENTENCIA
CASACIÓN N°23284-2021
LIMA

Por las razones expuestas: declararon **FUNDADO** el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, el nueve de marzo de dos mil veintiuno, obrante a fojas ciento veinticinco del expediente judicial digital; en consecuencia, **CASARON** la sentencia de vista contenida en la resolución número diecisiete, de fecha doce de febrero de dos mil veintiuno, obrante a fojas ciento diez del mismo expediente digital y, actuando en sede de instancia, **REVOCARON** la sentencia apelada contenida en la resolución número siete, de fecha veintinueve de marzo de dos mil diecinueve, obrante a fojas setenta y cuatro, que declaró **fundada** la demanda; y, **REFORMÁNDOLA** declararon **INFUNDADA** la demanda en todos sus extremos; **DISPUSIERON** la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano” conforme a ley; en los seguidos por Manuela Guillermina Gonzales Peña de Jo contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y Banco Internacional del Perú, sobre Acción Contencioso Administrativa; y *los devolvieron. Interviene como ponente el señor juez supremo Corante Morales.*

S.S.

AMPUDIA HERRERA

CARTOLIN PASTOR

LINARES SAN ROMÁN

LLAP UNCHON

CORANTE MORALES

Jps/Rnp