

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe sobre Resolución 0213-2015/SPC-INDECOPI

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

Dayanna Jazmín López Pereyra

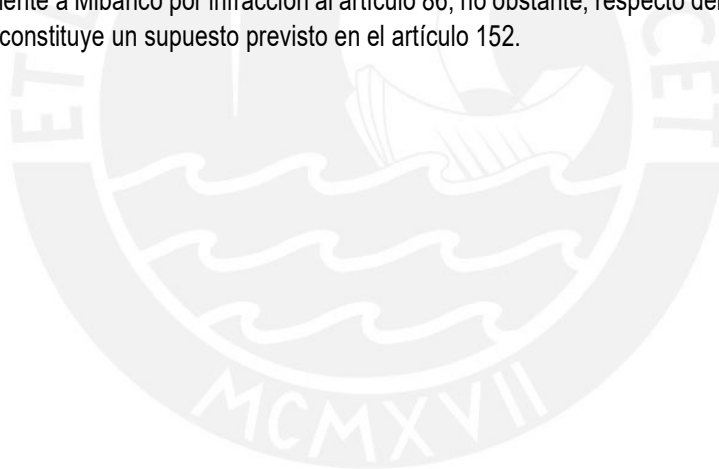
REVISOR:

Moisés Arturo Rejanovinski Talledo

Lima, 2021

## RESUMEN

El presente trabajo tiene por finalidad analizar los problemas jurídicos de la Resolución No. 0213-2015/SPC-INDECOPI, mediante la cual la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró responsable a Mibanco-Banco de la Microempresa S.A por limitar el derecho de los consumidores a realizar pagos anticipados de crédito; así como impedir el acceso de manera inmediata al Libro de Reclamaciones, derechos reconocidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código de Consumo). Los fundamentos de la Resolución se basan principalmente en la inspección realizada como parte de una investigación a causa de reclamos presentados ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) donde se verifica la limitación de los mencionados derechos del señor Gamarra. En ese sentido, se determina en qué consiste el derecho al pago anticipado de crédito y el Libro de Reclamaciones, analizando luego si se infringen los artículos 86 y 150 del Código de Consumo. Así, respecto del primer problema jurídico principal, sobre el derecho al pago anticipado de crédito; la vulneración tiene origen en la información brindada por el representante de atención al público acerca del procedimiento interno de la entidad financiera para tramitar dichos pagos; sin embargo, en la Resolución se decide no analizar este procedimiento, así como resolver sin tomar en cuenta la normativa sectorial vigente a la fecha de los hechos. Asimismo, respecto del segundo problema jurídico sobre el acceso inmediato al Libro de Reclamaciones; el Colegiado no se pronuncia sobre el procedimiento de atención de reclamos establecido previamente por la norma sectorial sancionando por el artículo 151 del Código de Consumo. Concluyo que, se sanciona correctamente a Mibanco por infracción al artículo 86, no obstante, respecto del acceso inmediato al Libro de Reclamaciones constituye un supuesto previsto en el artículo 152.



## ÍNDICE

RESUMEN .....	2
I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. DATOS GENERALES DE LA RESOLUCIÓN .....	5
III. ANTECEDENTES .....	5
IV. HECHOS RELEVANTES.....	7
4.1 Inicio del Procedimiento de Oficio .....	7
4.2 Descargos presentados en primera instancia por Mibanco: .....	8
4.3 Posición de la Comisión: Resolución No. 1235-2013/ILN-CPC.....	9
4.4 Apelación por parte de Mibanco a la Resolución emitida por la Comisión .....	9
4.5 Posición de la Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución No. 0213-2015/SPC-INDECOPI.....	11
V. PROBLEMAS JURÍDICOS .....	14
5.1. ¿El procedimiento interno establecido por Mibanco para realizar pagos anticipados infringe el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del consumidor? ¿Informar erróneamente sobre el procedimiento interno para efectuar el pago anticipado del crédito limita este derecho? .....	14
a) Cuestiones teóricas y normativas: ¿En qué consiste el derecho al pago anticipado de créditos? .....	14
b) Análisis y posición propia:.....	18
5.2 ¿Mibanco infringió el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no dar acceso de manera inmediata el Libro de Reclamaciones? ¿No dar acceso inmediato al consumidor al Libro de Reclamaciones infringe el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del consumidor? .....	22
a) Cuestiones teóricas y normativas: ¿En qué consiste el Libro de Reclamaciones? .....	22
b) Análisis y posición propia:.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. BIBLIOGRAFIA.....	29

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Informe pretende analizar la limitación de dos derechos de los consumidores en el marco de la prestación de servicios financieros. El primero está referido al derecho al pago anticipado de créditos y el segundo al derecho de acceso inmediato al Libro de Reclamaciones.

Los hechos principales se presentan dentro de una investigación iniciada por el Indecopi en contra de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A (en adelante, el Banco) luego de distintos reclamos reportados a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

El informe comprende la investigación de la normativa aplicable tanto del sector de protección al consumidor como la normativa sectorial del ámbito financiero emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs (en adelante, SBS). Para llevar a cabo el análisis descrito, el trabajo se divide en cuatro secciones. En la primera parte, abordaré la definición y alcance normativo del derecho al pago anticipado establecido en el artículo 86 del Código de Consumo, seguidamente analizaré si el procedimiento establecido por el Banco vulneró este derecho. Asimismo, evaluaré las implicancias de informar debidamente sobre el mismo explorando las obstaculizaciones encontradas por el Indecopi en la diligencia de inspección llevada a cabo en la etapa de investigación. Esto, acompañado de doctrina y la jurisprudencia necesaria para establecer reflexiones sobre ello.

Luego, hablaré del segundo problema principal relacionado con el acceso inmediato al Libro de Reclamaciones cuyo supuesto sancionable no se encontraría en el artículo 150 del Código de Consumo. Así, partiendo del concepto de este mecanismo y para qué sirve; analizaré si el Banco cumplió con brindar el acceso inmediato tomando en cuenta la regulación aplicable, así como los criterios jurisprudenciales relacionados.

Finalmente, una vez desarrolladas las cuatro secciones, realizaré mis conclusiones, las que espero sirvan de base y reflexión para futuros informes o trabajos afines.

### 1.2 Justificación

La dinámica de crecimiento del sistema financiero, en los últimos años, ha impactado en el número de reclamos vinculados con los productos ofrecidos por este sector, siendo que, los reclamos presentados contra entidades financieras ante el Indecopi registran una tendencia al alza.

Según la estadística puesta en conocimiento por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi<sup>1</sup>, a partir de la información recopilada entre los años 2015 a 2018, reveló que entre los principales motivos de reclamos sobre servicios financieros ante el SAC se encontraban los pagos parciales o cancelaciones anticipadas de créditos.

La importancia del presente expediente radica en que, a pesar de la innumerable jurisprudencia emitida con

---

<sup>1</sup> Indecopi - Gerencia de Estudios Económicos

2019 Problemas de Información entre Entidades y Consumidores del Sistema Financiero: Una revisión de casos analizados por el Indecopi desde las perspectivas de la Educación Financiera, Economía Conductual y Costos de Cambio. Lima, edición 1, p. 14.

anterioridad y posterioridad al presente caso del año 2012, así como la basta regulación producida a raíz de los casos revisados por el regulador; el problema continúa vigente, involucrando no sólo a la entidad financiera sancionada en este caso, sino que atañe también de manera indistinta a otros operadores financieros del país.

La presente Resolución expone una controversia sobre derechos y obligaciones regulados tanto en la normativa sectorial de la SBS (sector financiero) como en la norma general del Código de Consumo (derechos del consumidor), constituyendo así un caso que consolida en la materia de protección al consumidor financiero ambos sectores.

## **I. DATOS GENERALES DE LA RESOLUCIÓN**

- 2.1 **No. SENTENCIA/RESOLUCIÓN:** 0213-2015/SPC-INDECOPI
- 2.2 **AREAS DEL DERECHO :** Protección al Consumidor
- 2.3 **DENUNCIANTE :** Comisión de Protección al Consumidor  
Sede Lima Norte (La Comisión)
- 2.4 **DENUNCIADO :** Mibanco – Banco de la Microempresa S.A.
- 2.5 **PROCEDENCIA :** INDECOPI

## **II. ANTECEDENTES**

En el año 2012, de enero a setiembre, se presentaron diversos reclamos ante el SAC del Indecopi, que dejaban en evidencia una limitación al derecho a realizar pagos anticipados de créditos del Banco.

Ante ello, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, la Secretaría Técnica), realizó una investigación, donde se hace una diligencia de inspección con la participación del consumidor señor Juan Carlos Gamarra Abarca (en adelante, el señor Gamarra), a un establecimiento comercial del Banco en la ciudad de Barranca.

En la inspección, se verificó que el Banco estaría limitando el derecho del señor Gamarra a realizar el pago anticipado de su crédito. Asimismo, que el Libro de Reclamaciones en formato virtual no se encontraba a disposición inmediata y accesible del consumidor.

La investigación del caso culminó en el mes de noviembre de 2012 con la emisión del Informe 393-2012/ILN-CPC, en el cual, la Secretaría Técnica concluyó la existencia de posibles infracciones al Código de Consumo, por lo que -de oficio- se propuso iniciar un procedimiento contra el Banco según los elementos recabados.

---

## CRONOLOGIA DE HECHOS

### MAYO - SETIEMBRE 2012

Presentación de reclamos (0351-2012/0813-2012/5211-2012) ante el Servicio de Atención al Ciudadano-SAC del Indecopi : indicios de que Mibanco habría limitado el derecho a efectuar pagos anticipados de créditos en algunos establecimientos.

### 18 SETIEMBRE 2012

Diligencia Inspección caso señor Juan Gamarra: se verifica que no se permitía realizar el pago anticipado de su crédito y falta de disposición inmediata del Libro de Reclamaciones virtual.

### 12 NOVIEMBRE 2012

Se emite Informe 393-2012/ILN-CPC donde se propone a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte iniciar procedimiento de oficio contra Mibanco.

### 14 NOVIEMBRE 2012

Se inicia procedimiento de oficio a través de la Resolución 958-2012/ILN-CPC por presunta infracción a los artículos 86° y 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### 04 ENERO 2013

Mibanco presenta su defensa.

### 18 DICIEMBRE 2013

Mediante Resolución 1235-2013/ILN-CPC la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte declara fundado y procede a sancionar a Mibanco con 20 UITs.

### 06 ENERO 2014

Mibanco apela Resolución 1235-2013/ILN-CPC.

### 26 ENERO 2015

La Sala Especializada en Protección al Consumidor CONFIRMA en todos sus extremos la Resolución impugnada.

### **III. HECHOS RELEVANTES**

De acuerdo a la información que obra en la Resolución, procederemos a detallar los hechos más relevantes a continuación:

#### **4.1 Inicio del Procedimiento de Oficio**

Con fecha 14 de noviembre de 2012, la Comisión inició procedimiento contra el Banco mediante la Resolución 958-2012/ILN-CPC, imputándole las siguientes conductas:

- (i) El Banco estaría limitando a los consumidores el acceso inmediato al Libro de Reclamaciones según se verificó el 18 de setiembre de 2012 durante la inspección realizada en la oficina comercial ubicada en Jr. Alfonso Ugarte No. 120 en la Provincia de Barranca del Departamento de Lima; lo que podría constituir infracción al artículo 150° del Código<sup>2</sup>.
- (ii) El Banco estaría limitando el derecho de los consumidores a efectuar el pago anticipado de sus créditos, lo cual se habría suscitado en sus establecimientos comerciales durante el período del 01 de enero al 30 de setiembre de 2012, lo que podría constituir infracción al artículo 86° del Código<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> **Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 150.- Libro de reclamaciones**

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

<sup>3</sup> **Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 86.- Derecho a efectuar pagos anticipados**

Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

#### **4.2 Descargos presentados en primera instancia por Mibanco:**

Mibanco realizó el siguiente descargo:

1. El acta de inspección efectuada reflejaba el malestar del señor Gamarra en tanto no efectuó el pago anticipado de su deuda. El hecho no resultaba acorde con las instrucciones y normativas internas siendo que la referida acta no se encontraba suscrita por ninguno de sus funcionarios.
2. A la fecha de la inspección el señor Gamarra no mantenía crédito vigente dado que ya había sido cancelado el 06 de setiembre de 2012.
3. El Banco no negaba el derecho de cancelación anticipada del crédito sino que registraba un procedimiento interno para ello, el que se iniciaba con una solicitud oral o escrita, la misma que podía ser recibida por cualquiera de sus funcionarios y derivada al personal pertinente para que realice un cálculo correcto y exacto del crédito. El procedimiento se formalizaba con la reducción de intereses respectivos a la fecha en que se presenta la solicitud.
4. Las cancelaciones anticipadas requerían la presencia física del asesor de negocios encargado de la cuenta. El plazo para atender dichas solicitudes era de hasta cuarenta y ocho (48) horas.
5. La finalidad de su procedimiento interno era para iniciar el trámite a solicitud y generar la liquidación de la deuda para que se procediera al pago.
6. Los clientes se adaptaban al procedimiento señalado por el Banco para formalizar la operación de pago anticipado, el mismo que era informado al momento de la suscripción del contrato del servicio financiero y aceptado por estos; indicar lo contrario vulneraría el principio de autonomía privada.
7. Según procedimiento interno contaban con un Libro de Reclamaciones virtual constituido por el Módulo de Reclamos denominado Bantotal. El Banco no se negó a entregar el libro de reclamaciones dado que los datos y cuestiones relevantes del reclamo eran ingresados por el funcionario a cargo o a través de Banca Telefónica.
8. El reclamo del señor Gamarra fue ingresado y atendido dentro del plazo legalmente otorgado
9. No ocasionó perjuicio a sus clientes ni obtuvo un beneficio ilícito.

#### **4.3 Posición de la Comisión: Resolución No. 1235-2013/ILN-CPC**

Con fecha 18 de diciembre de 2013, la Comisión emite la Resolución No. 1235-2013/ILN-CPC mediante la cual resuelve lo siguiente:

1. Declaró **FUNDADO** el procedimiento iniciado contra el Banco por infracción al artículo 86° del Código de Consumo, al verificar que se limitó el derecho de los consumidores a realizar pagos anticipados de sus créditos. Se sanciona con una multa de 15 UIT.
2. Declaró **FUNDADO** el procedimiento por infracción al artículo 150° del Código, al verificarse que se limitó el acceso inmediato a los consumidores del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial del distrito y provincia de Barranca. Se impone por esta causa una multa de 5 UIT.
3. **ORDENA** al Banco que un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de la notificación cumpla con:
  - Permitir a los consumidores el pago anticipado de sus créditos en el establecimiento comercial ubicado en Barranca; eliminando las restricciones identificadas, esto es, condicionar la recepción de la solicitud de cancelación a que el analista de créditos del consumidor se encontrara en el establecimiento, requerir el abono de un determinado período de cuotas antes de permitir el pago anticipado y condicionar la presentación de la solicitud de pago anticipada a una fecha determinada.
  - Mantener el Libro de Reclamaciones del mencionado establecimiento a disposición inmediata de los consumidores.

#### **4.4 Apelación por parte de Mibanco a la Resolución emitida por la Comisión**

Con fecha 06 de enero de 2014, Mibanco apeló la Resolución de la Comisión argumentando lo siguiente:

- Respecto a la infracción del artículo 86 del Código de Consumo:
  - a) El Banco respetaba el derecho de los consumidores de efectuar cancelaciones anticipadas de sus deudas, de manera total o parcial, en cualquier momento de conformidad con los documentos de crédito (contrato de crédito y hoja resumen).

b) La norma no establecía el procedimiento que debía seguirse en las operaciones de pagos anticipados, siendo que su procedimiento interno se iniciaba con la presentación de una solicitud debidamente firmada según formato proporcionado por el Banco, el cual era derivado al funcionario pertinente para el cálculo correcto y exacto del crédito y se formalizaba con el ajuste de intereses a la fecha de presentación de la solicitud. Se requería la presencia física del asesor de negocios encargado de la cuenta y que el plazo para atender dichas solicitudes era de hasta 48 horas.

c) No exigían un procedimiento distinto al establecido por el Banco, ni los negaban. El respectivo procedimiento les era informado al momento de la suscripción del contrato y estaba autorizado por la SBS.

d) Para formalizar el pago anticipado los clientes se adecuaban al procedimiento establecido por el Banco y decir lo contrario vulneraría el principio de autonomía privada.

e) No ocasionó perjuicio económico alguno a sus clientes ni obtuvo un beneficio ilícito, siendo que el órgano resolutorio no tomó en consideración sus lineamientos legales contractuales ni que validaba la fecha para la liquidación de intereses correspondientes la fecha en que se presentaba la solicitud.

f) No se exigía el pago de un determinado período de cuotas. El acta no se encontraba suscrita por ningún funcionario.

g) El reclamo del señor Gamarra era inconsistente ya que a la fecha de la inspección no mantenía crédito vigente con el Banco y que inclusive solicitó otro crédito de manera posterior.

- Respecto a la infracción del artículo 150 del Código:

a) Según procedimiento interno, el Banco contaba con un Libro de Reclamaciones virtual constituido por el Módulo de Reclamos Bantotal. Los datos y cuestiones relevantes del reclamo eran ingresados por el funcionario a cargo o a través de Banca Telefónica. Dicha operatividad se mantenía vigente y existía toda una estructura y personal especializado en responder dichos reclamos.

- Respecto a la medida correctiva:

a) El Banco ponía en conocimiento de todos sus clientes el procedimiento interno para efectuar pagos anticipados a través de los documentos de créditos al momento de la contratación. Asimismo, dado lo ordenado por la Comisión envió un correo electrónico al personal de la

agencia de Barranca precisando que su actuar debía ser de acuerdo a sus disposiciones y normativa interna. Debía considerarse cumplida la medida pues resultaba ser su conducta habitual.

- Respecto a la multa total de 20 UIT:
  - a) La multa total de 20 UIT no tenía asidero legal, ni fáctico y no existía infracción alguna.

#### **4.5 Posición de la Sala Especializada en Protección al Consumidor - Resolución No. 0213-2015/SPC-INDECOPI**

Con fecha 26 de enero de 2015, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (la Sala) resuelve en última y segunda instancia lo siguiente:

- La diligencia de inspección es uno de los pocos instrumentos legales de los que la autoridad administrativa puede servirse a efectos de constatar los hechos materia de denuncia.
- Al respecto, obra en el expediente el acta correspondiente a la inspección efectuada el 18 de setiembre de 2012 en la oficina comercial del Banco, ubicada en la provincia de Barranca, a través del cual se verificó que el personal del mismo no tramitó el pedido de pago anticipado total del señor Gamarra; toda vez que: (i) su analista no se encontraba en dicho momento; (ii) tenía que pagar por lo menos las cuotas correspondientes a un año de su crédito, siendo que en su caso únicamente había cancelado las derivadas de siete (7) meses; y (iii) podía efectuar la operación los primeros días de octubre.
- Asimismo, la negativa del Banco a tramitar el pedido del pago anticipado del señor Gamarra no se sustenta en el hecho de que el mismo no mantuviera crédito vigente o pendiente de pago sino en los condicionamientos arriba expuestos.
- Por otro lado, a fin de efectuar determinados actos, tales como; el cálculo de intereses y su correspondiente liquidación; la Sala no desconoce que sea necesaria la intervención de personal especializado, sin embargo, se considera que condicionar el mismo acto de presentación de la solicitud a la presencia del analista encargado del crédito respectivo, sí constituye una limitación al ejercicio del derecho al pago

anticipado, en tanto que tal labor no implica el despliegue de conocimientos específicos ni la realización de acciones determinadas que lo justifiquen.

- En ese sentido, el personal condicionó la sola recepción de la solicitud de pago anticipado a la presencia del analista encargado del crédito del consumidor, ya que, ante su ausencia no procedió a tramitar dicho pedido, por el contrario, le indicó que debía regresar posteriormente, esto es, el 02 de octubre de 2012, según la mencionada acta de inspección.
- Igualmente, según inspección, se desprende que el personal del Banco informó que en virtud al período del crédito del señor Gamarra; tenía que cancelar por lo menos las cuotas correspondientes a un año para efectuar la cancelación anticipada de la deuda, siendo que había cancelado únicamente siete (07) meses.
- Si bien el Acta de inspección no se encontró suscrita por algún funcionario del Banco, la norma, según el artículo 32 de La Ley de Facultades Normas y Organización del Indecopi<sup>4</sup>, faculta a la autoridad a dejar constancia del hecho, por lo que no resta validez ni veracidad a las observaciones vertidas en la misma la falta de firma del proveedor.
- Adicionalmente, la práctica con la que se limitó el derecho a realizar pagos anticipados, no sólo habría ocurrido en el establecimiento de Barranca sino también en otra agencia de la provincia de Lima a través del reclamo 2021-0351 presentado el 07 de mayo de 2012 ante el SAC; donde se cuestionó que el operador financiero no realizó cancelación anticipada de su deuda al indicarle que ello sólo podía realizarse el primero y la quincena de cada mes.
- La materia de discusión del procedimiento se encuentra constituida por una práctica del Banco que limita el derecho de los consumidores a ejercer su derecho de efectuar pagos anticipados, la misma que no se sustenta en una cláusula contractual.
- Habría un beneficio ilícito el ahorro generado por la falta de implementación efectiva de un proceso idóneo para las operaciones de pago anticipado.
- De otra parte, según acta de inspección, se desprende que ante la solicitud del señor Gamarra de registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones del Banco; personal del mismo lo derivó a su plataforma de atención, donde inicialmente se le solicitó ingresarlo a través de Banca Telefónica. Luego, ante la insistencia del consumidor fue

---

<sup>4</sup> DL 807. Ley de Facultades Normas y Organización del Indecopi. Artículo 32.-

(...) Siempre que se realice una inspección deberá levantarse un acta que será firmada por quien estuviera a cargo de la misma, así como por los interesados, quienes ejerzan su representación o por el encargado del establecimiento correspondiente. En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho.

derivado nuevamente a la funcionaria que lo había atendido, quien cuestionó su decisión de registrar el reclamo. Si bien el consumidor logró ingresar su reclamo al Libro de reclamaciones fue con ocasión de que la funcionaria del Indecopi se identificara como tal.

- Respecto a la sanción total de 20 UIT; ésta resulta proporcional y razonable con las conductas infractoras en tanto; la gravedad de la conducta en atención al daño originado a los consumidores, el cobro indebido de intereses y, el efecto en el mercado, traducido en la desconfianza ocasionada, así como, en relación al cumplimiento de las disposiciones legales ya que la probabilidad de detección de las mismas eran mínimas en tanto se detectan por la ejecución de acciones preventivas o fiscalizadoras. La sanción es suficiente para desincentivar infracciones de esta naturaleza a futuro. Se graduó en virtud a los criterios del artículo 112° del Código<sup>5</sup>.



---

<sup>5</sup> **Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

- La Sala **CONFIRMA** la Resolución No. 1235-2013/ILN-CPC del 18 de diciembre de 2013, emitida por la Comisión, en el extremo que halló responsable al Banco por la infracción del artículo 86 del Código al quedar acreditado que limitó los derechos de los consumidores a realizar pagos anticipados de sus créditos.
- **CONFIRMA** la Resolución No. 1235-2013/ILN-CPC, emitida por la Comisión, en el extremo que halló responsable al Banco por infracción al artículo 150 del Código al verificarse que limitó el acceso inmediato a su Libro de Reclamaciones en el establecimiento de Barranca.
- **CONFIRMA** la Resolución 1235-2013/ILN-CPC, por las sanciones impuestas por una multa total de 20 UIT.

#### IV. PROBLEMAS JURÍDICOS

**5.1. ¿El procedimiento interno establecido por Mibanco para realizar pagos anticipados infringe el artículo 86 del Código de Protección y Defensa del consumidor? ¿Informar erróneamente sobre el procedimiento interno para efectuar el pago anticipado del crédito limita este derecho?**

a) Cuestiones teóricas y normativas: ¿En qué consiste el derecho al pago anticipado de créditos?

La Constitución Política del Perú vigente (en adelante la Constitución), señala en el artículo 65 que; “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios (...)”<sup>6</sup>. Esta defensa del interés de los consumidores ha sido desarrollada por el Tribunal constitucional en varias ocasiones, señalando que, con este artículo, la Constitución constituye un principio rector para la actuación del Estado y reconoce el derecho de defensa de los consumidores en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses <sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Constitución Política del Perú. Artículo 65°-

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Así mismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>7</sup> Tribunal Constitucional.

2004 Expediente N.° 0858-2003-AA/TC. Sentencia: 24 de marzo de 2004.

Consulta: 28 de setiembre de 2021. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00858-2003-AA.html>.

Seguendo al Tribunal Constitucional; “la primera parte del citado artículo, además de reconocer el derecho de defensa del consumidor contiene también un deber específico genérico de protección. Este deber se resume, sólo de manera enunciativa, en garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado y se expresa en la expedición de normas, leyes, directivas, reglamentos, entre otros”<sup>8</sup>. Por ello, ese deber especial de protección del consumidor requiere ser plasmado en una normativa de amplia gama.

Justamente, tal como señala León; “la normativa sobre protección al consumidor contempla prerrogativas más genéricas, como el derecho a la información, a la idoneidad de los bienes y servicios, (...) hasta otras muy específicas dentro de las cuales podemos encontrar el derecho al pago anticipado total o parcial de créditos”<sup>9</sup>.

El derecho al pago anticipado no tenía inicialmente referencia expresa en la Ley de Protección al Consumidor (en adelante DL716) sino hasta el año 2000, cuando se emite una modificatoria para incorporarlo a dicha ley<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Tribunal Constitucional.

**2004 Expediente N.º 0858-2003-AA/TC.** Sentencia: 24 de marzo de 2004.

Consulta: 28 de setiembre de 2021. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00858-2003-AA.html>.

<sup>9</sup> León, Luis Miguel

**2011** “El Derecho al Pago Anticipado de créditos en la normativa sobre Protección al Consumidor: alcances conceptuales y criterios jurisprudenciales”. *Revista Círculo de Derecho Administrativo*. Lima, número 10-2, p. 143.

<sup>10</sup> **Ley 27251. Modificatoria a Ley de Protección al Consumidor DL No. 716.**

Artículo 2.- Adiciónese el inciso g) al Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 716, con el texto siguiente:

“(…) g) Derecho en toda operación de crédito, a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago, incluyéndose así mismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes”.

Posteriormente se dieron varios cambios normativos<sup>11</sup> y, ya situándonos en el año de los hechos, se encontraba vigente el Código de Consumo desde el 2010. Esta norma recoge lo desarrollado en sus normas antecesoras, fijando en los artículos 1 y 86, los alcances de este derecho en el campo de la normativa de protección del consumidor<sup>12</sup>.

Ambos artículos, señalan de forma resumida respecto al pago anticipado, lo siguiente: (i) es aplicable en toda operación de crédito (ii) se puede pre pagar total o parcialmente la deuda, (iii) el pago anticipado conlleva a la disminución de intereses generados a la fecha del pago, así como la liquidación de las comisiones y gastos, (iv) no se pueden aplicar penalidades por efectuar el pago anticipado ni otros similares.

De otra parte, desde el ámbito financiero, se encontraba vigente el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la Contratación con usuarios del Sistema Financiero (en adelante Reglamento de Transparencia), emitido el 2005 por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante SBS); esta normativa sectorial establecía -en resumen- las siguientes obligaciones respecto al pago anticipado<sup>13</sup>: (i) Informar en la hoja resumen el derecho del consumidor a efectuar pagos anticipados, (ii) Informar a los clientes sobre el procedimiento para ejercer el derecho al pago anticipado y (iii) evitar incluir exclusiones o limitaciones al derecho a efectuar pagos anticipados en las cláusulas contractuales.

La normativa financiera señalaba entonces los deberes de las entidades del sector y, a la vez, reconocía cómo los consumidores podían ejercer este derecho. Esta normativa posteriormente presentó modificatorias ampliando y precisando lo señalado por el Reglamento de Transparencia respecto al lugar de pago, oportunidad, modo, entre otros aspectos importantes<sup>14</sup>.

Como lo suscriben Roa y Herrera; “el reconocimiento del derecho al pago anticipado, en los últimos años, ha incorporado a su definición contenidos subyacentes, tales como: (i) la prohibición de la restricción o impedimento material para el ejercicio, (ii) el establecimiento de horarios o fechas específicas para su realización sin justificación, así como (iii) la fijación de determinadas agencias o zonas geográficas para su ejercicio por parte de las entidades financieras”<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> Luego de varias modificaciones legislativas que afectaron el DL716, en el año 2009, entró en vigencia el Decreto Supremo No. 006-2009-PCM Texto único Ordenado de la Ley de Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUO), el cual conservó el mismo texto normativo modificado del artículo 5 del DL716.

<sup>12</sup> Los artículos 1 y 86 de la Ley 29571 (Código de Consumo) establecen los alcances generales del derecho al pago anticipado de créditos.

<sup>13</sup> Artículos 15, 19-A y 46 Resolución SBS No.1765-2005. Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la Contratación con usuarios del Sistema Financiero.

<sup>14</sup> Se modificó por el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por Resolución SBS No. 8181-2012 en el año 2012 donde se añadió el artículo 22 detallando el pago anticipado y adelanto de cuotas. Luego de varias modificatorias adicionales, se cambió al vigente Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS No. 3274-2017.

<sup>15</sup> **Roa, Magda y Herrera, José Luis**

2019 “El derecho al pago anticipado de los consumidores y los créditos hipotecarios otorgados con subsidio del Estado”. *Revista Ius et Praxis*. Lima, número 48-49, p. 90.

Por tanto, con el paso del tiempo, la institución del derecho al pago anticipado ha ido desarrollando sus alcances tanto en la norma general como en la sectorial, lo que demuestra su importancia dentro del ámbito de protección y defensa del consumidor.

Ahora bien, en el nacimiento del derecho; “la figura del pago anticipado se observaba como una ayuda al deudor ante una relación entendida como de superioridad del acreedor sobre este, sin embargo, luego fue tomado como un fraude, ya que se incumplía con lo pactado en el tiempo al no cumplir con las cláusulas que el contrato establecía y por lo tanto el acreedor exigía una penalización”<sup>16</sup>.

Por ello, antes de la entrada en vigencia del Código de Consumo se reconocía la posibilidad de que los operadores financieros pudieran cobrar una comisión no sólo por los costos administrativos correspondientes al trámite del pago anticipado sino por penalidades. Fue a partir del 2011, mediante una modificatoria al Reglamento de Transparencia que se incorporó expresamente la prohibición de cobrar algún concepto por cancelación anticipada de créditos<sup>17</sup>.

Jurisprudencialmente, ya se había mostrado posición a favor de no cobrar al consumidor cargo alguno ya sea por penalidad contractual o comisiones que buscarían el recupero de los intereses no percibidos por la cancelación anticipada y que representaban una penalidad encubierta<sup>18</sup>.

De otro lado, hay que diferenciar entre pago anticipado o prepago con adelanto de cuotas o pago adelantado ya que con este último no se reduce el capital, ni los intereses, ni tampoco las comisiones y gastos derivados de los contratos. Los pagos adelantados constituyen la cancelación de la cuota prevista con anterioridad a su fecha de vencimiento, no generan una obligación de liquidar nuevamente la deuda. Estas diferencias han sido desarrolladas tanto en el Reglamento de Transparencia como por el Indecopi a través de su jurisprudencia<sup>19</sup>.

---

<sup>16</sup> **García, Jonathan**

2012 “La admisión de Pagos adelantados de deudas bancarias y la función fiscalizadora del INDECOPI”. *Revista Consumo & Legal*. Lima, número 67, p. 2. Consulta: 26 de setiembre de 2021. <https://app.vlex.com/#vid/adelantados-bancarias-fiscalizadora-465720602>.

<sup>17</sup> Resolución SBS No.7897-2011 modificó el anexo 5 del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.

<sup>18</sup> **Indecopi**

2010 Expediente No. 0121-2009/CPC-INDECOPI-PUN. Resolución: 1850-2010/SC2-INDECOPI 19 de agosto de 2010.

“(…) Si bien la Ley de Protección al Consumidor señala que los proveedores pueden cobrar los gastos derivados del ejercicio del derecho a efectuar pagos anticipados de su deuda, esto último no puede ser entendido como una autorización para limitar los efectos de dicho derecho mediante la recuperación parcial o total de los intereses dejados de cobrar. Lo anterior, tomando en consideración que el ordenamiento no puede estar en contradicción consigo mismo estableciendo, por un lado, el derecho a efectuar pagos anticipados -con la consiguiente liquidación de intereses- y, por otro lado, negar el mismo derecho mediante la posibilidad de recuperar los intereses dejados de cobrar por la vía de las penalidades o mecanismos de naturaleza semejante, tales como las comisiones. En el mismo sentido (caso “señor Domingo García Belaúnde contra el Banco de Crédito del Perú”) Expediente No. 769-2003/CPC-INDECOPI-LIM. Resolución: 0387-2004/TDC-INDECOPI 25 de agosto de 2004.

<sup>19</sup> **Indecopi**

2010 Expediente No. 131-2009/CPC-INDECOPI-CUS. Resolución: 2633-2010/SC2-INDECOPI 22 de noviembre de 2010.

Precisamente, “la razón del crédito son los intereses, es decir, la renta por el uso del dinero prestado, el beneficio económico del prestamista”<sup>20</sup> y el pago anticipado implica un desmedro de este beneficio ya que la cancelación adelantada total o parcial, conlleva a la disminución de los intereses compensatorios respectivos y esperados por la entidad financiera.

Así mismo, la realización de un pago anticipado de crédito no es una transacción simple, se debe verificar el estado de cuenta de la deuda, efectuar cálculo de intereses que puedan involucrar consultas a áreas internas y terceros que no necesariamente operan en el mismo establecimiento donde el consumidor desee realizar el pago y donde los recursos pueden ser reducidos como por ejemplo agencias en zonas no urbanas. Estas circunstancias han sido descritas también por el regulador<sup>21</sup>.

Ante estas necesidades operativas, se han dado pronunciamientos señalando que las entidades financieras se encuentran habilitadas para desarrollar procedimientos internos que permitan tramitar las solicitudes de cancelación anticipada<sup>22</sup>. En este mismo sentido, el Reglamento de Transparencia a través de su artículo 19- A, daba cuenta que las empresas debían informar a través de sus oficinas de atención al público acerca del procedimiento para realizar pagos anticipados<sup>23</sup>. Entonces, tanto la norma sectorial como la jurisprudencia advertían sobre el establecimiento de un procedimiento para llevar a cabo el pago anticipado de créditos.

Por tanto, resulta necesario preguntarse; ¿cómo debía ser este procedimiento?, existen pronunciamientos con los que podemos plantear respuestas y aplicar al presente caso.

b) Análisis y posición propia:

Según los fundamentos que cita tanto la Comisión como la Sala vemos que; se identificó tres requisitos que limitaron el pago anticipado: (i) condicionar la recepción de la solicitud a que el analista de créditos se encuentre en el

---

<sup>20</sup> Roa, Magda y Herrera, José Luis

2019 “El derecho al pago anticipado de los consumidores y los créditos hipotecarios otorgados con subsidio del Estado”. *Revista Ius et Praxis*. Lima, número 48-49, p. 94.

<sup>21</sup> Indecopi

2010 Expediente No. 073-2008/CPC-INDECOPI-CAJ. Resolución: 1751-2010/SC2-INDECOPI 12 de agosto de 2010.

“A criterio de esta Sala, resulta razonable que dependiendo de la complejidad del tipo de producto crediticio de que se trate (convenio de descuento por planilla, crédito personal u otros), el proveedor requiera contar con una constancia de las condiciones en que el consumidor desea ejercer su derecho al pago anticipado, en la que se señale si se trata de un pago total o parcial, si debe computarse como un pago anticipado o una cancelación anticipada, si prefiere la reducción del monto de sus cuotas o la reducción del plazo de pago, etc. (...) pues dependiendo de la complejidad del producto crediticio sobre el que se solicita el pago anticipado, necesitará verificar el estado de cuenta de la deuda requiriendo a terceras instituciones información sobre los pagos, (...)” (subrayado propio).

<sup>22</sup> Indecopi

2010 Expediente No. 0154-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 1031-2010/SC2-INDECOPI 19 de mayo de 2010.

“A criterio de la Sala, las entidades financieras se encuentran habilitadas para desarrollar procedimientos internos que permitan tramitar las solicitudes de cancelación anticipada (...)”.

<sup>23</sup> Resolución SBS No.1765-2005. Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.

**Artículo 19 A°- Difusión de Información adicional**

Las empresas deberán informar a sus clientes sobre sus derechos y obligaciones (...) a través de sus oficinas de atención al público. En tal virtud, deberá poner a disposición de sus clientes material informativo referido a los siguientes aspectos:

(...) 3. Procedimiento para ejercer su derecho de realizar pagos anticipados en forma parcial o total, para tal efecto.

establecimiento; (ii) requerir el abono de un determinado número de cuotas antes de permitir el pago anticipado; y, (iii) condicionar la presentación de la solicitud a una fecha determinada<sup>24</sup>.

Como dijimos, la tramitación de un pago anticipado requiere de una serie de acciones y procesos operativos por parte de la entidad financiera. Para tal efecto, el Indecopi se ha pronunciado señalando que; “los acreedores tienen derecho a establecer un procedimiento y formalidades para su ejercicio”<sup>25</sup>.

En ese sentido, ha señalado que; “tales procedimientos deberán operativizar dentro un plazo razonable la solicitud presentada y deberán ser oportunamente informados a los consumidores. De esta forma, el derecho al pago anticipado no implica que éste deba procesarse inmediatamente por parte del Banco sino que, presentada una solicitud de pago anticipado, ésta deberá ser tramitada y aceptada en un plazo razonable y con la formalidad de liquidar la deuda de acuerdo a los parámetros establecidos por ley”<sup>26</sup>.

Respecto a ese plazo razonable; según lo planteado por las entidades financieras en sus procedimientos internos, tanto la Comisión como la Sala del Indecopi han referido en sus resoluciones plazos de por ejemplo 48 horas y hasta 07 días<sup>27</sup>, según la complejidad del tipo de crédito. No obstante, la fijación de estos plazos no significa que las entidades financieras no atiendan las solicitudes de manera inmediata o no liquiden los intereses oportunamente<sup>28</sup>.

Este plazo se relaciona también con la presentación de las solicitudes de pago anticipado en una fecha determinada; y, en este aspecto, el Indecopi ha emitido varios pronunciamientos señalando que lo informado por el personal que trabaja en la entidad financiera evidentemente acredita una afectación al derecho de los consumidores puesto que ello limita la posibilidad de que éstos puedan realizar el pago anticipado en cualquier momento de la relación contractual<sup>29</sup>.

Asimismo, tal y como lo señala el propio Tribunal en el fundamento 19 de la resolución en análisis; el Colegiado acepta que dentro del procedimiento establecido para realizar el pago anticipado puede ser necesaria la intervención de

---

<sup>24</sup> Esto fue verificado en la diligencia de inspección para el caso del señor Gamarra, pero previamente habían sido denunciados ante el SAC del Indecopi por otros consumidores de otros establecimientos del Banco.

<sup>25</sup> **Indecopi**

**2010** Expediente No. 073-2008/CPC-INDECOPI-CAJ. Resolución: 1751-2010/SC2-INDECOPI 12 de agosto de 2010.

<sup>26</sup> **Indecopi**

**2010** Expediente No. 0154-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 1031-2010/SC2-INDECOPI 19 de mayo de 2010.

<sup>27</sup> **Indecopi**

**2010** Expediente No. 0154-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 1031-2010/SC2-INDECOPI 19 de mayo de 2010.

**2010** Expediente No. 073-2008/CPC-INDECOPI-CAJ. Resolución: 1751-2010/SC2-INDECOPI 12 de agosto de 2010.

<sup>28</sup> **Indecopi**

**2011** Expediente No. 124-2010/CPC-INDECOPI-PIU. Resolución: 1683-2011/SC2-INDECOPI 04 de julio de 2011.

“(…) este Colegiado ha indicado anteriormente que la imposición de plazos que involucren el retardo en la fecha de liquidación de la deuda constituiría una negación del ejercicio del derecho al pago anticipado sólo si lleva aparejado el recargo de intereses injustificadamente devengados en perjuicio del consumidor; sin embargo, en el presente procedimiento no se ha verificado tal afectación, dado que la sola referencia a que la fecha de liquidación es posterior a la fecha de presentación de la solicitud no acredita por sí misma que la deuda del consumidor haya sido recargada con los intereses que pudieron devengarse hasta la fecha en que se practica la liquidación de la deuda” (subrayado propio).

<sup>29</sup> **Indecopi**

**2011** Expediente No. 201-2009/CPC-INDECOPI-LAL. Resolución: 0927-2011/SC2-INDECOPI 20 de abril de 2011.

**2011** Expediente No. 211-2009/CPC-INDECOPI-AQP. Resolución: 1581-2011/SC2-INDECOPI 23 de junio de 2011.

personal especializado a fin de efectuar determinados actos tales como, el cálculo de intereses y su correspondiente liquidación.

En ese contexto, el hecho de que el analista de créditos se encuentre en el establecimiento para poder efectuar el pago anticipado se relaciona con la intervención necesaria de dicho personal especializado; a fin de efectuar el mencionado cálculo de intereses y la correspondiente liquidación de la deuda.

Al respecto, el Indecopi ha señalado que; “consultar con el analista de créditos no desvirtúa la afectación al derecho de los consumidores, lo que se evidencia cuando el propio personal de la entidad financiera brinda información que puede ser asumida en muchos casos como definitiva para tomar una decisión como consumidor. (...) no resulta razonable que un consumidor desconfíe de la información brindada por un empleado de una entidad financiera (...), el consumidor confía en que la persona que lo atiende es un representante del establecimiento, capaz de atenderlo en lo que respecta a sus funciones<sup>30</sup>.”

La jurisprudencia entonces nos dice que, el procedimiento interno planteado por las entidades financieras puede tener la imposición de plazos y de formalidades siempre que éstos no vulneren lo reconocido al consumidor en la norma, es decir, que no dilaten la fecha de liquidación del pago anticipado o que le generen sobrecargas económicas.

Por tanto, un punto importante respecto al plazo y formalidad que deben valorar las entidades financieras para sus procedimientos internos es que; aquellas operaciones que involucren el retardo en la fecha de liquidación de la deuda constituirían una negación del ejercicio del derecho al pago anticipado sólo si lleva aparejado el recargo de intereses injustificadamente devengados en perjuicio del consumidor<sup>31</sup>.

Dicho todo lo anterior, no cabe duda que el Indecopi, había considerado los condicionamientos analizados, según los hechos presentados en la inspección, como conductas que desnaturalizan el derecho al pago anticipado y que, posteriormente -inclusive- fueron tomados como criterios resolutivos para la guía “Lineamientos sobre Protección al Consumidor”<sup>32</sup>.

Así, se considera que, la vulneración a los derechos de los consumidores se evidencia en aquellos casos en los que se impida el ejercicio del derecho al pago anticipado o se establezcan mecanismos internos o procedimientos que en el fondo revelen la intención de impedir que este derecho se haga efectivo, para lo cual, jurisprudencialmente, se han señalado las prohibiciones de: (i) obstaculizar o limitar el derecho de sus consumidores a realizar pagos anticipados; o, (ii) cobrar montos que encubran la recuperación de los intereses<sup>33</sup>.

Ahora bien, tal como menciona García; “la reseña evolutiva del sistema de pago anticipado y del sistema de información de éste, es mostrar algo parecido a lo que sucederá en adelante pues el Código de Protección al Consumo

---

<sup>30</sup> **Indecopi**

**2011** Expediente No. 201-2009/CPC-INDECOPI-LAL. Resolución: 0927-2011/SC2-INDECOPI 20 de abril de 2011.

<sup>31</sup> **Indecopi**

**2011** Expediente No. 073-2008/CPC-INDECOPI-CAJ. Resolución: 1751-2010/SC2-INDECOPI 12 de agosto de 2010.

<sup>32</sup> **2019** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor  
Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Lima, edición 1, p. 66.

<sup>33</sup> **Indecopi**

**2011** Expediente No. 199-2009/CPC-INDECOPI-LAL. Resolución: 0404-2011/SC2-INDECOPI 28 de febrero de 2011.

no regula explícitamente la información de los pagos adelantados, sólo de forma general (...) y para tal caso, ser regulada de forma específica (...)<sup>34</sup>.

En efecto, a la fecha de los hechos, como vimos el Reglamento de Transparencia hacía alusión a un procedimiento para efectuar pagos anticipados de créditos de manera más específica que el Código de Consumo y establecía obligaciones como; informar en la hoja resumen del Contrato de crédito acerca de este derecho<sup>35</sup> e informar sobre el mencionado procedimiento mediante los establecimientos de atención al público.

En gran medida, la norma citada, daba cuenta de un deber de información acerca del derecho al pago anticipado, siendo así que, la defensa del Banco argumentó que cumplió con informar al consumidor acerca de su procedimiento interno al momento de suscribir el Contrato de crédito. Sin embargo, esta afirmación nunca fue demostrada con el referido documento<sup>36</sup>.

Cabe decir que, la sanción impuesta no estuvo relacionada con la circunstancia antes vista sino con los hechos verificados en el establecimiento comercial, es decir, sobre circunstancias posteriores al inicio de la relación de consumo. Por tanto, como lo manifiesta el propio Indecopi sobre los alcances del deber de información en los servicios financieros; la información es un proceso de naturaleza dinámica y, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo, sino también a lo largo de la misma<sup>37</sup>.

Siguiendo entonces con la obligación del Banco de informar sobre el procedimiento para la atención de pagos anticipados a través de las oficinas de atención al público, según lo establecido en el Reglamento de Transparencia; resultaba necesario que el personal de la oficina brindara la información sobre dicho procedimiento interno conforme al procedimiento señalado por el Banco en sus descargos<sup>38</sup>.

Al respecto, el artículo 1.1 inciso b) del Código de Consumo señala que; “los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz (...)”. Así también, el artículo 3 del mismo cuerpo normativo dice que; “está prohibida toda información (...) que induzca al consumidor a error (...)”.

En esa línea, lo informado por la representante de atención al público versus lo manifestado por el Banco<sup>39</sup> señalan instrucciones que se desdicen; partiendo del incumplimiento con la entrega oportuna de la solicitud de pago anticipado

---

<sup>34</sup> **García, Jonathan**

**2012** “La admisión de Pagos adelantados de deudas bancarias y la función fiscalizadora del INDECOPÍ”. *Revista Consumo & Legal*. Lima, número 67, p. 6.

Consulta: 26 de setiembre de 2021. <https://app.vlex.com/#vid/adelantados-bancarias-fiscalizadora-465720602>.

<sup>35</sup> A través del artículo 15 del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.

<sup>36</sup> De la revisión del expediente completo No. 498-2012-ILN-CPC solicitado a través del Portal de Transparencia <https://www.transparencia.gob.pe/> no se aprecia este medio probatorio, aludido por el Banco.

<sup>37</sup> **2019** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Lineamientos sobre Protección al Consumidor - deber de Información servicios financieros. Lima, edición 1, p. 52.

<sup>38</sup> Si bien el banco señala en su defensa que la información respecto al procedimiento interno contenida en el acta no era acorde con sus normativas internas y que no se encontraba suscrita por ningún funcionario; según revisión del Acta de Inspección del presente caso, que obra a fojas 23 del expediente No. 498-2012/ILN-CPC, se observa la anotación de la negativa de la gerente de oficina a firmarla. De acuerdo a lo establecido en el artículo 32 del Decreto Legislativo 807 Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi; “(...) En caso de que el denunciado, su representante o el encargado del establecimiento se negara a hacerlo, se dejará constancia de tal hecho”.

<sup>39</sup> El banco indicó que su procedimiento interno se iniciaba con la presentación de una solicitud debidamente firmada conforme al formato proporcionado por su representada, la cual era derivada al funcionario pertinente a fin de efectuar un cálculo correcto y exacto del crédito y

para la firma del consumidor<sup>40</sup> para luego indicar que debía retornar en otra fecha donde se encuentre el analista de créditos. Finalmente, solicitar el pago de un determinado número de cuotas para poder efectuar el pago anticipado.

Según lo anterior, se puede evidenciar que se habría incumplido con el deber de información; sin embargo, considero que el error nace de un problema de información por lo que el derecho específico vulnerado por la información incorrecta brindada por el personal del Banco es el derecho al pago anticipado.

De otro lado, si bien el Reglamento de Transparencia no contenía información detallada sobre el procedimiento para la realización de pagos anticipados de créditos<sup>41</sup>; si aludía a la existencia de un procedimiento y daba más precisiones para tal efecto que el Código de Consumo. Por tanto, la Sala debió considerar hacer el análisis del procedimiento planteado por el Banco en su defensa a la luz del Reglamento de Transparencia como lo ha hecho en otras resoluciones, anteriores a la presente, inclusive<sup>42</sup>.

Finalmente, si la Sala hubiera analizado el procedimiento interno del Banco podría haber impuesto otro tipo de medida correctiva, ya que en similares controversias<sup>43</sup>, la Sala no se limitó al análisis de lo constatado en el acta de inspección, sino que también tomó en consideración el procedimiento interno alegado por el denunciado.

## **5.2 ¿Mibanco infringió el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no dar acceso de manera inmediata el Libro de Reclamaciones? ¿No dar acceso inmediato al consumidor al Libro de Reclamaciones infringe el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del consumidor?**

### **a) Cuestiones teóricas y normativas: ¿En qué consiste el Libro de Reclamaciones?**

El Libro de Reclamaciones regulado por el Código de Consumo es “una herramienta puesta a disposición de los consumidores para registrar sus reclamos y acceder a un mecanismo de solución de sus controversias ante el propio proveedor”<sup>44</sup>.

Según Espinoza; es también “una derivación del artículo 24° del Código de Consumo<sup>45</sup> que nos habla sobre el servicio de atención de reclamos al que está obligado todo proveedor, cuya finalidad es poner a disposición del consumidor

---

se formalizaba con la reducción de intereses. Se requería la presencia física del asesor de negocios de la cuenta y que el plazo para atender las solicitudes era de hasta cuarenta y ocho (48) horas.

<sup>40</sup> Cabe indicar que el Banco señaló en su defensa ante la Comisión que la solicitud podía ser tanto oral como escrita; sin embargo, en sus descargos ante la Sala informó que su procedimiento interno se iniciaba con la presentación de una solicitud debidamente firmada. Consta a fojas 23 del expediente No. 498-2012/ILN-CPC el acta de inspección donde se señala que se procedió a entregar el “Formulario de solicitud de cancelaciones anticipadas de créditos” luego de la identificación del funcionario anónimo del Indecopi.

<sup>41</sup> Actualmente el artículo 29 del Reglamento de Gestión de conducta del mercado del sistema financiero detalla de manera más precisa y completa la realización de un pago anticipado.

<sup>42</sup> 2010 Expediente No. 150-2009/CPC-INDECOPI-PUN. Resolución: 1822-2010/SC2-INDECOPI 04 de agosto de 2010.

<sup>43</sup> 2014 Expediente No. 81-2013/CPC-INDECOPI-PUN. Resolución: 1862-2014/SCP-INDECOPI 05 de junio de 2014.

<sup>44</sup> 2019 Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Lineamientos sobre Libro de Reclamaciones - Protección al Consumidor. Lima, edición 1, p. 126.

<sup>45</sup> **Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario (...).

un medio específico que facilite la presentación de reclamos o quejas en el mismo momento de presentado el conflicto de consumo<sup>46</sup>.

Desde la entrada en vigencia del Código de Consumo en el año 2010 se expresó la voluntad del Estado de incorporar esta herramienta para el registro de las insatisfacciones de los consumidores pero no fue sino hasta febrero de 2011 donde entró a regir el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante el Reglamento)<sup>47</sup> en el que se estableció y definió las formas, de manera concreta, en cómo se materializaría el contenido establecido en el Código de Consumo.

Según el Reglamento entonces, “el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público”<sup>48</sup>.

Siguiendo la definición brindada por el Reglamento, el Libro de Reclamaciones puede ser concebido como un simple registro de quejas o reclamos donde los consumidores anotan sus disconformidades respecto a los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento abierto al público.

No obstante, como sostiene Durand; “(...) inicialmente, el Libro de Reclamaciones tenía la facultad de poder dejar constancia de un hecho lesivo a los derechos del consumidor, dejando una señal objetiva del reclamo o queja donde se señalaba con detalle en qué consistía la falta, lo cual servía para su posterior subsanación, atención y solución inmediata”<sup>49</sup>.

Por ello, el Libro de Reclamaciones es una herramienta no solamente del consumidor sino también del mercado pues promueve una cultura de consumo donde tanto consumidores como proveedores tengan rápida acción para arribar a una solución in situ.

Asimismo, el Código de Consumo establece tres artículos referidos al Libro de Reclamaciones, que vistos de manera muy general, se pueden resumir en estas tres acciones; (i) contar con el Libro de reclamaciones, (ii) exhibirlo en un sitio visible y de fácil acceso, y finalmente (iii) entregarlo al consumidor ante su solicitud. Siendo así, es prudente ahondar en cuál de estos tres momentos es que se configuró la infracción de la norma a fin de develar el problema planteado.

---

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa. (...).

<sup>46</sup> Espinoza, Jesús

2019 “¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores”. *Revista Círculo de Derecho Administrativo*. Lima, número 18, p. 123.

<sup>47</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo No. 011-2011-PCM el 18 de febrero de 2011.

<sup>48</sup> Según definición contenida en el artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>49</sup> Durand, Julio

2015 “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*. Lima, número 4, p104.

b) Análisis y posición propia:

En virtud a la creación del Libro de Reclamaciones el Código de Consumo impuso a los proveedores dos obligaciones respecto a su implementación; la puesta a disposición del mismo ante los consumidores ya sea en forma física o virtual y; la segunda, relacionada con la difusión de la información sobre su existencia en el establecimiento comercial<sup>50</sup>.

Dichas obligaciones corresponden a las acciones de contar y exhibir el Libro de Reclamaciones, según lo señalado en los artículos 150 y 151 del Código de Consumo<sup>51</sup>, respectivamente. En este sentido, la exigencia de la puesta a disposición fijada en el artículo 150 del Código de Consumo se debe dar según lo contemplado en el Reglamento<sup>52</sup>.

Al respecto, para el caso de los proveedores de servicios financieros, el artículo 2 del Reglamento señalaba que; “(...) el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos (...)”.

El Reglamento establece entonces un supuesto de hecho especial para aquellas empresas supervisadas por la SBS, donde el procedimiento establecido por este organismo para la atención de quejas y reclamos debía ser entendido como el mismo para la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones.

Por tanto, a la fecha de los hechos del caso<sup>53</sup>, las entidades financieras ya tenían la facultad de gestionar mediante el mismo procedimiento de reclamos establecido en la norma sectorial de la SBS, los reclamos y quejas que se presenten en el Libro de Reclamaciones; esto siempre y cuando el procedimiento cumpla con las especificaciones contenidas en el artículo 2 del Reglamento, siendo de manera resumida: (i) permitir a los usuarios dejar constancia de sus registros (ii) regular cómputo de plazos de atención (iii) poner a inmediata y accesible disposición canales para su presentación (iv) permitir obtener una copia o constancia; y,(v) exhibir el aviso según formato establecido.

---

<sup>50</sup> 2019 Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor  
Lineamientos sobre Libro de Reclamaciones - Protección al Consumidor. Lima, edición 1, p. 126.  
Expediente No. 004-2018/CPC-INDECOPI-TAC-SIA. Resolución: 0197-2019/SPC-INDECOPI 23 de enero de 2019.

<sup>51</sup> Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Artículo 150.- Libro de Reclamaciones**

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

**Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones**

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

<sup>52</sup> Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa y del Consumidor.

**Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

(...) Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor (...).

<sup>53</sup> El artículo 2 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa y del Consumidor fue modificado posteriormente por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, agregándose más obligaciones específicas a las entidades financieras como por ejemplo la atención preferente.

Entonces, para verificar la correcta implementación del Libro de Reclamaciones en el sector financiero debía observarse el procedimiento establecido en la norma sectorial pertinente de la SBS. Para tal efecto, se encontraba vigente<sup>54</sup> la Circular N° G-146-2009 (en adelante, la Circular); normativa que contenía las precisiones para la gestión de los reclamos ante los operadores financieros y, ante ello, correspondería validar que las disposiciones que da el Reglamento se encuentren también referidas en la mencionada normativa.

La Circular de cara al artículo 2 del Reglamento establecía a groso modo las siguientes obligaciones: (i) contar con un sistema de atención de reclamos, fijando manuales de procedimientos para el registro, diversos canales de recepción, plazos de atención, (ii) constancia o reporte del reclamo para entregar al usuario al momento de su registro, (iii) poner a disposición información sobre los procedimientos de atención de reclamos en todos los establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso<sup>55</sup>.

De lo citado anteriormente, podemos ver que las obligaciones definidas por el artículo 2 del Reglamento se encontraban también en la norma sectorial por lo que las entidades financieras cumplían con la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones a través del cumplimiento previo de lo dispuesto por la SBS para gestionar los procedimientos de reclamos establecidos por este organismo supervisor. Jurisprudencialmente también se confirma esta precisión<sup>56</sup>.

Ahora bien, como señala el Indecopi, el artículo 152 del Código de Consumo establece que los consumidores pueden requerir la entrega del Libro de Reclamaciones para realizar su queja o reclamo, lo que significa que los proveedores tienen el deber de entregarlo<sup>57</sup>.

Tal como dice Durand; “el libro era justamente para resolver reclamos que fomenten la solución inmediata<sup>58</sup>, como señalamos, la solución in situ; lo cual representa para el proveedor también la oportunidad de solucionar y fidelizar al consumidor de manera rápida y directa”<sup>59</sup>. Esto va de la mano con la disposición inmediata y accesible del Libro para el consumidor, así como la solución que pueda brindar el proveedor de manera fácil y sencilla; lo que se evidenció con la entrega del respectivo formulario de solicitud de cancelaciones anticipadas de créditos<sup>60</sup>.

La finalidad entonces del artículo 152 es que se entregue el Libro de reclamaciones cuando los consumidores lo solicitan<sup>61</sup>. Por tanto, la acción de entregar el Libro de Reclamaciones alude al hecho fáctico e inmediato de entrega por parte del proveedor en virtud a la facultad otorgada al consumidor por la norma.

---

<sup>54</sup> Modificada posteriormente por la Circular G-157-2011.

<sup>55</sup> Obligaciones contenidas en los artículos 5, 6, 9 y 12 de la Circular N° G-146-2009 SBS.

<sup>56</sup> **2015** Expediente No. 074-2014/ILN-CPC. Resolución: 330-2015/SPC-INDECOPI 02 de febrero de 2015.

<sup>57</sup> **2015** Expediente No. 0614-2013/ILN-CPC. Resolución: 0211-2015/SPC-INDECOPI 26 de enero de 2015.

<sup>58</sup> **Durand, Julio**

**2015** “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*. Lima, número 4, p104.

“(…) servía para su posterior subsanación, atención y solución inmediata. Es decir, el libro era una herramienta no solamente del consumidor sino del mercado, es decir una herramienta de la competencia porque obligaba a los operadores del mercado a una relación de consumo pensada en el consumidor”.

<sup>59</sup> **Rivera, Miguel Fernando**

**2020** “Charla Libro de Reclamaciones”. Lima, número 1, p.13.

<sup>60</sup> Consta a fojas 23 del expediente No. 498-2012/ILN-CPC el Acta donde se señala que al momento de tomar el reclamo en el Libro de Reclamaciones se procedió también a entregar el “Formulario de solicitud de cancelaciones anticipadas de créditos”.

<sup>61</sup> **2016**

Expediente No. 002-2015/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 0490-2016/SPC-INDECOPI 10 de febrero de 2016.

El fundamento 46 de la Sala señala que; “en el presente procedimiento no se ha cuestionado la forma de implementación del Libro de Reclamaciones por parte del Banco en sus establecimientos, (...) sino el hecho de haber impedido su acceso de manera inmediata (...)”.

El propio Indecopi ha establecido un criterio interpretativo para diferenciar una infracción por la falta de entrega del Libro de Reclamaciones (infracción al artículo 152 del Código) y una infracción por conducta dilatoria, condicionada, de obstruccionismo o entorpecimiento para la puesta a disposición (infracción al artículo 150 del Código)<sup>62</sup>. En tal sentido, se sancionó por infracción del artículo 152° del Código de Consumo a otros proveedores, al haberse acreditado que impedían el acceso inmediato al Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial<sup>63</sup>.

Así, un supuesto referido a esta falta de entrega del Libro de Reclamaciones está relacionado al hecho de impedir el acceso inmediato al mismo solicitando requisitos o formalidades, como por ejemplo; el documento de identidad del consumidor.

En concordancia con lo analizado, correspondería señalar que el supuesto de hecho sancionable planteado por la Sala se encuentra previsto como una infracción al artículo 152 del Código de Consumo; al cuestionar el hecho de haber impedido el acceso de manera inmediata al Libro de Reclamaciones en la oficina comercial.

Por otro lado, a pesar que en los fundamentos de la presente Resolución no hay un análisis sobre si se impidió el acceso inmediato sobre la entrega del Libro de Reclamaciones, es decir, el análisis propio de la infracción al artículo

---

<sup>62</sup> **2019** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Lineamientos sobre Libro de Reclamaciones - Protección al Consumidor. Lima, edición 1, p. 126.

**2019** Expediente No. 124-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA. Resolución: 1441-2019/SPC-INDECOPI 29 de mayo de 2019.

“En el presente caso, la Comisión halló responsable a Transporte Wari, por presunta infracción al artículo 150° del Código, ello en tanto quedó acreditado mediante el acta de inspección llevada a cabo el 26 de julio de 2017 en su establecimiento comercial, su conducta dilatoria, condicionada y de obstruccionismo o entorpecimiento cuando un consumidor solicita su Libro de Reclamaciones. En su recurso de apelación, Transporte Wari manifestó que no se habría identificado al usuario que presuntamente habría solicitado el Libro de Reclamaciones, dado que el pasaje respecto del cual se pretendía interponer un reclamo habría sido adquirido en otro counter, que correspondería a otra empresa de transportes, siendo que la entrega del Libro de Reclamaciones debería realizarse como consecuencia de una relación contractual. (...)”.

<sup>63</sup> **2016**

Expediente No. 002-2015/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 0490-2016/SPC-INDECOPI 10 de febrero de 2016.

“(…) La Comisión halló responsable a la Empresa por infracción del artículo 152° del Código, al haberse acreditado que impedía el acceso inmediato al libro de reclamaciones virtual en su establecimiento comercial, toda vez que condicionaba a sus consumidores a la presentación previa del DNI físico. En su apelación, la Empresa señaló que sus procedimientos internos contemplaban como requisito previo la solicitud del DNI físico, a fin de verificar la identidad de las personas y así poder orientarlos y guiarlos con la finalidad de que estos puedan interponer su queja o reclamo adecuadamente en el libro de reclamaciones virtual, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Asimismo, señaló que se debía tener en cuenta que el DNI constituía la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles. Finalmente, señaló que no podía considerarse una infracción a las normas del consumidor, el hecho de solicitar el DNI, pues su finalidad era brindar un servicio adecuado al consumidor, por lo cual su representada obstaculizaba el uso del libro. (...)” (subrayado propio).

**2017**

Expediente No. 0006-2016-OF/CPC-INDECOPI-CUS. Resolución: 0311-2017/SPC-INDECOPI 23 de enero de 2017.

“(…) se declaró la responsabilidad de Lan Perú S.A. por infracción del artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que impidió el acceso inmediato de los consumidores y/o usuarios al Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial” (subrayado propio).

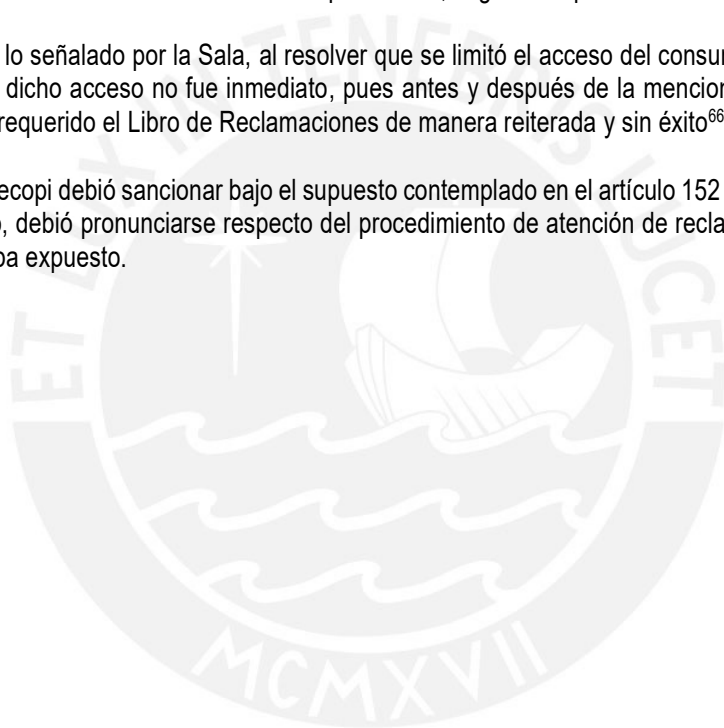
152 del Código; según lo establecido por el Reglamento; el Libro de naturaleza virtual<sup>64</sup> -modalidad escogida por el Banco- debe estar a disposición de los consumidores mediante una plataforma de fácil acceso.

Siguiendo lo argumentado por Mibanco en el fundamento 45 señalan que; “contaban con un Libro de Reclamaciones virtual constituido por el Módulo de Reclamos (Bantotal) y de acuerdo a su procedimiento interno los datos y cuestiones relevantes del reclamo eran ingresados o bien por el funcionario a cargo o a través de Banca Telefónica”.

En tal sentido, según lo descrito en la inspección, el funcionario a cargo optó por derivar al consumidor a la Banca Telefónica<sup>65</sup> lo que hace evidente que la tramitación de la insatisfacción del consumidor estaba siendo canalizada con el procedimiento de atención de reclamos establecido por la SBS, según lo explicado anteriormente.

Ante ello, coincido con lo señalado por la Sala, al resolver que se limitó el acceso del consumidor a sus sistemas de reclamos en tanto que dicho acceso no fue inmediato, pues antes y después de la mencionada derivación al canal telefónico ya se había requerido el Libro de Reclamaciones de manera reiterada y sin éxito<sup>66</sup>.

Por todo lo visto, el Indecopi debió sancionar bajo el supuesto contemplado en el artículo 152 del Código de Consumo y no el 150. Asimismo, debió pronunciarse respecto del procedimiento de atención de reclamos en lo que refiere al hecho sancionado arriba expuesto.



---

<sup>64</sup> Opción definida en el Artículo 150 del Código de Consumo.

<sup>65</sup> De acuerdo con el artículo 5.3 de la Circular de Atención al Usuario No. G-146-2009; las Empresas Supervisadas podían establecer diferentes canales de recepción de los reclamos de los usuarios, entre ellos, el canal telefónico.

<sup>66</sup> Según lo señalado en el fundamento 42, recogido del acta de inspección, el personal de atención en oficina; señoritas Pamo y Arteaga cuestionaron al consumidor sobre su solicitud del Libro de Reclamaciones. Luego de derivarlo al canal telefónico, ante la insistencia del señor Gamarra, lo atendieron y posteriormente ante la identificación del funcionario del Indecopi procedieron recién a tomar su reclamo.

## V. CONCLUSIONES

En el presente informe se analizaron los problemas jurídicos identificados en la Resolución 0213-2015/SPC-INDECOPI. Por lo cual se ha concluido con lo siguiente:

### Respecto al Derecho al pago anticipado:

- i) Se trata de una Resolución donde tanto el Tribunal como la Comisión no realizaron el análisis de la formalidad, plazo y elementos señalados por Mibanco como su procedimiento interno para realizar pagos anticipados de créditos. Para tal efecto, se debió considerar la norma sectorial (Reglamento de Transparencia) a fin de hacer un análisis más solvente y establecer de manera clara las consideraciones relevantes para la realización del mismo.
- ii) A su vez, la Sala debió pronunciarse sobre cómo la información falsa o errónea acerca del procedimiento interno establecido por el Banco dio origen al incumplimiento del artículo 86 del Código de Consumo. Debió establecer con precisión y a posteriori en qué supuestos estamos frente a una infracción sólo del artículo 86 del Código de Consumo y en qué supuestos además de ello podría considerarse haber infringido también el deber de información y si esto fuera sancionable.
- iii) No obstante lo anterior, sí estoy de acuerdo con la decisión final de sancionar a Mibanco según los hechos analizados que evidencian una limitación del derecho al pago anticipado de créditos.

### Respecto al Libro de Reclamaciones:

- i) Se trata de una Resolución donde el supuesto normativo sancionado por la Sala se establece sobre el artículo 150 del Código de Consumo, referido a la puesta a disposición del Libro de Reclamaciones. Sin embargo, luego del análisis realizado, la Sala debió sancionar sobre el artículo 152 referido a la entrega del mismo.
- ii) A su vez, la Sala debió pronunciarse sobre el procedimiento establecido por el Banco para la atención de los reclamos presentados por los consumidores. Es decir, sobre el procedimiento de reclamo previamente establecido por la norma sectorial de la SBS, verificando el cumplimiento del acceso inmediato al Libro de Reclamaciones.
- iii) No obstante lo anterior, sí estoy de acuerdo con la decisión final de sancionar a Mibanco según los hechos analizados que evidencian una limitación de acceso inmediato al Libro de Reclamaciones.

## VI. BIBLIOGRAFIA

### **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL - GERENCIA DE ESTUDIOS ECONOMICOS**

**2019** Problemas de Información entre Entidades y Consumidores del Sistema Financiero: Una revisión de casos analizados por el Indecopi desde las perspectivas de la Educación Financiera, Economía Conductual y Costos de Cambio. Lima, edición 1, pp. 14.

### **TRIBUNAL CONSTITUCIONAL**

**2004** Expediente N.º 0858-2003-AA/TC. Sentencia: 24 de marzo de 2004. Consulta: 28 de setiembre de 2021.  
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00858-2003-AA.html>.

### **LEON, Luis Miguel**

**2011** “El Derecho al Pago Anticipado de créditos en la normativa sobre Protección al Consumidor: alcances conceptuales y criterios jurisprudenciales”. Revista Círculo de Derecho Administrativo. Lima, número 10, Tomo 2, pp. 143.

### **ROA, Magda y HERRERA, José Luis**

**2019** “El derecho al pago anticipado de los consumidores y los créditos hipotecarios otorgados con subsidio del Estado”. Revista Ius et Praxis. Lima, número 48-49, p. 90 y 94.

### **GARCIA, Jonathan**

**2012** “La admisión de Pagos adelantados de deudas bancarias y la función fiscalizadora del INDECOPI”. Revista Consumo & Legal. Lima, número 67, p. 2 y 6. Consulta: 26 de setiembre de 2021.  
<https://app.vlex.com/#vid/adelantados-bancarias-fiscalizadora-465720602>.

### **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2010** Expediente No. 0121-2009/CPC-INDECOPI-PUN. Resolución: 1850-2010/SC2-INDECOPI 19 de agosto de 2010. Consulta: 26 de setiembre de 2021  
<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadoreResoluciones/tribunal.seam>.

### **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2004** Expediente No. 769-2003/CPC-INDECOPI-LIM. Resolución: 0387-2004/TDC-INDECOPI 25 de agosto de 2004.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2010** Expediente No. 131-2009/CPC-INDECOPI-CUS. Resolución: 2633-2010/SC2-INDECOPI 22 de noviembre de 2010.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2010** Expediente No. 073-2008/CPC-INDECOPI-CAJ. Resolución: 1751-2010/SC2-INDECOPI 12 de agosto de 2010.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2010** Expediente No. 0154-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 1031-2010/SC2-INDECOPI 19 de mayo de 2010.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2011** Expediente No. 124-2010/CPC-INDECOPI-PIU. Resolución: 1683-2011/SC2-INDECOPI 04 de julio de 2011.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2011** Expediente No. 201-2009/CPC-INDECOPI-LAL. Resolución: 0927-2011/SC2-INDECOPI 20 de abril de 2011.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2011** Expediente No. 211-2009/CPC-INDECOPI-AQP. Resolución: 1581-2011/SC2-INDECOPI 23 de junio de 2011.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

**2019** Lineamientos sobre Protección al Consumidor. Lima, edición 1, pp. 1-160.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

**2011** Expediente No. 199-2009/CPC-INDECOPI-LAL. Resolución: 0404-2011/SC2-INDECOPI 28 de febrero de 2011.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

**2010** Expediente No. 150-2009/CPC-INDECOPI-PUN. Resolución: 1822-2010/SC2-INDECOPI 04 de agosto de 2010.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

**2014** Expediente No. 81-2013/CPC-INDECOPI-PUN. Resolución: 1862-2014/SCP-INDECOPI 05 de junio de 2014.

Consulta: 25 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**ESPINOZA, Jesús**

**2019** “¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores”. Círculo de Derecho Administrativo. Lima, número 18, p. 123.

**DURAND, Julio**

**2015** “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. Lima, número 4, p104.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

**2015** Expediente No. 074-2014/ILN-CPC. Resolución: 330-2015/SPC-INDECOPI 02 de febrero de 2015.

Consulta: 28 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2019** Expediente No. 004-2018/CPC-INDECOPI-TAC-SIA. Resolución: 0197-2019/SPC-INDECOPI 23 de enero de 2019.

Consulta: 30 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2015** Expediente No. 0614-2013/ILN-CPC. Resolución: 0211-2015/SPC-INDECOPI 26 de enero de 2015.

Consulta: 28 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**RIVERA, Miguel Fernando**

**2020** "Charla Libro de Reclamaciones". Lima, número 1, p.13.

Consulta: 31 de octubre de 2021

[https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7775/EBOOK%20LIBRO%20RECLAMACIONES %202018.pdf?sequence=2](https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7775/EBOOK%20LIBRO%20RECLAMACIONES%202018.pdf?sequence=2)

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2016**

Expediente No. 002-2015/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 0490-2016/SPC-INDECOPI 10 de febrero de 2016.

Consulta: 28 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2019** Expediente No. 124-2018/CPC-INDECOPI-CUS-SIA. Resolución: 1441-2019/SPC-INDECOPI 29 de mayo de 2019.

Consulta: 28 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELLECTUAL**

**2016**

Expediente No. 002-2015/CPC-INDECOPI-LAM. Resolución: 0490-2016/SPC-INDECOPI 10 de febrero de 2016.

Consulta: 28 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE PROTECCION DE LA PROPIEDAD  
INTELLECTUAL**

**2017**

Expediente No. 0006-2016-OF/CPC-INDECOPI-CUS. Resolución: 0311-2017/SPC-INDECOPI 23 de enero de 2017.

Consulta: 28 de setiembre de 2021.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>.

