

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

Facultad de Derecho



Informe sobre la Resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI:
Caso Banco GNB Perú S.A.

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de
Abogada

Autor:

Andrea Zevallos Rocha

Asesora:

Wendy Rocío Ledesma Orbegozo

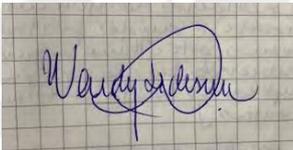
Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, WENDY ROCÍO LEDESMA ORBEGOZO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado “**Informe sobre la Resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI: Caso Banco GNB Perú S.A.**”, de la autora ANDREA ZEVALLOS ROCHA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 35%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 29/01/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como 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, 29 de enero del 2024

<u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> LEDESMA ORBEGOZO, WENDY ROCÍO	
DNI: 10803344	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-5290-8868	

RESUMEN

El presente informe busca analizar las sanciones impuestas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) al Banco GNB Perú S.A. por haber infringido los derechos de los consumidores a no ser discriminados y a recibir productos y servicios idóneos. Mediante la revisión de legislación, doctrina y jurisprudencia relevante en relación al caso, se abordan diversos aspectos y problemáticas de la resolución emitida por el superior jerárquico, a fin de determinar si las conductas resultaban atribuibles a la entidad financiera y si, en consecuencia, correspondía imponer las sanciones. Se inicia con un desarrollo sobre la competencia del Indecopi; luego se tratan los conceptos de discriminación, idoneidad, consumidor financiero, y tarjetas de crédito, entre otros; y se finaliza con una mirada a las sanciones y medidas correctivas adoptadas. El Indecopi es la entidad competente para investigar, seguir y sancionar las conductas analizadas en el pronunciamiento materia de análisis. Además, es posible concluir que el Banco incurrió en prácticas discriminatorias por razones etarias e infringió su deber de idoneidad en función de la información puesta a disposición de los consumidores con respecto a algunos de sus productos financieros. Finalmente, se evidencia que las multas y acciones correctivas de la autoridad de consumo no han logrado necesariamente un cambio real en el comportamiento del Banco, por lo que queda espacio para mejorar en este tipo de procedimientos, a fin de lograr una debida protección del consumidor.

Palabras clave

Competencia; Discriminación; Idoneidad; Consumidor; Producto financiero.

ABSTRACT

This report seeks to analyze the sanctions imposed by the Specialized Consumer Protection Chamber of the National Institute for the Defense of Competition and Protection of Intellectual Property (Indecopi) on Banco GNB Perú S.A. for having infringed the rights of consumers not to be discriminated against and to receive suitable products and services. By reviewing relevant legislation, doctrine and jurisprudence in relation to the case, various aspects and problems of the resolution issued by the hierarchical superior are addressed, in order to determine whether the conduct was attributable to the financial institution and whether, consequently, it was appropriate to impose sanctions. It begins with a development of the competence of Indecopi; then the concepts of discrimination, suitability, financial consumer, and credit cards, among others, are discussed; and ends with a look at the sanctions and corrective measures adopted. Indecopi is the competent entity to investigate, follow up and sanction the conducts analyzed in the pronouncement under analysis. In addition, it is possible to conclude that the Bank incurred in discriminatory practices based on age and breached its duty of suitability based on the information made available to consumers with respect to some of its financial products. Finally, it is evident that the fines and corrective actions of the consumer authority have not necessarily achieved a real change in the bank's behavior, so there is still room for improvement in this type of procedures, in order to achieve proper consumer protection.

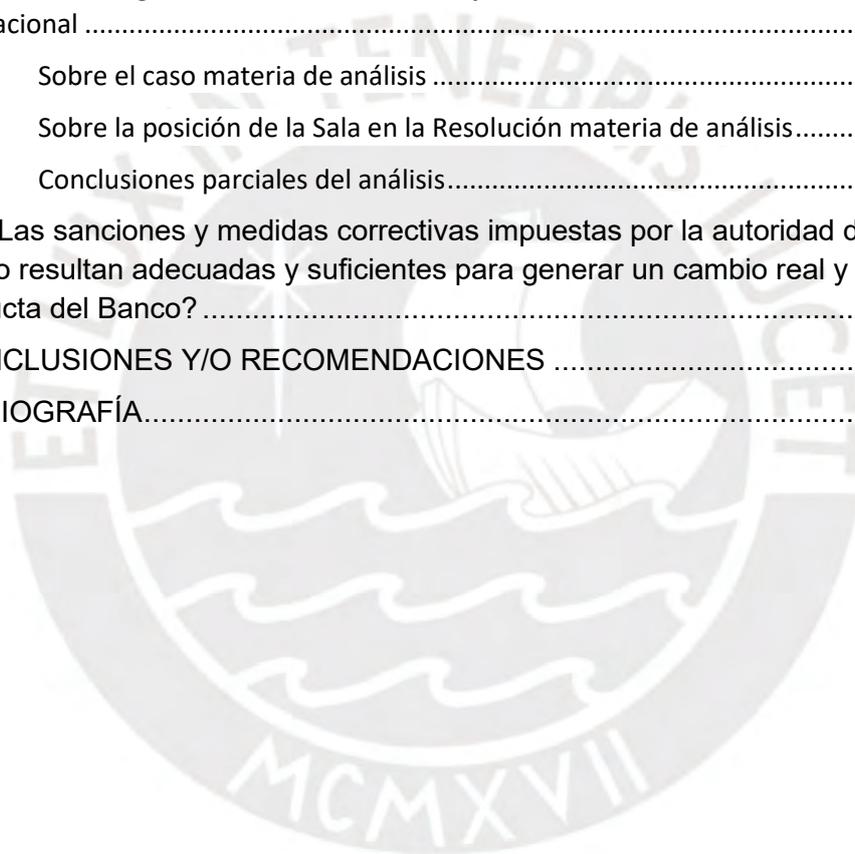
Keywords

Competence; Discrimination; Suitability; Consumer; Financial product.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
I.1.	Justificación de la elección de la resolución.....	2
I.2.	Presentación del caso y análisis.....	3
II.	IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	3
II.1.	Antecedentes.....	3
II.2.	Hechos relevantes del caso.....	5
II.2.1.	Principales acciones de fiscalización	5
II.2.2.	Indicios encontrados en la investigación	7
II.2.3.	Hechos procesales de la primera instancia.....	7
II.2.4.	Hechos procesales de la segunda instancia	10
III.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	11
III.1.	Problema principal.....	11
III.2.	Problemas secundarios	11
IV.	POSICIÓN DEL CANDIDATO/A.....	12
IV.1.	Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	12
IV.2.	Posición individual sobre el fallo de la resolución	13
V.	ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	14
V.1.	¿El Indecopi, como entidad que vela por el respeto de los derechos de los consumidores, es competente para investigar y sancionar al Banco por su comportamiento en relación con los productos y servicios financieros que ofrece en el mercado?	14
V.1.1.	Sobre la competencia asignada al Indecopi	15
V.1.2.	Sobre la competencia asignada a la SBS	17
V.1.3.	Sobre la convivencia de las competencias asignadas al Indecopi y a la SBS.....	19
V.1.4.	Sobre la competencia del Indecopi en el caso particular.....	23
V.1.5.	Sobre lo dispuesto en el pronunciamiento materia de análisis	23
V.1.6.	Conclusiones parciales del análisis.....	24
V.2.	¿La conducta del Banco referida a establecer límites de edad mínimos y máximos para el acceso a algunos de sus productos activos constituye una práctica discriminatoria en los términos del artículo 38 del Código?	25
V.2.1.	Sobre la diferencia entre los conceptos del derecho a la igualdad y la prohibición de discriminar.....	27
V.2.2.	Sobre la línea jurisprudencial del Indecopi en relación con la prohibición de discriminar.....	29
V.2.3.	Sobre la discriminación por razón de edad.....	35

V.2.4.	Sobre el caso materia de análisis	37
V.2.5.	Sobre la posición de la Sala en la Resolución materia de análisis.....	42
V.2.6.	Conclusiones parciales del análisis.....	44
V.3.	¿La conducta del Banco referida a atender algunas solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito fuera del plazo establecido e informado constituye una infracción al deber de idoneidad en los términos del artículo 19 del Código?	45
V.3.1.	Sobre los conceptos básicos que componen una relación de consumo.....	46
V.3.2.	Sobre el concepto de consumidor financiero y su debida protección.....	47
V.3.3.	Sobre el deber de idoneidad en servicios financieros.....	48
V.3.4.	Sobre las tarjetas de crédito como producto financiero	49
V.3.5.	Sobre algunos casos vinculados a tarjetas de crédito a nivel nacional e internacional	52
V.3.6.	Sobre el caso materia de análisis	55
V.3.7.	Sobre la posición de la Sala en la Resolución materia de análisis.....	57
V.3.8.	Conclusiones parciales del análisis.....	59
V.4.	¿Las sanciones y medidas correctivas impuestas por la autoridad de consumo resultan adecuadas y suficientes para generar un cambio real y efectivo en la conducta del Banco?	60
VI.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	64
VII.	BIBLIOGRAFÍA.....	65



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	169-2018/CC3-SIA
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de protección al consumidor, derecho administrativo, derecho constitucional
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	<ul style="list-style-type: none">- Resolución 1 del 10 de octubre de 2018 (imputación de cargos)- Resolución 3 del 13 de marzo de 2019 (traslada informe Final de Instrucción)- Resolución 067-2019/CC3 (Resolución de primera instancia)- Resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI (Resolución de segunda instancia)
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
DEMANDADO/DENUNCIADO	Banco GNB Perú S.A.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
TERCEROS	-
OTROS	Procedimiento de oficio (iniciado por propia iniciativa de la autoridad) Dictado de medidas correctivas

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Justificación de la elección de la resolución

La protección al consumidor es un área del derecho de gran relevancia en la sociedad, pues todas las personas, en algún momento de su vida, se ven expuestas a transacciones comerciales en las que adquieren o buscan adquirir productos o servicios de su interés ofrecidos por diversos proveedores en el mercado. De manera más específica, los productos y servicios financieros pueden considerarse de los más difundidos y adquiridos entre la comunidad. Es un hecho que los consumidores se encuentran en una situación de desventaja frente a los proveedores de productos y/o servicios, pues poseen menos información que estos últimos y son más vulnerables, por lo que resulta de vital importancia contar con un sistema que vele de manera eficaz por sus derechos.

Elegimos esta Resolución, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), toda vez que abarca dos aspectos muy importantes de la protección al consumidor financiero: el derecho a un trato justo y equitativo y a no ser discriminado por ningún motivo; y el derecho a recibir productos y servicios idóneos, es decir, de calidad y en las condiciones ofertadas y previsibles. El pronunciamiento de la autoridad permite evidenciar y revisar cómo funciona el sistema de protección al consumidor y qué aspectos busca tutelar, y deja un espacio para debatir si es que las decisiones del Indecopi realmente se pueden traducir en la realidad, creando consciencia sobre el respeto de los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo y generando cambios importantes en el comportamiento de los proveedores en el mercado.

Finalmente, la Resolución bajo análisis no se agota en problemas de derecho de protección al consumidor, sino que también se encuentran involucrados aspectos del derecho constitucional, al tratarse derechos constitucionalmente recogidos (derechos a la igualdad y a la libertad de contratación, entre otros); y, del derecho administrativo, en tanto se trata de un procedimiento administrativo sancionador. Ello permite que el análisis realizado en el presente informe sea

más enriquecedor y complejo, en tanto versa sobre problemáticas jurídicas que involucran diversos aspectos del derecho que se complementan entre sí.

I.2. Presentación del caso y análisis

El caso materia de análisis versa sobre dos sanciones impuestas por el Indecopi al Banco GNB Perú S.A. (en adelante, el Banco) por incurrir en infracciones a la prohibición de discriminación y al deber de idoneidad recogidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. El presente informe buscará algunos puntos controvertidos y relevantes del pronunciamiento como son la competencia del Indecopi para conocer hechos cometidos por entidades bancarias; la figura de la discriminación en el consumo; la especial relevancia del deber de idoneidad en el sector financiero; y la utilidad de las sanciones y medidas adoptadas por la autoridad administrativa.

Para el desarrollo del informe, se revisarán las normas correspondientes, resoluciones y sentencias relevantes, así como doctrina pertinente sobre los temas desarrollados y discutidos.

El sector financiero no se encuentra fuera de la normativa de protección al consumidor, por lo que, a pesar de contar con regulación específica, las empresas de dicho sector deben adecuar su actividad de conformidad con los deberes y derechos reconocidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como son erradicar cualquier tipo de discriminación y actuar según las expectativas razonablemente generadas en los consumidores.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

II.1. Antecedentes

De acuerdo con la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033 (en adelante, Dec. Leg. 1033), la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 (en adelante, el Código), así como de las leyes que protegen a los consumidores

de, entre otros, la falta de idoneidad de los bienes y servicios y la discriminación en el consumo.

Por su parte, el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, Dec. Leg. 807), y el artículo 44 del Dec. Leg. 1033 reconocen la facultad de las Comisiones del Indecopi para efectuar acciones de prevención e investigaciones relacionadas con temas de su competencia. Dicha facultad es ejercida por sus Secretarías Técnicas.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (en adelante, GSF)¹ tiene entre sus funciones las de apoyar en la realización de acciones de fiscalización y de elaborar informes que contengan las conclusiones y recomendaciones de las actividades de apoyo que brinda a las Comisiones y Secretarías Técnicas, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi².

Mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi 0102-2015-INDECOPI/COD, del 3 de junio de 2015, se aprobó la creación de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, CC3) con competencia para investigar, iniciar y resolver procedimientos administrativos sancionadores de oficio en materia de protección al consumidor.

En el año 2017, en materia de protección al consumidor, se identificó que, entre los servicios más reclamados, se encontraban los del sector bancario. De acuerdo con lo informado por el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi a través del portal web de Gestión, hasta inicios del mes de mayo del 2017, se recibieron 26,782 reclamos contra bancos y financieras, lo que implicaba que 45 de cada 100 quejas de los consumidores eran para dicho rubro económico (Gestión, 2017).

¹ Actual Dirección de Fiscalización del Indecopi.

² En el momento en que se desarrolló el presente caso regía el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo N° 09-2009-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 107-2012-PCM.

Los días 18 de mayo y 2 de junio de 2017³, la Secretaría Técnica de la CC3 encargó a la GSF la supervisión de empresas que ofrecen productos y/o prestan servicios financieros, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones del Código por parte de las mismas. Entre los proveedores investigados, se encontró al Banco.

II.2. Hechos relevantes del caso

II.2.1. Principales acciones de fiscalización

En mérito del encargo efectuado por la Secretaría Técnica de la CC3, se realizaron una serie de investigaciones al Banco, las cuales procederemos a describir a continuación.

El 18 de julio de 2017, se llevó a cabo una acción de supervisión en una agencia del Banco, en calidad de consumidor incógnito. En dicha diligencia, se simuló la contratación de una tarjeta de crédito, a fin de conocer el trámite establecido por la empresa para ello, así como el procedimiento de cancelación del producto.

Mediante Documento de Registro de Información del 19 de julio de 2017, se incorporaron capturas de pantalla recabadas de la página web oficial del Banco.

El 21 de julio de 2017, la GSF informó al Banco acerca de los alcances de la supervisión y le requirió lo siguiente:

- a. Precisar las modalidades utilizadas para la contratación y cancelación de tarjetas de crédito, detallando el procedimiento utilizado en cada caso;
- b. Presentar copia de los manuales internos y/o flujogramas que regulan el procedimiento para la contratación y cancelación de tarjetas de crédito (periodo 2016-2017);

³ A través de los Memorándums 222-2017/CC3 y 245-2017/CC3 respectivamente.

- c. Precisar los medios utilizados para informar a sus clientes y usuarios del procedimiento de contratación y cancelación de tarjetas de crédito (periodo 2017);
- d. Presentar el reporte de todas las solicitudes de cancelación que se tramitaron entre el 1 de abril y el 20 de junio de 2017; y
- e. Detallar el procedimiento de afiliación y suspensión de débito automático en tarjetas de crédito, por el periodo del 2017.

El 1 de agosto de 2017, el Banco remitió la información solicitada. En dicha información, se encontraba un reporte de 560 solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito presentadas en el periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2017.

El 4 de septiembre de 2017, se informó al Banco que se habían seleccionado dos muestras representativas de 13 y 15 solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito, respecto de las cuales se requirió informar las fechas de gestión de bloqueo y cancelación de tarjeta, y de solicitud de la referida cancelación; además, se solicitó la justificación de las demoras presentadas. Adicionalmente, se requirió información sobre los requisitos exigidos para la cancelación de las tarjetas de crédito de su entidad y sobre los posibles cargos efectuados luego de las solicitudes de cancelación. El 13 de septiembre el Banco presentó la información requerida.

El 29 de septiembre de 2017, se reiteraron al Banco los requerimientos pendientes de atender y, respecto de las muestras de 13 y 15 solicitudes, se solicitó información complementaria. Adicionalmente, se informó al Banco de la selección de una tercera muestra representativa de 8 solicitudes de cancelación, respecto de la cual también se solicitó información sobre las fechas de solicitud y de cancelación efectiva de las tarjetas, y sobre los motivos para establecer el plazo de un día hábil para la atención de solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito. El 13 de octubre el Banco presentó la información requerida.

El 20 de diciembre de 2017, se solicitó al Banco precisar cierta información sobre el plazo de atención establecido para la cancelación de tarjetas de crédito y la tercerización de servicios. Asimismo, se incorporaron al expediente los

resultados de las verificaciones efectuadas los días 4 de octubre, y 17 y 21 de noviembre en la página web del Banco, mediante las cuales se revisó la información que este brinda a los consumidores sobre los productos activos que ofrece en el mercado. Al respecto, se solicitó al Banco:

- a. Precisar si la referida información se encontraba vigente en el periodo 2017;
- b. Respecto de los productos financieros activos que mantienen restricciones de acceso al crédito vinculada a rango de edad máximo o mínimo, justificar dichos requisitos; y
- c. Precisar si la información de su página web, referida a la exigencia de requisitos de edad para el acceso a productos activos, se encontró vigente durante todo el año 2017.

El 3 de enero de 2018, el Banco atendió los requerimientos realizados.

II.2.2. Indicios encontrados en la investigación

Concluida la etapa de investigación, el 31 de julio de 2018, la GSF emitió el informe N.º 673-2018/GSF, mediante el cual, luego del análisis de la información recabada, concluyó, entre otras cosas, que el Banco habría incurrido en incumplimientos al Código. En virtud de los indicios de infracción encontrados, la GSF recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) al Banco.

II.2.3. Hechos procesales de la primera instancia

Mediante Resolución 1, del 10 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la CC3 inició un PAS contra el Banco por:

- a. Presunta infracción al artículo 38 del Código, toda vez que habría realizado un trato desigual injustificado al haber establecido restricciones de edad a los consumidores para acceder a los productos activos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito Mivivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”; y

- b. Presunta infracción al artículo 19 del Código, toda vez que no habría atendido las solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito realizadas por sus clientes dentro del plazo informado a estos.

El 19 de octubre de 2018, el Banco presentó sus descargos a las imputaciones realizadas, indicando, entre otras cosas, lo siguiente:

- a. El Tribunal Constitucional (en adelante, TC) reconoce que las empresas del sistema financiero pueden considerar, entre otros factores, la edad de los solicitantes al momento de otorgar un préstamo⁴;
- b. En la Resolución SBS N° 11356-2008 – Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, no se prohíbe utilizar la edad como un criterio de evaluación;
- c. En su Manual de Políticas de Créditos Banca Personal, se estableció para los diversos productos activos varios factores adicionales a la edad para evaluar el riesgo crediticio, los cuales eran evaluados en conjunto;
- d. Contaban con clientes en edades menores de 21 años y mayores a 70 años;
- e. Los rangos de edad se justifican en factores objetivos y técnicos vinculados al apetito por el riesgo de la entidad, según el cual la empresa decide el nivel de riesgo que está dispuesta a aceptar para alcanzar sus objetivos;
- f. Respecto a la edad mínima prevista en el rango etario, la tasa de empleo informal se reduce a medida que se incrementa la edad;
- g. Respecto a la edad máxima del rango de edad, no se podría otorgar préstamos a adultos mayores que sobrepasen los 75 años de edad, pues la cobertura del seguro respectivo es hasta dicha edad como tope; y
- h. Se allanó a la imputación vinculada a la atención de solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito en el plazo informado y adecuó su conducta.

⁴ Sentencia del TC recaída en el expediente 05157-2014-PA/TC.

El 13 de marzo de 2019, se puso en conocimiento del Banco el Informe Final de Instrucción 058-2019/CC3-ST (en adelante, IFI), en el que la Secretaría Técnica de la CC3 recomendaba sancionar al Banco por no haber atendido solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito dentro del plazo informado a los consumidores, y haber realizado un trato desigual, injustificado y basado en la edad de los consumidores para la contratación de los seis productos activos materia de investigación.

El 22 de marzo de 2019, se llevó a cabo una audiencia de informe oral.

El mismo 22 de marzo de 2019, el Banco presentó alegatos al IFI emitido por la Secretaría Técnica de la CC3, añadiendo, entre otros, los siguientes argumentos:

- a. La información transmitida a través de su portal web no bastaba para acreditar que se incurría en actos de discriminación; y
- b. Contaba con el producto “Banca Experiencia”, el cual se orientaba a personas que tienen una pensión del Sistema Privado, con una edad mínima de 18 años y máxima de 76 años menos 1 día, lo cual demostraba que contaba con productos dirigidos a personas mayores incluso a la edad máxima cuestionada.

El 29 de marzo de 2019, la CC3 emitió la Resolución 067-2019/CC3, a través de la cual resolvió lo siguiente:

- a. Sancionar al Banco por infracción del artículo 38 del Código, por haber realizado un trato desigual, injustificado y basado en la edad de los consumidores, al impedir el acceso a los productos activos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”, imponiéndole una multa de 50 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT); y
- b. Sancionar al Banco por infracción del artículo 19 del Código, por no atender las solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito presentadas

por sus clientes dentro del plazo informado, imponiéndole una multa de 5,3 UIT.

El 6 de mayo de 2019, el Banco apeló la Resolución 067-2019/CC3.

II.2.4. Hechos procesales de la segunda instancia

El 19 de junio de 2019, el Banco presentó un escrito con alegaciones adicionales. Asimismo, el 1 de octubre de 2019, el Banco solicitó el uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).

El 9 de octubre de 2019, la Sala emitió la Resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, mediante la cual:

- a. Denegó el pedido de uso de la palabra planteado por el Banco;
- b. Concluyó que no existió la necesidad de requerir un informe técnico a la SBS a efectos de analizar la presunta infracción del artículo 38 del Código;
- c. Concluyó que la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (en adelante, CCD) no era el órgano competente para analizar la presunta práctica discriminatoria y, por el contrario, reafirmó la competencia de los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor para dilucidar este tipo de conducta;
- d. No advirtió una motivación indebida que amerite la nulidad de la resolución de primera instancia, desestimando el pedido del Banco;
- e. No advirtió una vulneración al Principio de Tipicidad ni algún error en la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica de la CC3 en relación a la conducta posiblemente infractora del artículo 38 del Código;
- f. Confirmó la Resolución 067-2019/CC3, de fecha 29 de marzo de 2019, modificando fundamentos en el extremo de que halló responsable al Banco por infracción del artículo 38 del Código. Ello fue bajo los siguientes fundamentos: (i) los medios de prueba obtenidos, así como los propios argumentos presentados por el Banco durante la investigación y tramitación del procedimiento permitían acreditar que existió un trato

- desigual; y, (ii) la práctica confrontada no tenía una justificación razonable, comprobándose, así, su carácter discriminatorio;
- g. Confirmó la Resolución 067-2019/CC3, en el extremo de que halló responsable al Banco por infracción del artículo 19 del Código, toda vez que el administrado reconoció no haber atendido trece (13) solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito dentro del plazo establecido por la entidad financiera ni informado a los consumidores;
 - h. Dictó medidas correctivas de oficio al Banco referidas a la realización de capacitaciones sobre prevención de discriminación en el consumo a los trabajadores de la entidad financiera y la colocación de carteles en sus establecimientos para informar al público que no realiza discriminación de ningún tipo; y
 - i. Confirmó la multa de 50 UIT impuesta por la CC3 por infracción del artículo 38 del Código, pero revocó la de 5,3 UIT por infracción del artículo 19 del Código, sancionando al Banco con una multa de una UIT por dicha infracción.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

III.1. Problema principal

¿El Banco, en su calidad de proveedor de productos y servicios financieros en el mercado, ha incurrido en prácticas que vulneran los derechos de los consumidores recogidos en los artículos 38 y 19 del Código?

III.2. Problemas secundarios

- 1) ¿El Indecopi, como entidad que vela por el respeto de los derechos de los consumidores, es competente para investigar y sancionar al Banco por su comportamiento en relación con los productos y servicios financieros que ofrece en el mercado?

- 2) ¿La conducta del Banco referida a establecer límites de edad mínimos y máximos para el acceso a algunos de sus productos activos constituye una práctica discriminatoria en los términos del artículo 38 del Código?
- 3) ¿La conducta del Banco referida a atender algunas solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito fuera del plazo establecido e informado constituye una infracción al deber de idoneidad en los términos del artículo 19 del Código?
- 4) ¿Las sanciones y medidas correctivas impuestas por la autoridad de consumo resultan adecuadas y suficientes para generar un cambio real y efectivo en la conducta del Banco?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

IV.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Problema principal: ¿El Banco, en su calidad de proveedor de productos y servicios financieros en el mercado, ha incurrido en prácticas que vulneran los derechos de los consumidores recogidos en los artículos 38 y 19 del Código?

Respuesta preliminar: El Banco incurrió en infracciones a los artículos 38 y 19 del Código, vulnerando los derechos de los consumidores. No obstante, corresponde evaluar algunos aspectos del análisis realizado por la Sala.

Problema secundario N° 1: ¿El Indecopi, como entidad que vela por el respeto de los derechos de los consumidores, es competente para investigar y sancionar al Banco por su comportamiento en relación con los productos y servicios financieros que ofrece en el mercado?

Respuesta preliminar: El Indecopi es competente para evaluar la conducta de cualquier proveedor que brinda productos y servicios a los consumidores en el mercado, en virtud de lo establecido en la normativa que rige sus funciones. Por lo tanto, dicha entidad era competente para investigar y sancionar al Banco en el presente caso.

Problema secundario N° 2: ¿La conducta del Banco referida a establecer límites de edad mínimos y máximos para el acceso a algunos de sus productos activos constituye una práctica discriminatoria en los términos del artículo 38 del Código?

Respuesta preliminar: El Banco incurrió en una práctica discriminatoria etaria en perjuicio de los consumidores, considerando lo establecido en la regulación general y específica sobre el particular.

Problema secundario N° 3: ¿La conducta del Banco referida a atender algunas solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito fuera del plazo establecido e informado constituye una infracción al deber de idoneidad en los términos del artículo 19 del Código?

Respuesta preliminar: El Banco vulneró su deber de idoneidad al no atender las solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito en el plazo establecido, toda vez que dicho plazo fue informado a los consumidores y generó expectativas en los mismos, las cuales se vieron vulneradas.

Problema secundario N° 4: ¿Las sanciones y medidas correctivas impuestas por la autoridad de consumo resultan adecuadas y suficientes para generar un cambio real y efectivo en la conducta del Banco?

Respuesta preliminar: Las sanciones y medidas correctivas impuestas por la autoridad generaron un cambio orientado a las conductas específicas detectadas en el procedimiento particular.

IV.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

En líneas generales, concuerdo con las sanciones impuestas por la Sala al Banco. No obstante, considero que existen algunos aspectos que podrían ser cuestionados en el análisis realizado en la resolución, los cuales serán desarrollados en el presente informe.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

V.1. ¿El Indecopi, como entidad que vela por el respeto de los derechos de los consumidores, es competente para investigar y sancionar al Banco por su comportamiento en relación con los productos y servicios financieros que ofrece en el mercado?

En primer lugar, es necesario definir el concepto de competencia a efectos de enmarcar de forma correcta el análisis en este punto. Así, debemos considerar que “la competencia es el conjunto de funciones que un agente puede legítimamente ejercer” (Gordillo, 2017, p. XII-5). De acuerdo con Rojas, el funcionamiento de las organizaciones se guía por objetivos nacionales previamente establecidos y se conduce hacia ellos mediante el cumplimiento de sus competencias asignadas (2004, p. 124). Así, podemos concluir que la competencia se refiere a todo aquello que determinado organismo o entidad se encuentra habilitado a realizar, en función de sus propios objetivos.

En virtud de ello, corresponde determinar si el Indecopi, considerando las funciones que le han sido asignadas por Ley, resultaba competente para sancionar al Banco por los incumplimientos detectados.

En el artículo 65 de la Constitución Política del Perú (en adelante, Constitución), se establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Siguiendo la interpretación del TC, el Estado tiene la obligación de desplegar las acciones correspondientes ante alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor (TC, expediente 3315-2004-AA/TC, 2005).

Por su parte, el Código es el instrumento que establece las normas de protección y defensa de los consumidores, estableciendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución y en un régimen de economía social de mercado.

Dicho cuerpo normativo tiene como finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa; y corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

V.1.1. Sobre la competencia asignada al Indecopi

El artículo 105 del Código establece de manera específica que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en él, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas necesarias.

Asimismo, en el referido artículo, se precisa que dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de Ley. Por tanto, mientras la norma no asigne de manera expresa competencia para proteger y defender los derechos del consumidor a otro organismo en determinada materia, el Indecopi será la entidad competente (Segovia, 2018, p. 315).

El Dec. Leg. 1033 reconoce que el Indecopi, como organismo público que goza de autonomía, tiene entre sus funciones principales la de proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo. Además, estipula que, para el cumplimiento de sus funciones, el Indecopi se encuentra facultado para supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, entre otros⁵.

⁵ Dec. Leg. 1033

Artículo 1.- Naturaleza del INDECOPI.-

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - es un organismo público especializado con personería jurídica de derecho público interno, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de

De la revisión de la normativa expuesta, es posible concluir que el Indecopi resulta competente para evaluar la conducta de todos los agentes del mercado que brindan productos y servicios a fin de velar por el respeto de los consumidores y sus derechos, conforme el mandato constitucional. Por ello, cuenta con las facultades necesarias para ejercer dicha competencia, salvo que esta sea asignada expresamente a otra entidad por norma con rango de Ley. Dicha premisa debe ser considerada en el análisis de cualquier conflicto de competencias en el que se encuentre involucrado el Indecopi.

Sin embargo, lo señalado anteriormente no implica que el Indecopi sea la única entidad competente para velar por los derechos de los consumidores, ya que pueden existir otros organismos que cumplan esta función en determinados casos, conforme se verificará en los siguientes párrafos.

En materia de productos o servicios financieros, el artículo 81 del Código dispone que estos se rigen por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento. La regulación y supervisión del sistema financiero, así como los productos y servicios, se rigen en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, Ley 26702).

Adicionalmente, entre los artículos 82 al 90 del Código, se establecen obligaciones impuestas de manera específica a las empresas del sector

Ministros y rige su funcionamiento de acuerdo con las disposiciones contenidas en la presente Ley y en sus normas complementarias y reglamentarias.

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.- (...)

d) Proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo (...)

2.2 Para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas con efectos generales, supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, resolver controversias, así como las demás potestades previstas en la presente Ley.

financiero bajo el régimen de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS). Siguiendo el principio de protección mínima del referido Código, estas obligaciones contienen las disposiciones de mínima protección para los consumidores, por lo cual también podrán existir otras normas sectoriales que dispensen un mayor nivel de protección y que nutran la normativa de protección al consumidor.

En ese sentido, el Indecopi, en principio, resulta competente para verificar, investigar y sancionar cualquier conducta o práctica que resulte contraria a su propia normativa y a los derechos de los consumidores por parte de los proveedores de servicios financieros. De acuerdo con el Código, esta competencia solo podrá ser negada por norma con rango legal.

No obstante, considerando que las empresas del sector financiero también se rigen por normativa específica del sector, es importante conocer las funciones y competencias asignadas a la SBS, a efectos de verificar si existe alguna disposición que le atribuya competencia exclusiva en alguna materia de protección al consumidor, más específicamente en las materias de discriminación en el consumo e idoneidad de los productos y servicios.

V.1.2. Sobre la competencia asignada a la SBS

El artículo 87 de la Constitución ha dispuesto que la SBS ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la Ley.

Según Figueroa, la Ley 26702 establece ciertos controles que son el reflejo del mandato constitucional antes descrito; ejemplos de ello son la supervisión de las actividades del sistema financiero y el acceso al sistema financiero, entre otros (2009, p. 182). De ello, es posible advertir que la SBS es la entidad que, por excelencia, vigila a las entidades del sector financiero.

De acuerdo con el artículo 345 de la Ley 26702, la SBS es una institución constitucionalmente autónoma y con personería de derecho público, cuyo objeto es proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros. Asimismo, en el artículo 347 de dicha Ley, se señala que la SBS tiene como finalidad defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control.

En el artículo 349 de la misma norma, se recogen las atribuciones asignadas a la SBS. Entre las más relevantes se encuentran: velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y toda otra disposición que rige al Sistema Financiero y del Sistema de Seguros; ejercer supervisión integral de las empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros; y sancionar y denunciar a las empresas del sistema financiero que incumplan el artículo 52 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, y el artículo 9 de la Ley 26702, y que cobren a los usuarios tasas de interés activas superiores a las tasas máximas fijadas por el Banco Central de Reserva del Perú.

En este punto, resulta importante describir de manera precisa las funciones de la SBS. Así, Quinteros considera que, a la SBS, le corresponden funciones en distintos niveles de protección:

- En el primer nivel, le corresponde identificar y monitorear los riesgos de alcance sistémico; es decir, aquellos que pueden afectar al sistema financiero en su conjunto; y,
- En un segundo nivel, le corresponde controlar a las empresas bancarias y otras que reciben ahorros del público, así como supervisar el adecuado cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento y las operaciones de dichas empresas a través de la regulación y la verificación del cumplimiento de la misma, entre otros; ello es así a fin de cautelar la solidez económica y financiera de las entidades financieras (2018, pp. 361-362).

Así, la SBS tiene competencias que se relacionan tanto al sector financiero en su conjunto, como a las propias empresas que componen el mismo.

En relación con la potestad sancionadora de la SBS, es necesario remitirse a los artículos 1 y 21 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de dicha entidad, en los cuales se reconocen sus facultades para determinar infracciones administrativas y aplicar sanciones.

Respecto al inicio de los procedimientos sancionadores, se precisa que el mismo es siempre de oficio ante la presunción de la comisión de una infracción administrativa detectada por la SBS en virtud de sus acciones de supervisión o a través de la revisión de la información proporcionada por otras entidades y/o denuncias presentadas por terceros. Este procedimiento no conduce a la solución de controversias particulares que tengan las personas naturales o jurídicas que contratan los servicios de las empresas que operan en los sistemas supervisados.

En virtud de lo expuesto, se puede concluir que la SBS tiene competencia para monitorear y regular el sector financiero y, a su vez, controlar, supervisar, sancionar y corregir a las empresas de dicho sector que incurran en incumplimientos a las disposiciones establecidas en su normativa específica. Ello es a fin de velar por el buen funcionamiento de las entidades financieras, su solidez económica y con ello proteger los intereses del público.

V.1.3. Sobre la convivencia de las competencias asignadas al Indecopi y a la SBS

De lo desarrollado hasta el momento, hemos podido advertir que las funciones de la SBS no están abocadas a la protección de los consumidores que contratan con las empresas del sistema financiero (bancos) ni de sus derechos, sino a la existencia de un sistema financiero eficiente y adecuado, lo cual deriva en última instancia en el bienestar de la población.

Es por dicha razón que el rol de la SBS y sus funciones asignadas no le quitan competencia al Indecopi; por el contrario, las competencias de ambas entidades

se complementan y no colisionan la una con la otra. Por un lado, el Indecopi vela por el respeto de los derechos de los consumidores establecidos en el Código y, por el otro, la SBS, por el correcto desempeño del sistema financiero en su conjunto, lo cual se alcanza con el cumplimiento de las normas del sector. Por tanto, los bienes jurídicos que se busca proteger son distintos y pueden convivir entre sí.

Así, mientras el Indecopi tiene competencia para resolver las controversias específicas que hay entre los consumidores y los proveedores de productos y servicios —ya sea de un individuo o de un grupo de estos—; y para dictar medidas correctivas que buscan reparar el daño generado a los usuarios, la competencia de la SBS se limita a verificar la existencia de infracciones normativas. Si bien ambas entidades reciben denuncias y/o reclamos sobre problemas similares (tarjetas de crédito, comisiones no reconocidas o mal cobradas, etc.), lo que las diferencia es que la SBS ataca el incumplimiento normativo y el Indecopi las afectaciones directas de las personas (Acosta, 2018, p. 436). Estas afectaciones pueden ser concretas o potenciales y provendrían del incumplimiento de los proveedores a la normativa de protección al consumidor, la cual se nutre y complementa con la normativa sectorial.

Lo señalado anteriormente se refleja y visibiliza en la celebración del Convenio Marco de Colaboración para Fortalecer la Protección de los Consumidores de Servicios Financieros por parte de ambas entidades en el año 2017, en el cual se estableció que el Indecopi es la autoridad competente para resolver controversias de protección al consumidor en el sector financiero, mientras que la SBS vela por la adecuada gestión de conducta de mercado de las entidades del sector financiero (Gerencia de Promoción y Difusión, INDECOPI, 2017).

Ahora bien, habiendo delimitado las competencias del Indecopi y la SBS, es importante considerar que la tarea de determinar cuál es la entidad competente para conocer un caso no siempre será sencilla, ya que se pueden encontrar situaciones límite.

En un primer escenario, tendremos casos en los que será claro que existe una pretensión particular de un individuo o un grupo de estos por afectaciones concretas a sus derechos, en cuyo caso no cabe duda de la competencia del Indecopi para resolver la controversia. Ello es así en tanto, conforme se ha desarrollado previamente, los alcances de la SBS no protegen dichos supuestos; en este grupo, se encuentran, por ejemplo, las denuncias particulares.

Sin embargo, en los casos donde nos encontramos frente a conductas que afectan a un número indeterminado de individuos (como en los procedimientos iniciados de oficio por propia iniciativa del Indecopi), resulta clave poder identificar si lo que se busca proteger es el perjuicio o daño —real o potencial— a las personas en el medio de una relación de consumo con un proveedor financiero; o si, por el contrario, solo estamos frente a una conducta que se puede calificar como ilegal según las normas específicas del sector financiero, en virtud de la cual no se verifique alguna afectación a los individuos.

A nuestro criterio, en el primer supuesto, el Indecopi seguirá siendo competente, independientemente de si la afectación identificada es concreta o potencial, pues se identifica una afectación o posible afectación de los consumidores que debe ser tutelada por la autoridad de consumo. En el segundo supuesto, será la SBS la competente, pues se trata de un mero incumplimiento que debe ser corregido en aras de garantizar el buen funcionamiento del sistema financiero.

Sobre los procedimientos iniciados de oficio, la Sala del Indecopi, mediante Resolución 3011-2017/SPC-INDECOPI, del 18 de octubre de 2017, emitió un precedente de observancia obligatoria⁶ por el cual estableció que:

el Indecopi es competente para investigar y analizar de oficio aquellas conductas de las Compañías del Sistema Financiero y de Seguros que vulneren los derechos de los consumidores y que no estén contempladas como una infracción específica tipificada en los Anexos de la Resolución

⁶ En dicha Resolución, se dispuso la publicación del precedente en el Diario Oficial “El Peruano”.

SBS 816-2005, que aprueba el Reglamento de Sanciones Aplicable a Personas Naturales y Jurídicas Supervisadas y sus modificatorias⁷. (Indecopi, resolución 3011-2017/SPC-INDECOPI, 2017)

Si bien resulta claro que el Indecopi deberá intervenir en los casos donde la normativa de la SBS no opere o alcance, consideramos que el punto decisivo en la determinación de la competencia de la autoridad de consumo debería ser la existencia de afectaciones o potenciales afectaciones a los derechos de los consumidores en el marco de lo dispuesto en el Código. Consideramos ello, pues no existe ninguna disposición normativa que le haya asignado competencia a la SBS —u otra entidad— para proteger y defender los derechos del consumidor en materia financiera, por lo que el Indecopi mantiene su competencia en este aspecto y debe ejercerla.

Por tanto, no concordamos con el criterio de la Sala del Indecopi, pues con dicho razonamiento se podría dejar de lado aquellas conductas en las que resulte evidente y/o visible el perjuicio o potencial perjuicio de los consumidores solo por el hecho de tratarse de algún supuesto que se encuentre recogido en alguna norma de la SBS que se vincule con la normativa de protección al consumidor. Dicha situación dejaría en estado de indefensión a los referidos consumidores, en tanto el regulador financiero no tutela de manera directa sus intereses (derechos), conforme se ha desarrollado previamente.

Además, el precedente dictado por la autoridad no resulta coherente con la competencia asignada al Indecopi por Ley ni con la finalidad y principios recogidos en el Código, en tanto se resta margen de acción a la autoridad de consumo frente a vulneraciones que se den como consecuencia de incumplimientos de la normativa sectorial, pese a que esta se relaciona directamente con la normativa de consumidor, la nutre y le da contenido.

⁷ Dicho criterio también es desarrollado en la Resolución 1453-2020/SPC-INDECOPI.

Por tanto, el análisis de cada caso donde pueda existir un conflicto de competencias deberá hacerse de manera cautelosa y precisa, en plena concordancia con las competencias asignadas a cada entidad de acuerdo a Ley.

V.1.4. Sobre la competencia del Indecopi en el caso particular

En el caso materia de análisis, las imputaciones formuladas al Banco fueron el presunto trato discriminatorio de la entidad a los consumidores por razón de su edad al limitarles el acceso a determinados productos activos (según requisitos informados), y la presunta afectación de las expectativas de los consumidores (deber de idoneidad) en tanto el Banco no respetó los plazos para la cancelación de las tarjetas de crédito.

Tal como se observa, estamos ante patrones de conducta del Banco que representan potenciales (discriminación) y concretas (idoneidad) afectaciones a un grupo de consumidores; dichas conductas vulneran directamente disposiciones recogidas en el Código de manera expresa.

En consecuencia, el Indecopi resulta competente para conocer los hechos infractores en cuestión, toda vez que se verifican afectaciones —concretas y potenciales— a los derechos de los consumidores y no se advierte un supuesto de mera vulneración de la normativa de la SBS que implique un perjuicio del sistema financiero.

V.1.5. Sobre lo dispuesto en el pronunciamiento materia de análisis

La resolución materia de análisis omitió pronunciarse de manera expresa sobre las competencias asignadas al Indecopi y a la SBS y delimitar estas en función de las imputaciones realizadas al Banco.

Es posible entender que la Sala asumió la competencia del Indecopi en el caso, por lo que procedió al análisis de las conductas en cuestión. No obstante, resultaba necesario considerar dicho aspecto, en tanto el delimitar las funciones y facultades del Indecopi —en contraposición con las de la SBS— hubiese

permitido tener una mirada más completa y clara sobre la finalidad del procedimiento seguido en contra del Banco, que en este caso es la protección de los derechos de los consumidores, fundamentando con ello su intervención y posterior sanción a dicho proveedor.

Asimismo, conforme a lo desarrollado líneas arriba, delimitar la competencia era relevante a efectos de demostrar que no se estaba colisionando con las atribuciones asignadas a otras entidades y que se había actuado estrictamente bajo lo dispuesto en la ley y los acuerdos establecidos. Ello cobra aún más relevancia en tanto uno de los cuestionamientos del Banco fue que se debió solicitar un informe de opinión técnica a la SBS sobre la conducta referida a la discriminación en el consumo, lo cual por lo menos evidenciaba que el proveedor consideraba que era la SBS —y no el Indecopi— la encargada de regular su actividad.

En esa línea, coincidimos con la Sala cuando concluye que no resultaba necesario requerir el referido informe a la SBS, pues el análisis del caso se encontraba en la esfera de las normas de protección al consumidor y no se requería de una interpretación sobre la normativa sectorial para emitir un pronunciamiento.

V.1.6. Conclusiones parciales del análisis

Luego del análisis de este punto, hemos arribado a las siguientes conclusiones:

- El Indecopi es competente para conocer y sancionar el caso, en tanto se han verificado afectaciones o posibles afectaciones a los derechos de los consumidores y no existe norma que le haya asignado competencia a otro organismo para conocer ello;
- Si bien la SBS es la entidad sectorial específica que regula el sector financiero, sus funciones y atribuciones no colisionan con la competencia del Indecopi; y

- La Sala debió pronunciarse sobre la competencia del Indecopi, en tanto ello le hubiese permitido tener una mirada más completa sobre la finalidad del procedimiento.

V.2. ¿La conducta del Banco referida a establecer límites de edad mínimos y máximos para el acceso a algunos de sus productos activos constituye una práctica discriminatoria en los términos del artículo 38 del Código?

El numeral 2 del artículo 2 de la Constitución recoge la prohibición de no discriminar y de igualdad ante la ley.

Sobre la igualdad, el TC ha dispuesto que la noción de esta debe ser percibida en dos (2) planos: (i) como un principio rector de la organización y actuación del Estado Democrático de Derecho; y (ii) como un derecho fundamental de la persona a no ser tratada de manera dispar respecto a quienes se encuentran en una misma situación, salvo que exista una justificación objetiva y razonable (TC, expediente 0261-2003-AA/TC, 2003).

Por su parte, la doctrina reconoce dos (2) tipos de discriminación: (i) la directa, que es aquella cuando se emplea un motivo prohibido de forma evidente para realizar una distinción o exclusión; y (ii) la indirecta, que se produce cuando, debido a circunstancias fácticas, se genera un impacto adverso —por medidas que aparentemente son neutras— sobre un colectivo particular o determinado grupo social protegido en mucho mayor medida que sobre el resto de personas (Dolorier & Del Carpio, 2005, pp. 32-33).

Conforme se advierte, la discriminación directa es la de más fácil detección entre los dos tipos de discriminación reconocidos; sin embargo, ambos se encuentran directamente vinculados a una diferenciación basada en motivos que afectan a un grupo específico de personas por el solo hecho de pertenecer a dicho grupo.

Hasta este punto, tenemos dos figuras que han sido constitucionalmente reconocidas y que se complementan entre sí; esto es, el derecho a la igualdad y la prohibición de discriminar.

A nivel de las normas de protección al consumidor, el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo, y a no ser discriminados. Asimismo, el numeral 38.1 del artículo 38 del mismo cuerpo legal ha dispuesto que todos los proveedores tienen el deber de no establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores que se encuentren en una relación de consumo o expuestos a esta.

Cabe precisar que la referencia a una exposición de consumo resulta lógica y necesaria, pues, en una gran cantidad de casos, la problemática de la discriminación se evidencia en el establecimiento de restricciones para el acceso al bien o servicio (Rodríguez, 2013, p. 39). Así, no podrá restringirse el análisis a aquellos casos donde se verifique efectivamente una relación de consumo, sino que la visión es más amplia, pues también se deberán incluir a los supuestos de consumidor expuesto.

Por su parte, el numeral 38.2 del Código indica que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

En el numeral 38.3 del mismo cuerpo normativo, se dispone que es admisible el trato diferente entre los consumidores, siempre que este obedezca a causas objetivas y razonables; esto es, dicha diferenciación debe responder a situaciones de hecho distintas y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente.

V.2.1. Sobre la diferencia entre los conceptos del derecho a la igualdad y la prohibición de discriminar

En este punto, corresponde delimitar los conceptos de igualdad y discriminación, a fin de enmarcar correctamente el caso concreto. El derecho a la igualdad limita cualquier trato arbitrario o irracional, mientras que la prohibición de discriminar se refiere a un trato arbitrario fundado específicamente en razones prohibidas en el ordenamiento y que pretende restringir un derecho (Agüero & Rodríguez, 2014, p. 35).

En otras palabras, el derecho a la igualdad engloba la protección contra todo tipo de diferenciación injustificada y la prohibición de discriminación busca erradicar una diferenciación específica basada en motivos proscritos en la Ley. Por ende, una afectación del derecho de igualdad no siempre se configurará como un acto discriminatorio, pues esta última figura se encontraría reservada a supuestos específicos. Sin embargo, un acto discriminatorio implica, en cualquier caso, una afectación al derecho fundamental a la igualdad.

Según Rodríguez, la figura de la discriminación implica algo más que establecer un trato diferente y se reserva únicamente a los casos en los que se verifique que el trato diferente respondió a una desvalorización particular hacia determinados sujetos por el hecho de pertenecer, en abstracto, a cierto grupo específico; así, el concepto de discriminación debe implicar necesariamente la existencia de prejuicios (2013, p. 45). Por lo expuesto, la discriminación constituye un supuesto particular dentro de la protección al derecho a la igualdad, el cual cuenta con características propias como la existencia de una causa prohibida que motive la diferenciación.

Es decir, cuando el gusto por distinguir responda a la pertenencia de una persona a un grupo específico, estaremos frente a una conducta discriminatoria. Sin embargo, cuando la diferenciación no se base en la pertenencia del individuo a determinado grupo humano y se trate simplemente de una distinción caprichosa, estaremos frente a un trato diferenciado ilícito o, de ser el caso, selección arbitraria de clientela (Agüero & Rodríguez, 2014, p. 30). Esta diferenciación

resulta clave en tanto se establece una distinción que nace de aquello que motivó el trato desigual.

Entonces, resulta claro que, en los casos en los que se dé una diferenciación injustificada entre individuos, a fin poder identificar si estamos frente a una vulneración al derecho a la igualdad en sentido escrito o si estamos frente a un caso de discriminación, es necesario evaluar los motivos del trato diferente y determinar si los mismos responden a prejuicios que se basan en el hecho de que un sujeto pertenezca a un grupo determinado (motivos prohibidos).

Así, no será lo mismo que una diferenciación ilegal o arbitraria se base en una condición intrínseca a la persona, como lo podría ser su raza u orientación sexual (aspectos que han sido históricamente empleados para restar valor al ser humano) a que esta práctica se funde en el color de los zapatos que lleva en determinada ocasión. En el primer caso, estaremos frente a una diferenciación basada en motivos prohibidos.

Siguiendo a Maguiña Trejo, lo más relevante para determinar si se trata de un caso de diferenciación o de discriminación es valorar si el comportamiento del sujeto que realiza el trato diferente se basa en características prejuiciosas y subjetivas (raza, sexo, condición social u otros) por las cuales se otorga un trato de inferioridad al sujeto (2006, p. 28). En ese orden de ideas, consideramos que es clave identificar si ha existido una desvalorización del individuo por razón de una condición personal para saber si se configura un acto discriminatorio en cada caso.

Existen algunos sectores de la doctrina y jurisprudencia que pretenden homologar cualquier supuesto de trato diferenciado ilícito a la figura de la discriminación; sin embargo, por los motivos antes expuestos, no concordamos con dicha postura, pues le resta valor a la figura de la discriminación como figura agravada, la cual debe tener sanciones ejemplares. Sin perjuicio de ello, en los siguientes párrafos, se desarrollará a mayor profundidad esta problemática.

V.2.2. Sobre la línea jurisprudencial del Indecopi en relación con la prohibición de discriminar

En este punto, corresponde dar una mirada a algunos pronunciamientos relevantes del Indecopi en materia de discriminación al consumo, a propósito del tipo infractor regulado en el artículo 38 del Código, el cual ha tenido diferentes interpretaciones a lo largo de los años y cuenta con antecedentes relevantes que datan del año 2006.

Caso Gesur S.A.C. (“Café del Mar”)

Si bien este pronunciamiento se dio en el marco de una norma distinta al Código, el Decreto Legislativo 716 (Ley de Protección al Consumidor) —actualmente derogado—, resulta importante revisar dicho antecedente a efectos de tener una mejor comprensión de la figura de la discriminación desde la perspectiva del Indecopi.

En el artículo 7B del Decreto Legislativo 716, se establecía —de manera similar al artículo 38 del Código— que los proveedores no podían establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios ofrecidos en locales abiertos al público. Asimismo, se encontraba prohibido realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

En este caso, la Sala de Defensa de la Competencia confirmó la sanción impuesta a la empresa Gesur S.A.C., en tanto se verificó que ofreció un servicio diferenciado a sus clientes, distinción que no se encontraba justificada en razones objetivas, sino que estaba vinculada a la existencia de conductas discriminatorias configuradas con ocasión de la raza o la condición económica de éstos (Indecopi, resolución 1415–2006/TDC-INDECOPI, 2006).

Los fundamentos de la Resolución se pueden resumir en los siguientes puntos:

- El documento que da cuenta del comportamiento desarrollado por la empresa durante la noche del 10 de diciembre de 2005, recogido en el documento público denominado Acta de Diligencia de Inspección, constituye prueba de los hechos que allá se relatan y evidencia la realización de conductas discriminatorias contra los consumidores.
- Así, en dicha fecha, cuando la pareja conformada por la señorita Elizabeth del Carmen Arenas y el señor Nilton Augusto Paz Guevara —de rasgos mestizos— intentó ingresar al establecimiento “Café del Mar”, se solicitó el carnet de socios. No obstante, inmediatamente después se permitió el ingreso al local de personas con rasgos caucásicos —los cuales no ostentaban la calidad de socios— y a los cuales no se les requirió identificación alguna.
- Las personas que son socias o asisten al establecimiento “Café del Mar” comparten identidad racial, cultural y económica.
- El que se discrimine a unos y a no a otros no determina que la discriminación como tal no sea sancionada (Indecopi, resolución 1415–2006/TDC-INDECOPI, 2006).

Tal como se observa, en el referido pronunciamiento, a efectos de determinar si se había configurado un acto discriminatorio, la Sala de Competencia analizó dos aspectos: (i) el trato desigual entre los individuos; y (ii) los motivos del trato diferente. Por un lado, concluyó que se había dado un trato diferenciado a dos consumidores y, por el otro, determinó que dicha diferenciación no estaba justificada en motivos objetivos, sino en las condiciones propias de los individuos (raza, condición económica, etc.) (Indecopi, resolución 1415–2006/TDC-INDECOPI, 2006).

La autoridad no realiza, en el caso particular, un desarrollo sobre lo que se debía entender por discriminación ni introduce alguna figura alternativa a esta. En ese sentido, se concluye que para que se configure un acto de discriminación bastaba con demostrar la existencia de un trato diferenciado que no se encontrara justificado en razones objetivas, más aún cuando la propia norma no

establecía motivos específicos para configurar este tipo infractor, como sí lo hace el artículo 38 del Código.

Caso Okane S.A.C.

Esta Resolución, emitida bajo la vigencia del presente Código, establece de manera explicativa el criterio de la Sala hasta ese momento, referida a la prohibición de discriminar recogida en el artículo 38 del Código:

36. Las normas antes expuestas establecen un deber de no discriminación para los proveedores y la prohibición de exclusión de las personas sin que medien causas objetivas y razonables. Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad y cuando la conducta infractora está motivada por la pertenencia del consumidor a un grupo humano determinado, lo cual se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas.
37. Sin embargo, el Código también establece que el trato diferenciado, sin llegar a ser discriminatorio, puede constituir una conducta ilícita, bajo las modalidades de selección de clientela, exclusión de personas u otras prácticas similares, cuando no median causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas. (Indecopi, resolución 1708-2014/SPC-INDECOPI, 2014)

De lo anterior, se puede concluir que la Sala reconocía la existencia de dos tipos infractores en el artículo 38 del Código: (i) la discriminación, la cual se configuraba cuando no se aplicaban las mismas condiciones a consumidores en situación de igualdad y cuando esta diferenciación se encontraba motivada en la pertenencia de este individuo a un grupo históricamente rechazado por prejuicios contrarios a la dignidad del ser humano (numeral 38.1 del Código); y (ii) el trato diferenciado ilícito, bajo diversas modalidades, el cual se distinguía de la discriminación al no tener la particularidad de sustentarse en algún motivo

prohibido, sino en otros motivos (diferentes a los comprendidos en la figura de la discriminación), siempre y cuando el trato diferente no se sustentara en causas de seguridad, tranquilidad u otras causas objetivas (numeral 38.2 del Código) (Indecopi, resolución 1708-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

Adicionalmente, en dicho pronunciamiento, la autoridad efectuó un desarrollo sobre la carga de la prueba recogida en el artículo 39 del Código, estableciendo los siguientes pasos para efectos de acreditar tanto la discriminación como el trato diferenciado ilícito:

1. En primer lugar, el consumidor deberá acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual; y
2. En un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para el trato desigual (Indecopi, resolución 1708-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

La valoración antes descrita refuerza el hecho de que, hasta ese momento, el Indecopi reconocía la existencia de dos supuestos infractores en el artículo 38 del Código, en tanto la carga probatoria se fundamentaba en la necesidad de poder, en función de las evidencias recabadas, determinar si estábamos en el plano de una mera diferenciación o trato diferenciado ilícito o si se configuraba la figura de la discriminación. Este criterio fue acogido en otros pronunciamientos de la Sala⁸.

Cabe destacar el voto singular del vocal Julio Baltazar Durand Carrión en la presente resolución, que sostenía que:

todo trato diferenciado ilícito constituye un acto de discriminación en contra de los consumidores, en tanto estos no pueden concurrir al mercado en igualdad de condiciones, sin que exista una causa objetiva y

⁸ Ver, por ejemplo, las Resoluciones 1487-2016/SPC-INDECOPI del 27 de abril de 2016 y 2116-2016/SPC-INDECOPI del 08 de junio de 2016

justificada que sustente dicha diferenciación. Por lo cual no se podría alegar que el trato diferenciado ilícito constituya un tipo infractor distinto al de la discriminación. (Indecopi, resolución 1708-2014/SPC-INDECOPI, 2014)

Así, el vocal discrepa de la existencia de dos tipos infractores en el artículo 38 del Código, introduciendo la posibilidad de considerar que cualquier trato diferenciado ilícito es, en realidad, un acto discriminatorio.

Al respecto, si bien resultaba cuestionable y confusa la idea de establecer dos tipos infractores del artículo 38 del Código, no coincidimos con lo expresado por el vocal Durand en su totalidad, en la medida que no resulta compatible con el reconocimiento establecido a la prohibición de discriminación el equiparar cualquier trato diferenciado ilícito a dicha figura, pues ello no reconocería de forma adecuada la afectación de la dignidad de los individuos (consumidores) que se materializa cuando estos son discriminados en sentido estricto.

Caso Banco Interamericano de Finanzas S.A.

Este pronunciamiento resulta relevante, pues establece de manera expresa un cambio de criterio en la interpretación que se venía dando a la figura del artículo 38 del Código hasta dicha fecha, tal como se observa:

27. De este modo, a través del presente pronunciamiento, **la Sala establece un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo** contenida en el artículo 38° del Código.
28. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de

discriminación en el consumo más graves que otros, dado que **es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona** (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), **lo cual deberá ser meritulado al momento de graduar la sanción** que corresponda imponer contra el proveedor infractor. (el énfasis es nuestro) (Indecopi, resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI, 2019)

Este es el actual criterio de la Sala, el cual ciertamente ha adoptado y desarrollado la posición del voto singular del ex vocal Julio Baltazar Durand Carrión, citada en el apartado precedente.

En tal sentido, se ha reconocido un único tipo infractor que deriva del artículo 38 del Código, el cual sería la prohibición de discriminación. Dicha infracción, a criterio de la Sala, se configuraría siempre que se acredite que (i) existió un trato diferente y (ii) que este no se justifique en una causa objetiva y razonable. Además, la Sala precisa, respecto a la variedad de motivos que pueden generar la práctica discriminatoria, que existirán casos más graves que otros, lo cual se verá reflejado en la sanción correspondiente (Indecopi, resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

De ello, se advierte que, pese a haber considerado que las causas no son determinantes en el establecimiento del tipo infractor, sí las considera relevantes para efectos de graduar la sanción. Es decir, se continúa considerando que el motivo por el cual se realiza una diferenciación debe ser meritulado, pero ya no a efectos de configurar el tipo de discriminación.

Sin embargo, no escapa a nuestra consideración que en dicho pronunciamiento no se han precisado criterios objetivos que permitan realizar la diferenciación propuesta al momento de la sanción, considerando que el Indecopi cuenta con normativa específica para graduar las multas a imponer y debe aplicarla.

Por los motivos previamente expuestos, no nos encontramos alineados al cambio de criterio efectuado por la Sala en este pronunciamiento, toda vez que la discriminación se debe encontrar reservada a motivos prohibidos, entendidos estos como aquellos motivos que implican brindar un trato de inferioridad al ser humano por su propia condición, sobre la base de prejuicios sociales sostenidos a lo largo del tiempo.

V.2.3. Sobre la discriminación por razón de edad

La edad constituye una condición o característica intrínseca a la persona humana y, queramos o no, nos marca y condiciona en cada uno de los aspectos de nuestra vida, sobre todo cuando existen prejuicios sociales con respecto a personas de determinado rango de edad en determinados escenarios.

En el caso particular de los adultos mayores, se debe considerar que estos muchas veces son abandonados o marginados, lo cual nos sitúa en un modelo social discriminatorio que, tarde o temprano, tendrá un efecto “*boomerang*” contra quienes lo han construido (Martínez, 2021, p. 3). Esta problemática no debe pasar desapercibida: “Se calcula que una de cada dos personas en el mundo tiene actitudes Eda distas, lo que empobrece la salud física y mental de las personas mayores, además de reducir su calidad de vida” (Citada por Martínez, 2021, p. 3).

En virtud de lo señalado, es posible advertir que, lamentablemente, la edad es una característica mundialmente empleada para discriminar; específicamente en el caso de los adultos mayores. Sin embargo, tampoco se debe dejar de lado a los menores de edad, en tanto estos también podrían verse en un estado de vulneración e indefensión, según cada caso.

A nivel internacional, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su Observación General N° 20 sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales (artículo 2, párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), ha señalado que la edad

constituye un motivo prohibido discriminatorio en ámbitos como el laboral, profesional, acceso a servicios de salud, entre otros (2009).

En esa línea, de la revisión de la jurisprudencia emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), es preciso referirnos al caso Poblete Vilches y otros vs. Chile, en el cual se ha reconocido que la edad es una categoría protegida de la no discriminación y que ello constituye un derecho humano. En dicho caso, se determinó que el señor Poblete requería de atención médica urgente y de calidad que el sistema de salud pública no proveyó, lo cual derivó en una discriminación por su condición de persona mayor, y se concluyó que el Estado chileno era responsable por la violación de, entre otros, el derecho a la no discriminación (2018).

De ello, es posible evidenciar que la edad ha sido reconocida por la legislación y jurisprudencia internacional como un motivo prohibido que amerita especial protección y que representa una limitante en diferentes aspectos de la vida de una persona.

En el ámbito nacional, de acuerdo con el TC, resulta contrario al derecho a la igualdad el imponer limitaciones generales fundadas exclusivamente en la edad de las personas (expediente 01875-2006-PA/TC).

Asimismo, de acuerdo con dicha entidad, la discriminación en razón de la edad se entenderá como tutelada por la expresión "*cualquier otra índole*" del artículo 2.2 de la Constitución que recoge la prohibición de discriminar. Ello implicará que cualquier distinción tomando en cuenta este factor requerirá de una fuerte argumentación de parte del órgano que efectuó el trato diferenciado a fin de justificar la constitucionalidad de la medida adoptada, la cual será sometida a un escrutinio estricto (expediente 05157-2014-PA/TC).

Por lo expuesto, es posible evidenciar que la edad forma parte de los motivos prohibidos recogidos en la Constitución y, por ende, en el Código, por lo que cualquier trato diferenciado que no se justifique en causas objetivas y racionales,

y esté basado exclusivamente en la edad de los individuos, calificará como un acto de discriminación.

V.2.4. Sobre el caso materia de análisis

En el caso analizado, se advirtió que el Banco, a través de sus documentos informativos puestos a disposición de todos los consumidores, se encontraba restringiendo el acceso de estos a diferentes productos al solicitar, para su contratación, los siguientes rangos de edad:

Producto	Restricción
Tarjeta de Crédito	Tener entre 21 y 70 años
Crédito Personal	Tener entre 21 y 70 años de edad si ya cuentas con algún producto de crédito bancario. Si aún no estás bancarizado deberás tener entre 26 y 70 años
Crédito por Convenio	Tener entre 19 y 71 años
Nuevo Crédito MiVivienda	Tener entre 20 y 70 años. Podrás mantener tu crédito hasta antes de cumplir los 80 años
Crédito Hipotecario	Tener entre 20 y 70 años. Podrás mantener tu crédito hasta antes de cumplir los 80 años
Crédito Vehicular	Tener entre 23 y 70 años

Nota. De resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI (Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Sala Especializada en Protección al Consumidor 9 de octubre de 2019).

Dichas diferencias etarias también fueron confirmadas por el propio Banco en la etapa de investigación, lo cual refuerza el establecimiento efectivo de dichas restricciones.

Cabe precisar que la presente verificación realizada por la autoridad fue de carácter documental, evidenciándose una restricción de acceso desde la información brindada a los consumidores.

No obstante, consideramos que el análisis hubiera sido más enriquecedor si, en la investigación, se hubiera podido acceder a casos efectivos de solicitudes de personas inmersas en los rangos no permitidos, a fin de verificar la conducta real del proveedor en estos casos y su comportamiento efectivo en el mercado, más aún cuando uno de los argumentos del Banco fue que en la práctica contaba con clientes fuera de los rangos de edad establecidos.

Ahora bien, a efectos de determinar si la práctica en la que incurrió el Banco constituyó una conducta discriminatoria, nos debemos remitir a lo establecido en el artículo 39 del Código sobre carga probatoria.

En dicha norma, se ha establecido que la carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este **o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella.** Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es, en realidad, un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

De ello, se entiende que, para determinar si, en el presente caso, estamos frente a actos discriminatorios, se deberán analizar los siguientes puntos: (i) si ha existido un trato desigual probado, en este caso, por la autoridad; y (ii) si ha existido una causa objetiva y justificada probada por el Banco.

Adicionalmente, consideramos que, en función de la normativa y doctrina revisada, de verificarse una causa injustificada para la diferenciación, corresponderá, en función de los elementos recabados en la investigación,

determinar si la conducta del proveedor se ha fundado en un motivo prohibido reconocido en la normativa o que cumple con las características de uno.

Tal como se ha desarrollado líneas arriba, de los elementos recabados por la autoridad —documentos recabados, declaraciones, etc.— se evidencia un trato diferente a los consumidores que se encuentran en determinado rango de edad respecto de aquellos que no están en dicho rango. Considerando ello, el primer punto de análisis se encuentra superado, debiendo pasar al siguiente.

Ahora bien, con la finalidad de valorar el carácter objetivo de la causa de la diferenciación, la Sala estableció ciertos criterios⁹, los cuales serán desarrollados a continuación, considerando los hechos del presente caso.

- (i) “Que los consumidores que reciben un trato distinto se encuentren en distintas situaciones de hecho, que admiten o puedan requerir un trato diferente” (Indecopi, resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

En el caso particular, todos los consumidores, en principio, se encuentran en una misma situación de hecho, pues, sin una evaluación crediticia personal y enfocada a distintos aspectos del usuario, no se podría determinar que cierto grupo de personas está en una posición distinta o más favorable respecto de otro que justifique, de ser el caso, algún trato diferente. El Banco no pudo acreditar por qué la edad *per se* constituía una situación que colocaba a cierto grupo de personas en una situación de hecho diferente.

- (ii) “Que el trato desigual otorgado responda a una finalidad constitucionalmente legítima” (Indecopi, resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

El Banco alegó que la finalidad de la restricción etaria realizada era poder seleccionar a los consumidores con quienes contrataban de acuerdo con el nivel de riesgo que estos pudieran adoptar en virtud de su derecho a la

⁹ Ver, por ejemplo, la Resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI del 22 de mayo de 2014

libertad de contratación. Sin embargo, dicha libertad contractual, si bien es un derecho constitucionalmente reconocido, tiene límites en el respeto de otros derechos, como el derecho a la igualdad. Así, el Banco podría valorar la edad como uno de los factores para otorgar o no determinado crédito, pero dicha condición, por sí sola, no podría ser el único aspecto valorado para denegar un crédito, pues ello afecta el derecho a la igualdad, conforme lo establece el TC en su sentencia recaída en el expediente 5157-2014-PA/TC.

- (iii) “Que exista coherencia entre el medio empleado y el fin perseguido” (Indecopi, resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

La restricción de edad como un requisito para poder acceder a un crédito, sin considerar otros factores en la evaluación, no resulta coherente para lograr un control del riesgo de los solicitantes de estos créditos, en tanto un adulto mayor o un menor de 20 años, dependiendo del caso y las circunstancias, pueden ser individuos que no representan un riesgo para la entidad, al encontrarse en la capacidad de asumir pagos. Por el contrario, alguien dentro del rango de edad deseado por el Banco, podrá, por otros factores más determinantes, representar un riesgo para dicho proveedor.

- (iv) “Que el trato diferente sea la opción menos gravosa para lograr el objetivo” (Indecopi, resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

La restricción de edad impuesta por el Banco denota un trato diferente sobre consumidores por el solo hecho de pertenecer a cierto rango de edad, lo cual es una condición inherente al individuo, por lo que se evidencia una conducta bastante gravosa. Alternativamente, la entidad pudo permitir el acceso de todos los consumidores a una evaluación crediticia, en donde se evalúen, de manera concreta, todas las particularidades del consumidor (incluida su edad) y su capacidad real de pago. Por tanto, se contaba con opciones menos gravosas en este caso.

- (v) “Que el trato diferente sea proporcional y razonable” (Indecopi, resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI, 2014).

En virtud de lo analizado, el trato diferente no resulta proporcional ni razonable, en tanto se basó únicamente en la edad de los solicitantes como requisito de acceso a los créditos, sin considerar otros factores de evaluación, lo cual restringió a este grupo de consumidores toda posibilidad de contratación por el solo hecho de tener determinada edad, lo cual constituiría una grave afectación al derecho a la igualdad.

Del desarrollo antes efectuado, podemos concluir que la diferenciación realizada en el presente caso no se encontraba justificada en causas objetivas y/o razonables, en tanto se ha realizado un trato diferente a consumidores que se encontraban en una misma situación de hecho, afectando derechos constitucionalmente protegidos de forma grave, pese a contar con alternativas menos gravosas y más idóneas para el fin que se buscaba perseguir.

Finalmente, el trato diferenciado se ha basado en prejuicios y en el rechazo de individuos que pertenecen a determinados grupos etarios que son socialmente menos valorados en cuanto a capacidad de pago y posición económica, por lo que se acredita que la práctica se ha basado en motivos prohibidos por la normativa.

Cabe señalar que, conforme a lo desarrollado en el apartado anterior, la edad ha sido ampliamente reconocida como un motivo prohibido de discriminación relacionado con una condición intrínseca del individuo.

En ese sentido, en el presente caso, no nos encontramos solamente frente a un trato diferenciado ilícito que se materializa en una afectación a la igualdad, sino que, adicionalmente, se ha configurado una diferenciación que se sustentaba en circunstancias personales e intrínsecas de los consumidores, desvalorizándolos por pertenecer a un grupo determinado, con lo cual se ha evidenciado una vulneración de la prohibición de discriminar.

En consecuencia, concluimos que el Banco incurrió en prácticas discriminatorias en contra de los consumidores, al establecer límites de edad mínimos y máximos

para el acceso a algunos de sus productos activos, y, por tanto, vulneró lo establecido en el artículo 38 del Código.

V.2.5. Sobre la posición de la Sala en la Resolución materia de análisis

La Sala concluyó que la conducta del Banco, referida a establecer rangos de edad mínimos y máximos a fin de poder acceder a algunos de sus créditos, configuraba una práctica discriminatoria y lo sancionó por dicho motivo. A fin de determinar ello, analizó (i) la existencia de un trato desigual; y (ii) la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, bajo una óptica de razonabilidad. Respecto al primer punto, concluyó que sí se comprobaba el trato desigual; respecto al segundo, concluyó que las restricciones etarias realizadas no se justificaban en causas razonables u objetivas, en función de los argumentos planteados por el Banco (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

Si bien concordamos con lo dispuesto por la autoridad en el caso particular, no escapa a nuestra consideración que el pronunciamiento de la Sala en este extremo ha recogido lo dispuesto en el último criterio establecido sobre la prohibición de discriminación; esto es que, sin importar el motivo de la diferenciación, siempre que se advierta un trato desigual injustificado, este constituirá un supuesto de discriminación.

En esa misma línea argumentativa, Baca ha considerado que el Código no distingue entre una categoría “genérica” de selección injustificada de clientela y otra “agravada” de discriminación. De su lectura de la referida normativa, se puede entender que esta prohíbe la discriminación y establece, en general, que el trato diferenciado puede justificarse en razones objetivas y razonables. En virtud de ello, si el trato diferenciado se encuentra justificado, no es infracción; de lo contrario, estaremos frente a la figura de la discriminación (2013, p. 41). De esta manera, es posible evidenciar que parte de la doctrina coincide con el criterio último de la Sala, en donde resta importancia a la causa o motivo que genera el trato diferente y evita establecer un tipo agravado.

No obstante, no compartimos dicha interpretación de la prohibición de discriminar recogida en el artículo 38 del Código, pues, conforme a las fuentes revisadas en el presente informe, es justamente la existencia de un motivo prohibido de por medio lo que distingue un acto de discriminación de una mera afectación al principio y/o derecho a la igualdad. En ese sentido, no resulta posible omitir la evaluación del elemento más relevante para la determinación de un acto discriminatorio: la pertenencia a un grupo determinado (Agüero & Rodríguez, 2014, p. 55).

Siguiendo con lo establecido por Agüero y Rodríguez, la discriminación y los actos discriminatorios se justifican en la necesidad de señalar pertenencias a determinados grupos. Por ello, esta figura no podrá ser una práctica aislada focalizada en un individuo con cualquier característica aleatoria, pues se perdería todo sustento y fundamentación de la protección brindada. La discriminación agravia a un individuo como consecuencia de un prejuicio contra el grupo humano al cual pertenece (2014, p. 31).

Concordamos con la postura antes señalada, toda vez que no toda diferenciación injustificada o ilícita podrá ser catalogada como discriminación. Así, los supuestos en los que se advierte la presencia de un motivo prohibido merecen un reconocimiento y protección especial, al estar vinculados a la propia dignidad de la persona, en relación con un grupo o categoría a la que pertenece. Una interpretación diferente resultaría contraria a la normativa sobre el particular.

El artículo 38 del Código, en efecto, se encuentra referido a la prohibición de discriminar y este es el único tipo infractor que se puede identificar en dicha disposición. Sin embargo, ello no implica que bajo este supuesto se puedan incluir a todos los casos de tratos diferentes injustificados sin importar el motivo detrás de ello, sino, como hemos señalado, únicamente los que se basan en motivos prohibidos.

Por ende, cualquier otro trato desigual injustificado que se dé en perjuicio de los consumidores y que no verse sobre motivos prohibidos podrá ser analizado a la luz de otros artículos del Código en función de su afectación directa en el acceso

a un determinado producto o servicio en condiciones de igualdad en el consumo. Un ejemplo de esto último es el deber de idoneidad recogido en los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo, que se materializa en el derecho de los consumidores a recibir efectivamente lo esperado en una relación de consumo, como lo podría ser el poder contratar un producto o servicio y/o hacer uso de estos en condiciones de igualdad.

Así, el artículo 38 del Código debe quedar reservado para los casos de discriminación propiamente dichos, conforme a lo analizado en los anteriores párrafos.

Finalmente, es preciso señalar que, considerando la relevancia de la materia, resulta necesario que la máxima autoridad de consumo, en este caso la Sala, no solo establezca sus propios criterios, sino que fije un precedente de observancia obligatoria con respecto a cómo debe entenderse esta prohibición de discriminación recogida en el Código. Dicho precedente se aplicaría en todos los niveles de órganos del Indecopi a efectos de marcar la pauta a los proveedores y establecer una protección más efectiva de los derechos de los consumidores.

V.2.6. Conclusiones parciales del análisis

Luego del análisis de este punto, hemos obtenido las siguientes conclusiones:

- Mientras el derecho a la igualdad abarca la protección contra todo tipo de diferenciación arbitraria e injustificada, la prohibición de discriminación se caracteriza por buscar erradicar una diferenciación específica basada en motivos prohibidos;
- Para el Indecopi, la prohibición de discriminar recogida en el artículo 38 del Código se configurará siempre que (i) exista un trato diferente; y (ii) este no se justifique en una causa objetiva y razonable sin importar los motivos detrás de la diferenciación;
- Sin embargo, la discriminación se debe encontrar reservada a motivos prohibidos; esto es, aquellos motivos que implican un trato de inferioridad al

ser humano por su propia condición basados en prejuicios sociales sostenidos a lo largo del tiempo; y

- En el caso particular, se ha configurado un supuesto de discriminación en el consumo, toda vez que (i) existió un trato diferente, (ii) este no se basó en una causa objetiva o razonable y (iii) la diferenciación realizada se ha sustentado en un motivo prohibido por el ordenamiento (la edad).

V.3. ¿La conducta del Banco referida a atender algunas solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito fuera del plazo establecido e informado constituye una infracción al deber de idoneidad en los términos del artículo 19 del Código?

De acuerdo con el artículo 18 del Código de consumo, la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido; la publicidad e información transmitida; las condiciones y circunstancias de la transacción; las características y naturaleza del producto o servicio; y el precio, entre otros factores atendiendo a las circunstancias del caso.

En el artículo 19 del mismo cuerpo legal, se ha dispuesto que los proveedores deben responder, entre otras cosas, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. Según Aldana, una vez producido el defecto, nace una serie de obligaciones por parte del proveedor, quien debe responder ante el consumidor que adquirió el producto o contrató el servicio (2015, p. 15).

De ello, es posible concluir que la figura de la idoneidad se encuentra directamente vinculada a la correspondencia entre lo que un consumidor espera sobre determinado producto o servicio y lo que este consumidor finalmente recibe. Esta expectativa generada al consumidor se basa en distintos factores que nutren y dan contenido a su visión sobre el producto o servicio que va a recibir. Entre estos factores, podemos encontrar a la información trasladada por el proveedor; el proveedor responde por cualquier defraudación de las expectativas razonablemente generadas.

Al respecto, Bullard señala que aquello que el consumidor espera dependerá del nivel de información que él mismo ha recibido por parte del proveedor (2010, p. 14). En la misma línea, Stucchi ha señalado que la idoneidad de un bien o servicio depende significativamente de la información que el proveedor haya puesto a disposición del consumidor por cuanto esta información acota las expectativas razonables del consumidor (2000, p. 65). Concordamos con dicho sector de la doctrina, en tanto consideramos que, dada la posición del consumidor en la relación de consumo, este se nutre principalmente de la información brindada por el proveedor, lo cual le dará una idea más clara y concreta sobre el producto o servicio contratado.

V.3.1. Sobre los conceptos básicos que componen una relación de consumo

De acuerdo con el artículo IV del Título Preliminar del Código, los consumidores son aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, en calidad de destinatarios finales, productos o servicios materiales e inmateriales en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno al de una actividad empresarial o profesional.

Por su parte, los proveedores son aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado que, de manera habitual, fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

Los consumidores y proveedores se vinculan a través de relaciones de consumo, en las cuales el consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

Entre estos consumidores y proveedores —y dentro de sus relaciones de consumo— existe, de manera general, una situación de asimetría informativa, la cual constituye una característica de la transacción comercial por la cual uno de

los agentes (el proveedor) suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.

En este punto, cabe precisar que la asimetría informativa variará según el nivel de complejidad, especialidad y tecnicismo del producto o servicio ofrecido por el proveedor, pues de ello dependerá que el consumidor se encuentre en una mejor o peor situación dentro de la relación de consumo. Así, en toda transacción, existirá un estado —mayor o menor— de asimetría informativa (Rodríguez, 2013, p. 13), con lo cual se reconoce que esto variaría según cada caso.

V.3.2. Sobre el concepto de consumidor financiero y su debida protección

El consumidor financiero es aquel que adquiere, utiliza y/o accede a diferentes productos o servicios comprendidos específicamente en el sistema financiero (por ejemplo, tarjetas de crédito, préstamos, etc.), los cuales son ofrecidos por diversos agentes financieros (Grupo de investigación CDA, 2018, p. 424). Por ende, el consumidor financiero es una condición específica, dentro del concepto amplio de consumidor, específicamente vinculada a la adquisición o contratación de productos o servicios de carácter financiero.

Según Quinteros, los productos y servicios financieros son herramientas fundamentales y prácticamente indispensables para el desarrollo de actividades económicas y financieras, pues, en general, reducen costos de transacción y brindan mayor seguridad al tráfico comercial. No obstante, la falta de entendimiento de estos productos o servicios; el uso de los mismos sin la debida información; o su prestación inadecuada por parte de los agentes que los proporcionan pueden generar diversos inconvenientes entre los usuarios (2018, pp. 360-361).

De lo señalado, es posible advertir que el consumidor financiero guarda una especial relevancia en el sistema de protección al consumidor, pues este se encuentra inmerso en la adquisición, uso y disfrute de productos o servicios muy necesarios y de gran complejidad. Ejemplo de ello son los productos activos

como tarjetas de crédito, que tienen un impacto directo en la salud financiera de las personas y se les otorga un valor propio en el mercado como agentes económicos.

Adicionalmente, se debe considerar que, en el ámbito financiero de manera particular, existe una alta especialidad en el tipo de mercado y una elevada asimetría informativa, lo cual nos sitúa en un escenario donde podrán existir abusos por parte de aquellos que tienen una mejor posición en la relación de consumo, situación que se busca evitar con la regulación de estos servicios (Sumar & Guevara, 2018, p. 315). Cabe precisar que la especialidad y asimetría se fundamentan en el tipo de productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras, los cuales requieren de conocimientos con los que no cuenta gran parte de la población y de los consumidores en general.

Sin embargo, lo anterior no le debe restar responsabilidad al consumidor financiero, quien también tiene la obligación de ser diligente y revisar toda la información que se le brinda de los productos y servicios, pues no resulta viable que, a la asimetría existente, consciente y conocida, se le sume la pasividad de un consumidor que no lee las condiciones establecidas (Veiga, 2022, p. 326). En ese sentido, el consumidor financiero tiene la tarea de ejercer un rol activo frente a los proveedores de productos y servicios, que minimice las posibilidades de ver vulnerados sus derechos, para lo cual deberá buscar informarse adecuadamente y educarse financieramente.

Los proveedores tienen la obligación de otorgar información precisa y adecuada a los consumidores de servicios financieros sobre sus productos o servicios contratados, y también deberán asegurarse de brindar una prestación que se ajuste a las normas correspondientes que rigen el sector (regulación específica y de protección al consumidor).

V.3.3. Sobre el deber de idoneidad en servicios financieros

Conforme a lo desarrollado en los párrafos precedentes, los proveedores del sistema financiero se encuentran obligados a cumplir con las normas de

protección al consumidor, dentro de las cuales se encuentra el cumplimiento de su deber de idoneidad. Sin embargo, este deber presenta ciertas particularidades cuando se trata de productos y/o servicios financieros.

Así, es posible concluir que la idoneidad de un producto o servicio financiero ofrecido en el mercado deberá ir acorde a la información otorgada por la entidad financiera a fin de cumplir a cabalidad con lo ofrecido al consumidor. En un sector de cierta complejidad como el financiero la información que se da al consumidor resulta vital, y este tiene el derecho de exigir el cumplimiento de lo ofrecido u acordado en los términos informados; caso contrario, el proveedor deberá responder (Quinteros, 2018, p. 365-366).

En consecuencia, la información que brindan los proveedores financieros es de gran relevancia para determinar si éstos actuaron o no de conformidad con el deber de idoneidad recogido en el Código, en pleno respeto de las expectativas generadas en los consumidores. Esta información debe responder al concepto de “más y mejor información”; esto es, clara, completa, de calidad y vinculada directamente al bien o servicio ofrecido (Quinteros, 2018, p. 364) debiendo evitarse el empleo de información excesiva o confusa que agrave la situación desfavorable en la que se encuentra el proveedor en la relación de consumo.

En caso un proveedor financiero actúe de manera contraria a las condiciones informadas al consumidor, incurrirá en responsabilidad por vulnerar las expectativas de este, en clara contravención del deber de idoneidad recogido en el artículo 19 del Código.

V.3.4. Sobre las tarjetas de crédito como producto financiero

La resolución materia de análisis del presente informe, en el extremo referido al deber de idoneidad, evaluó uno de los productos financieros más difundidos en la actualidad, como son las tarjetas de crédito. En los últimos años, se registró un alto crecimiento en el mercado de las tarjetas de crédito, el cual se dio de manera conjunta con el avance de la bancarización y la incorporación de nuevos deudores al sistema financiero (Sánchez & Cisneros, 2020, p. 24). En ese

sentido, resulta necesario conocer sobre el funcionamiento de estas tarjetas de crédito, regulación e implicancias, a efectos de tener una mejor comprensión del caso en su totalidad y los alcances del mismo.

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013 y sustituido por el numeral 1 del artículo primero de la Resolución SBS 5570-2019, la tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una línea de crédito otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en el referido reglamento (SBS, resolución 5570-2019, 2019).

Según Vargas (2009), una tarjeta de crédito es un instrumento de pago que permite el uso de un cupo de crédito rotativo para la adquisición de bienes y servicios, entre otros. Las tarjetas de crédito son instrumentos dirigidos a personas naturales y jurídicas que buscan financiar sus necesidades, y la emisión de estas obedece a la celebración de un contrato de carácter mercantil de un usuario con una entidad financiera, por el cual surge otra serie de relaciones contractuales (establecimiento bancario – establecimiento de comercio y tarjetahabiente y establecimiento de comercio) (Díaz López et al, 2014, p. 13).

De lo señalado, es posible concluir que las tarjetas de crédito constituyen instrumentos por medio de los cuales los usuarios tienen la posibilidad de efectuar diversos pagos a través de un saldo o línea de crédito particular que le brinda una entidad financiera. Ello resulta un beneficio para los individuos que buscan alcanzar ciertos proyectos u objetivos; sin embargo, es importante tener en cuenta los peligros asociados a estos instrumentos de crédito.

Siguiendo a Sánchez y Cisneros, por un lado, es posible reconocer la importancia del impulso del mercado de las tarjetas de crédito, al permitir a los individuos crear un historial crediticio que, adicionalmente, les permitirá acceder

a nuevos productos financieros y a menores tasas de interés por un buen comportamiento en el mercado. Por el otro, se reconoce que este rápido crecimiento del mercado de tarjetas de crédito podría generar potenciales riesgos de sobreendeudamiento, entendido este como la situación en que un deudor no puede asumir sus compromisos financieros (2020, p. 24). Por lo tanto, se espera que estos instrumentos financieros sean empleados con cautela y responsabilidad; esto es, con la debida diligencia.

En un escenario ideal, en el otorgamiento de créditos, deberán convivir un consumidor responsable y un proveedor profesional, en que ambas partes (consumidor y proveedor) deberán emplear una diligencia debida durante todo el *íter* contractual, propiciando así un modelo de corresponsabilidad (Goldenberg, 2020, p. 13). Las entidades financieras deberán ofrecer el producto en las condiciones pactadas e informadas, mientras que los consumidores deberán preocuparse por conocer estas condiciones y comprenderlas. No obstante, lo indicado, la realidad revela que las tarjetas se convierten con gran frecuencia en el factor determinante de repetidas, innecesarias e indiscriminadas disposiciones adoptadas por el consumidor (Sánchez-Calero Guilarte, 2004, p. 5).

De otro lado, es preciso considerar que las tarjetas de crédito no solo constituyen una herramienta, sino que también implican el pago de comisiones, penalidades, intereses, gastos administrativos y costos asociados que deben ser considerados por el consumidor. Estas condiciones variarán de tarjeta a tarjeta; sin embargo, resulta importante que el consumidor conozca y pacte el cobro de estos conceptos según sea el caso. Además, el incumplimiento de las obligaciones del consumidor podría implicar que se le reporte en centrales de riesgo que afectan su historia crediticia.

De acuerdo con el numeral 22 del artículo 2 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, cuando se cierra el periodo de facturación de una tarjeta, se determina la totalidad de la deuda revolvente registrada hasta dicha fecha, la suma de las cuotas que corresponde pagar en el período, las comisiones, los gastos, el interés compensatorio generado por la deuda revolvente en el periodo

de facturación y el interés moratorio aplicable en caso de incumplimiento del pago dentro del plazo establecido en el estado de cuenta del periodo de facturación anterior (SBS, resolución 6523-2013, 2013).

En el artículo 6-A del mismo cuerpo normativo, se recoge la posibilidad de cancelar la resolución contractual de una tarjeta de crédito por iniciativa del titular sin restricciones ni limitaciones. Así, una vez efectuada la cancelación de la tarjeta, no podrán realizarse nuevos cargos, a excepción de aquellos correspondientes a transacciones en tránsito anteriores a la solicitud de resolución contractual (SBS, resolución 6523-2013, 2013).

En dicho artículo, también se establece que, en caso no fuera posible realizar la resolución del contrato de crédito al momento de la presentación de la solicitud, la entidad deberá efectuar el bloqueo de la línea de crédito e informar al usuario el procedimiento a seguir y demás aspectos aplicables. El contrato de tarjeta de crédito se entenderá resuelto con el pago del total de la deuda, luego de lo cual ya no se podrán cobrar los gastos, comisiones y tasas (SBS, resolución 6523-2013, 2013).

En esa línea, en los casos donde el usuario haya asumido sus obligaciones de pago y requiera la resolución del contrato de crédito, es obligación de la entidad financiera la cancelación del producto y todos los cobros adicionales asociados a este; de lo contrario, se podrían generar graves afectaciones al patrimonio de los consumidores.

V.3.5. Sobre algunos casos vinculados a tarjetas de crédito a nivel nacional e internacional

En este punto, es necesario revisar algunos casos vinculados a tarjetas de crédito, a efectos de conocer un poco más a detalle las implicancias de este producto en los usuarios o consumidores que lo contratan.

Sentencia C-249 de la Corte Constitucional de Colombia

En primer lugar, tenemos el caso colombiano con una sentencia que data del año 2013 (sentencia C-249), en la cual se dejó constancia de que la utilización de los productos y servicios del sistema financiero generan gastos asociados. Así, los pagos de los diferentes gravámenes a movimientos bancarios, las cuotas y costos que se derivan de la relación con la entidad, entre otros, implican la imposición de cargas pecuniarias que los usuarios deben soportar. En la referida sentencia, es posible advertir una serie de costos asociados a las tarjetas de crédito, los cuales constituyen una carga adicional que deben asumir los consumidores de estos productos (Citada por Díaz López et al, 2014, p. 16).

Sentencia Casación 131-2018 de la Corte Suprema de Justicia de la República – Sala Civil Permanente (Indemnización por Daños y Perjuicios)

En el Perú, tenemos la Casación 131-2018 contra el Banco Cencosud S.A., referida a una cancelación de tarjeta de crédito, a través de la cual, entre otras cosas, se puede evidenciar el perjuicio que se puede ocasionar a un usuario por la falta de atención de una solicitud de baja de producto (Corte Suprema de Justicia de la República Sala Civil Permanente, Sentencia Casación 131-2018, 2019).

De la revisión de la referida sentencia, es posible evidenciar que, de acuerdo con la jurisprudencia emitida en nuestro país, un error en la solicitud de cancelación de una tarjeta de crédito y un reporte indebido a la SBS (anulación de tarjeta por giro de cheques sin fondos) pueden desencadenar en perjuicios importantes al usuario y su historial crediticio, y pueden llegar a generar, incluso, el pago de indemnizaciones por grandes sumas de dinero (Corte Suprema de Justicia de la República Sala Civil Permanente, Sentencia Casación 131-2018, 2019). En ese sentido, las tarjetas de crédito como productos financieros tienen gran relevancia e impacto en los individuos.

Jurisprudencia de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de la Ciudad de México del 24 de mayo de 2019 (Jurisprudencia numero 2019919)

En el caso mexicano, resulta pertinente remitirnos a la jurisprudencia emitida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en mayo de 2019, a través de la cual se dispuso como criterio que, en los juicios, cuando un tarjetahabiente desconozca los cargos hechos por compras a través de tarjeta de crédito, es la Institución Bancaria quien está obligada a ofrecer las pruebas pertinentes que acrediten que el usuario realizó dicha transacción. Esta jurisprudencia tiene carácter obligatorio (Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de la Ciudad de México, Jurisprudencia número 2019919, 2019).

De ello, podemos advertir que, a nivel internacional, se ha reconocido la gravedad de que a los consumidores se les realice cargos no deseados o no reconocidos en sus tarjetas de crédito, razón por la cual se traslada a la entidad financiera el deber de probar que una determinada transacción fue realizada efectivamente por el usuario, considerando que esta entidad se encuentra en una mejor posición para acreditar ello y el gran perjuicio que se ocasiona a los consumidores con el cargo de conceptos que no les corresponden (Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de la Ciudad de México, Jurisprudencia número 2019919, 2019).

Fallo de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial del 20 de abril de 2022 - Rodríguez José c/ Cencosud S.A. y otros s/ ordinario

En Argentina, sancionaron a la empresa Cencosud S.A. por no cumplir con el pedido de baja de una tarjeta y además hostigar al consumidor exigiendo el pago de deudas por medios telefónicos y correo electrónico, dictando indemnización para el consumidor (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Rodríguez José c/ Cencosud S.A., 2022).

En dicho pronunciamiento, la conducta referida a la negativa de cancelar o dar de baja una tarjeta de crédito se ha considerado como una conducta muy

gravosa de los derechos del usuario, ello sumado al hostigamiento realizado por parte del Banco (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, Rodríguez José c/ Cencosud S.A., 2022). Si bien, en el caso materia de análisis, no estamos frente a un supuesto de negativa total de cancelación de una tarjeta de crédito ni de hostigamiento propiamente dicho, lo cierto es que este fallo argentino nos sitúa frente a una conducta de similares características a la evaluada en la resolución analizada (aunque en menor intensidad), la cual ha sido reprochada con una rigurosidad mucho mayor.

V.3.6. Sobre el caso materia de análisis

En el caso analizado, el Banco informó que su procedimiento de resolución de contrato de tarjeta de crédito se concretaba en un plazo máximo de dos días útiles. Dicho plazo constaba en el documento “Guía Operativa de Cancelación de Tarjetas de Crédito” (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

Para las solicitudes de cancelación vía telefónica, se advirtió que el administrado informaba a los consumidores un plazo de cinco y siete días hábiles, según cada caso, para la atención de sus solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito únicamente por dicho canal (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

En ese sentido, se observa que, para las solicitudes presentadas vía presencial, el administrado informaba el plazo de dos días útiles y, para las solicitudes presentadas vía “*Banca por Teléfono*”, se informaba el plazo de cinco y siete días hábiles (solo en un caso de la muestra informó el plazo de siete días) (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

Adicionalmente, el administrado indicó que, entre el 1 de abril y el 30 de junio del año 2017, registró un total de 560 solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito. A partir de dicho universo, se elaboraron dos muestras representativas, seleccionándose 13 casos correspondientes a solicitudes presentadas a través del canal “*Banca por Teléfono*” y 15 casos de solicitudes efectuadas de forma

presencial en las agencias del administrado (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

De la verificación de los casos seleccionados, se pudo evidenciar que el Banco atendió un total de 13 solicitudes fuera del plazo informado y/o brindado a los consumidores, de acuerdo a cada modalidad (dos en la muestra del canal vía telefónica y 11 en la muestra del canal presencial). A continuación, se presenta el detalle los días de retraso en los 13 casos con atención tardía:

Solicitud	Plazo ofrecido	Plazo real de atención de la solicitud	Días en exceso
1 (telefónica)	5 días	7 días	2 días
2 (telefónica)	5 días	23 días	18 días
3 (presencial)	2 días	3 días	1 día
4 (presencial)	2 días	22 días	20 días
5 (presencial)	2 días	13 días	11 días
6 (presencial)	2 días	8 días	6 días
7 (presencial)	2 días	3 días	1 día
8 (presencial)	2 días	3 días	1 día
9 (presencial)	2 días	3 días	1 día
10 (presencial)	2 días	7 días	5 días
11 (presencial)	2 días	3 días	1 día
12 (presencial)	2 días	3 días	1 día
13 (presencial)	2 días	3 días	1 día

Nota. Adaptado de resolución 067-2019/CC3 (Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 del Indecopi 29 de marzo de 2019).

Tal como se advierte, el Banco incurrió en demoras que alcanzaron incluso los 20 días, con todo lo que ello puede implicar en perjuicio del usuario, por lo que estamos frente a un caso que evidencia una clara vulneración de las expectativas

generadas a los consumidores, quienes esperaban que sus solicitudes se atiendan en el plazo expresamente informado por el proveedor.

Dicha contravención se traduce en una infracción del deber de idoneidad por parte del Banco, en lo referido a no atender las solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito de sus consumidores en el plazo establecido e informado por su propia entidad para cada caso.

De acuerdo con lo analizado líneas arriba, la afectación en el caso particular reviste una relevancia significativa, en tanto la atención tardía de las solicitudes de cancelación podría implicar cargos no deseados al consumidor y/o reportes indebidos a centrales de riesgo, lo que podría afectar su patrimonio, estabilidad, bienestar, proyecto de vida, y salud financiera, entre otros.

V.3.7. Sobre la posición de la Sala en la Resolución materia de análisis

La Sala resolvió sancionar al Banco por infracción al artículo 19 del Código, toda vez que este reconoció no haber atendido 13 solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito dentro del plazo establecido e informado (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

Si bien concordamos con la sanción impuesta por la autoridad al Banco por infringir su deber de idoneidad, debemos precisar que no nos encontramos de acuerdo con la cuantía de la multa dispuesta para la infracción detectada ni con el análisis efectuado por la autoridad.

En este caso, la Sala no realizó una adecuada revisión del producto involucrado, su procedimiento, la forma de operar, las garantías que podrían ser vulneradas, las implicancias en el patrimonio de los usuarios, y el impacto de la infracción, entre otros. Afirmamos ello, pues el análisis realizado en la resolución no abarcó dichos aspectos, que resultan de gran relevancia para entender la conducta infractora en su totalidad.

Además, en el pronunciamiento, no se consideró que, toda vez que la norma no establece un plazo para la cancelación de tarjetas, resultaba mucho más gravoso que una entidad financiera, pese a haber informado o determinado un plazo específico, no lo haya respetado, en tanto es la única información con la que cuenta el consumidor y en la que basará enteramente sus expectativas.

De otro lado, a efectos de graduar la sanción, la Sala consideró los criterios de beneficio ilícito (ahorro de costos), probabilidad de detección media, y los efectos generados en el mercado (desconfianza y/o incertidumbre de los consumidores). En virtud de dichos criterios, estimó una multa de dos UIT, la cual redujo en un 50% por el reconocimiento presentado por el Banco, por lo que la multa fue de una UIT (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

A nuestro parecer, es evidente que los criterios considerados por la Sala para graduar la sanción no han previsto los posibles y/o potenciales perjuicios que se podrían generar en los consumidores ante una cancelación tardía de una tarjeta de crédito, perjuicios que pueden llegar a alcanzar su patrimonio y bienestar general, limitándose a emplear criterios genéricos que se han centrado en un posible ahorro de costos del Banco y la desconfianza de los consumidores financieros, lo cual ha arrojado una multa mucho menor de la debida.

La multa impuesta no cumplió la función de desincentivar este tipo de prácticas por parte del Banco ni resultó adecuada para lograr un cambio de conducta real en dicho proveedor, más aún si se considera que la autoridad tampoco ordenó medidas correctivas en este extremo.

Así, sostenemos la postura de que, lamentablemente, la Sala no ha dado el peso o importancia adecuados a la conducta sancionada. Afirmamos ello debido a que no ha efectuado un análisis completo y suficiente sobre lo que implica el producto financiero “tarjeta de crédito” en los usuarios que lo contratan, pues dicho análisis le hubiese permitido entender con mayor amplitud la conducta infractora evaluada y no se hubiese limitado a analizar un mero incumplimiento de plazos.

Siguiendo los criterios establecidos en los artículos 110 y 112 del Código, consideramos que resultaba más adecuado graduar la sanción bajo el criterio de daño resultante de la infracción, dado que, según lo analizado en el presente informe, la atención extemporánea de las solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito podría traducirse en afectaciones muy gravosas al consumidor que debían necesariamente ser consideradas y meritadas en la multa impuesta para desincentivar la comisión este tipo de prácticas por parte del Banco.

Asimismo, resultaba adecuada la imposición de una medida correctiva, a fin de que el Banco corrigiera su conducta en función de lo expresamente informado a los usuarios en materia de atención de solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito y que, con ello, se logren proteger, de manera más adecuada, los derechos de los consumidores.

V.3.8. Conclusiones parciales del análisis

Luego del análisis de este punto, hemos obtenido las siguientes conclusiones:

- En los servicios financieros, los consumidores se encuentran en un nivel de asimetría informativa elevada debido a la especialidad y complejidad de los productos y servicios involucrados;
- Las tarjetas de crédito no solo constituyen herramientas para los usuarios, sino que también implican una responsabilidad de pago. Por lo tanto, la falta de cancelación oportuna de dicho producto podría implicar un grave perjuicio al patrimonio de los consumidores y una infracción del deber de idoneidad;
- La Sala no realizó un análisis adecuado sobre la conducta infractora ni las implicancias de esta; y
- La multa impuesta por la Sala no resulta adecuada en relación con la naturaleza de la infracción sancionada, pues no se han considerado los efectos negativos de dicha conducta infractora en los consumidores.

V.4. ¿Las sanciones y medidas correctivas impuestas por la autoridad de consumo resultan adecuadas y suficientes para generar un cambio real y efectivo en la conducta del Banco?

En este punto, analizaremos, como cuestión final, si las sanciones y medidas impuestas al Banco resultaron efectivas en el caso en particular. Para ello, resulta necesario definir algunos conceptos.

La potestad sancionadora constituye el poder que tiene la administración pública para castigar el quebrantamiento del ordenamiento jurídico. Esta potestad tiene como finalidad disuadir y corregir las conductas ilegales y castigar a los ejecutores de estas al verificarse vulneraciones (concretas o potenciales) del interés público. Sin dicha atribución, la administración no tendría la posibilidad de ejercer coacción frente a aquellos que vulneran las normas ni castigarlos (Gómez et al, 2010, p. 135).

Es en el ejercicio de esta potestad que el Indecopi, al detectar las vulneraciones a diversos artículos del Código en el caso materia de análisis, resolvió sancionar al Banco a fin de castigar su comportamiento contrario a ley y, a su vez, lograr la adecuación y/o corrección de su conducta.

Por su parte, la sanción debe ser entendida como aquel mecanismo por el cual la administración se expresa o materializa; es decir, la consecuencia jurídica que se establece ante la verificación de una conducta tipificada como infracción administrativa. Estas sanciones se imponen luego de verificarse la comisión de estas infracciones y siempre en el marco de un procedimiento administrativo sancionador (Gómez et al, 2010, p. 136). Es por ello que, en el procedimiento materia de análisis, se impusieron sanciones pecuniarias como parte del ejercicio de la potestad sancionadora de la autoridad.

Sobre la imposición de medidas correctivas, el artículo 114 del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a dicho Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Asimismo, en el artículo

116 del mismo cuerpo legal, se establece que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Siguiendo a Morón, “si lo que se busca es reestablecer la legalidad alterada por el acto ilícito a través de la reversión de los efectos causados por el acto u omisión ilícita, estaremos ante una medida correctiva estricto sensu” (2010, p. 143).

En virtud de ello, en el caso materia del presente Informe, se impuso una medida correctiva complementaria de oficio al Banco, referida a la prohibición de discriminar recogida en el artículo 38 del Código.

A manera de resumen, podemos señalar que la Sala:

- Sancionó al Banco con 50 UIT por infracción al artículo 38 del Código;
- Sancionó al Banco con una UIT por infracción al artículo 19 del Código;
- Ordenó al Banco que: (i) en el plazo de seis meses, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a los trabajadores de la entidad financiera involucrados; y (ii) de manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con un mensaje referido a la prohibición de discriminar (Indecopi, resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

Respecto a las multas impuestas, es importante tener en cuenta que, mientras más alta sea la multa, los agentes (proveedores) van a estar más desinteresados en cometer la infracción, por lo que se necesita que el costo esperado de cometer la infracción sea mayor al beneficio (Indecopi, 2015, p. 126). En el caso particular, somos de la opinión de que las multas impuestas no cumplen con el requisito antes señalado, más aun considerando el nivel de ingresos de una entidad financiera. Sin perjuicio de ello, las multas, por sí solas, no van a poder generar un cambio de conducta en el Banco.

Sobre la medida correctiva ordenada, es preciso indicar que, de la revisión del expediente, se ha evidenciado que el Banco presentó los medios probatorios

destinados a acreditar el cumplimiento de la medida, que consistía en brindar una capacitación y colocar un cartel en sus establecimientos. Si bien el cumplimiento fue verificado en primera instancia, cabe preguntarse si las acciones desplegadas influyeron realmente en el comportamiento del proveedor en el mercado. A nuestro criterio, la respuesta es que, por sí solas, dichas medidas tampoco van a lograr un cambio en el accionar del Banco.

Así, consideramos que, en el caso particular, no es posible evidenciar medidas adicionales por parte de la autoridad destinadas a generar un cambio efectivo en la conducta del administrado. Tal como se ha señalado previamente, la potestad sancionadora también tiene como principal función el buscar la corrección de las conductas infractoras y no solo castigarlas mediante la imposición de sanciones.

Por ende, no bastará con imponer multas al administrado y dictar medidas correctivas generales si es que ello no va a estar acompañado de una concientización de los proveedores del servicio financiero en el respeto de los derechos de los consumidores por su especial posición en la relación de consumo.

En consecuencia, si bien la medida correctiva dictada de oficio por la Sala en relación con una de las conductas imputadas constituye un buen avance, consideramos necesario fortalecer ciertos aspectos para poder lograr un cambio real en los proveedores de servicios financieros. A continuación, se proponen algunas recomendaciones:

- El empoderamiento y fortalecimiento del consumidor financiero, a efectos de que este pueda conocer y comprender correctamente sus derechos respecto de los productos y/o servicios que contrata, lo cual le permitirá exigirlos a las entidades financieras, situación que propiciará que estas se vean forzadas a adecuar sus procedimientos de acuerdo a la normativa;
- La realización de campañas de difusión sobre las normas que rigen el servicio financiero en materia de protección al consumidor y sobre las conductas que se encuentran prohibidas por ley, con especial énfasis en las conductas que resultan más sancionadas y gravosas, de acuerdo con la

jurisprudencia del Indecopi a efectos de que los proveedores tomen conciencia de sus obligaciones y, de manera voluntaria, adecúen su conducta;

- La promoción de la realización de investigaciones más orientadas al comportamiento efectivo del proveedor en el mercado por encima de cualquier formalidad establecida en sus documentos, lo cual permitirá tener una mirada más cercana a la realidad de las entidades financieras, con lo cual se sabrá qué aspectos necesitan ser reforzados, a efectos de lograr un cambio en su conducta y, a su vez, velar por el debido respeto de los derechos de los consumidores —Así, se podrán cumplir las siguientes finalidades: (i) preventiva: percepción de un aparato razonablemente eficaz que promueva el cumplimiento de la legalidad; (ii) correctora: no sólo represiva sino también de restablecimiento de la legalidad; (iii) identificación de oportunidades de mejora; y (iv) mejora de la regulación, es decir, la normativa objeto de supervisión (Indecopi, 2015, p. 105);
- La imposición de multas que cumplan adecuadamente con el fin de desincentivar las conductas infractoras sancionadas, según los términos descritos previamente;
- La imposición de medidas correctivas que impliquen un cambio en la conducta efectiva del proveedor, cambio que pueda ser verificado por la autoridad, no sólo de manera documental, sino también de manera efectiva, realizando visitas presenciales; y
- La promoción de la colaboración entre entidades específicamente en los casos en los que se adviertan patrones de conducta en no uno sino varios casos de proveedores financieros —En el presente caso, hemos podido revisar por lo menos dos casos más del propio Indecopi, en los que se repiten las mismas conductas evaluadas en la resolución materia del presente informe, lo cual requiere de medidas que exceden el procedimiento particular e incluso el ámbito de protección del propio Indecopi, pudiendo requerirse el apoyo de otras entidades como la SBS. Un trabajo conjunto de la administración pública, que ataque diversos aspectos de un producto o servicio podrá llevar a mejores resultados que los que se han obtenido hasta ahora—.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Por ley, el Indecopi es competente en materia de servicios financieros, siempre que se verifiquen afectaciones —concretas o potenciales— de los derechos de los consumidores, tanto por incumplimientos al Código de Protección y Defensa del Consumidor, como a la normativa específica del sector que nutre y complementa el referido Código. Ello no colisiona con la competencia asignada a la SBS, en tanto su función es velar por el buen funcionamiento del sistema financiero.
2. La evaluación de la competencia entre el Indecopi y la SBS debe darse caso por caso y en estricto cumplimiento de lo establecido en la normativa correspondiente, debiendo evitarse interpretaciones contrarias a esta. En el caso en particular, la entidad competente era el Indecopi, en tanto había afectaciones concretas y potenciales a los consumidores.
3. En los casos de discriminación en el consumo, es sumamente relevante reconocer el tipo agravado de esta figura y su especial protección que se sustenta en la protección de la dignidad de la persona humana en su calidad de consumidor. Por el contrario, el criterio de la Sala, por el cual no considera relevante el motivo por el que se da un trato desigual, le quita contenido a la discriminación y a la necesidad de erradicarla. Así, el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor se encuentra reservado para tratos desiguales injustificados que se sustenten en un motivo prohibido.
4. El Banco GNB Perú S.A. incurrió en una práctica discriminatoria que consistió en limitar el acceso de un grupo de consumidores a sus productos mediante el establecimiento de rangos de edad mínimos y máximos para el acceso. El trato desigual realizado por la entidad financiera no se justificó en causas objetivas y, por el contrario, radicó únicamente en la edad de las personas, motivo prohibido reconocido por la normativa.

5. El Banco GNB Perú S.A. incurrió en infracción al deber de idoneidad recogido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que atendió tardíamente solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito y, con ello vulneró las expectativas de los consumidores. Sin embargo, la Sala no evaluó correctamente la naturaleza del producto materia de análisis ni las implicancias del mismo en los usuarios.
6. La ausencia de una adecuada valoración de la gravedad de las conductas analizadas y la falta de comprensión de las mismas en su totalidad han implicado la imposición de multas que no se corresponden con las afectaciones generadas a los consumidores.
7. La imposición de medidas correctivas en el presente caso y su posterior cumplimiento no resultaron suficientes, en tanto no se han verificado otras acciones destinadas a lograr la corrección de la conducta del proveedor financiero en el mercado de manera efectiva. En ese sentido, se recomienda fortalecer la educación del consumidor financiero, realizar campañas de difusión de las normas, orientar las investigaciones, imponer multas ejemplificadoras, dictar medidas correctivas de cumplimiento efectivo, y propiciar la colaboración de entidades, entre otros.
8. El Banco GNB Perú S.A. vulneró los derechos de los consumidores recogidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que las sanciones impuestas resultaron adecuadas. No obstante, algunos aspectos del pronunciamiento de la Sala resultaron cuestionables, tal y como se ha planteado a lo largo del presente documento.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Alvarez de Hoyle, G. M. (2018). *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*. Lima: Asociación Civil Revista de Derecho Administrativo CDA | Comisión de Publicaciones.
- Agüero Miñano, M., & Rodríguez García, G. (2014). *El derecho y la economía de la discriminación en el consumo: Consideraciones teóricas y comentarios a la jurisprudencia*. Lima: ECB Ediciones S.A.C. .

- Aldana Ramos, E. (2015). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. *Revista de Actualidad Mercantil*(4), 13-29.
- Baca Oneto, V. (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutorios. Protección al consumidor* (Vol. 1). Lima: Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- Bullard, A. (2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10), 5-58.
- Caso Poblete Vilches y otros Vs. Chile (Corte Interamericana de Derechos Humanos 08 de Marzo de 2018).
- Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (2 de Julio de 2009). OBSERVACIÓN GENERAL N° 20. *La no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales*. Ginebra: Consejo Económico y Social - Naciones Unidas.
- Díaz López, M., Santamaría, S., & Mora, J. (2014). Cláusulas abusivas o vejatorias en el contrato de tarjetas de crédito. *Nuevo Derecho*, 10, 9-19.
- Dolorier Torres, J., & Del Carpio Torres, P. (2005). El principio de no discriminación en el acceso al empleo por razón de la edad. *Diálogo con la jurisprudencia*(87), 29-34.
- Figuroa Bustamante, H. (2009). *Introducción al Derecho Financiero, Bancario y Bursátil*. Lima: Editorial San Marcos.
- Gerencia de Promoción y Difusión, INDECOPI. (2 de junio de 2017). *Repositorio Indecopi*. (Indecopi, Ed.) Obtenido de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/5723>
- Gestión*. (8 de Mayo de 2017). Obtenido de Redacción Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-45-100-reclamos-son-entidades-financieras-134556-noticia/>
- Goldenberg Serrano, J. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Ius et Praxis* (07172877), 26, 1-27.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S., & Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la graduación de sanciones por infracciones a las normas de protección al consumidor. *Derecho & sociedad*(34), 134-146.
- Gordillo, A. (2017). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Buenos Aires: Fundación de derecho administrativo.
- Grupo de Investigación CDA - Conformado por asociados del Círculo de Derecho Administrativo. (2018). Consumidor financiero y principales principios de su protección en latinoamérica. *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*, 422-433.

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2015). *Mejores prácticas y lecciones en el ejercicio de la supervisión, fiscalización y sanción*. Lima: Serie Estrategias de Enforcement.
- Jurisprudencia de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de la Ciudad de México , 2019919 (24 de Mayo de 2019).
- Maguiña Trejo, A. (2006). ¡Nos reservamos el derecho de admisión! El derecho a la no discriminación en el consumo. *Actualidad jurídica*(154), 23-36.
- Martínez Quintero, M. E. (8 de Octubre de 2021). *Trayectorias Humanas Trascontinentales*. Obtenido de TraHs: <https://www.unilim.fr/trahs/3734>
- Morón Urbina, J. (2010). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la administración pública. *Revista de derecho administrativo*(9), 135-157.
- Quinteros Flores, J. (2018). Protección al consumidor del sistema financiero: Avances y retos. *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*, 358-371.
- Resolución 067-2019/CC3 (COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 29 de Marzo de 2019).
- Resolución 1415-2006/TDC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - Sala de Defensa de la Competencia 13 de setiembre de 2006).
- Resolución 1675-2014/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - Sala Especializada en Protección al Consumidor 22 de mayo de 2014).
- Resolución 1708-2014/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - Sala Especializada en Protección al Consumidor 27 de mayo de 2014).
- Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - Sala Especializada en Protección al Consumidor 24 de julio de 2019).
- Resolución 2814-2019/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - Sala Especializada en Protección al Consumidor 9 de Octubre de 2019).
- Resolución 3011-2017/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - Sala Especializada en Protección al Consumidor 18 de octubre de 2017).
- Resolución SBS 5570-2019 (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 27 de Noviembre de 2019).
- Resolución SBS 6523-2013 (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 30 de Octubre de 2013).
- Rodríguez García, G. M. (2013). *El consumidor en su isla: Una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*. Lima: Universidad del Pacífico.

- Rodríguez José c/ Cencosud S.A. y otros s/ ordinario - Fallo de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial (20 de Abril de 2022). Obtenido de <https://aldiaargentina.microjuris.com/2022/06/02/fallos-tarjetas-de-credito-cencosud-no-cumplio-con-el-pedido-de-baja-de-una-tarjeta-y-ademas-hostigo-al-consumidor-reclamandole-el-pago-de-deudas-por-medios-telefonicos-y-correo-electronico-ahora-d/>
- Rojas Montes, V. (2004). La distribución de competencias administrativas entre los organismos electorales del Perú. *La administración electoral en el Perú. Funciones, competencias y organismos electorales*, 123-132.
- Sánchez, E., & Cisneros, A. (2020). Evolución del mercado de tarjetas de crédito. *Moneda*(181), 23-27.
- Sánchez-Calero Guilarte, J. (2004). Tarjetas de crédito y tutela del consumidor. *Nuevas formas contractuales y el incremento del endeudamiento familiar - Estudios de Derecho Judicial*(50), 439-484.
- Segovia Trocones, E. (2018). El dilema para denunciar: una crítica a La transferencia de funciones del Indecopi a Susalud en materia de servicios médicos y de seguros. *Themis. Revista de derecho*(73), 307-323.
- SENTENCIA CASACIÓN N° 131-2018 (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA 14 de Marzo de 2019).
- Sentencia del Tribunal Constitucional , Expediente 3315-2004-AA/TC (17 de Enero de 2005).
- Sentencia del Tribunal Constitucional, expediente 0261-2003-AA/TC (26 de marzo de 2003).
- Sentencia del Tribunal Constitucional, expediente 01875-2006-PA/TC (5 de junio de 2006).
- Sentencia del Tribunal Constitucional, expediente 05157-2014-PA/TC (4 de abril de 2017).
- Stucchi López Raygada, P. (2000). La ciudadanía en el Perú: El consumidor. (U. d. Pacífico, Ed.) *Ensayos sobre Protección al Consumidor*.
- Sumar, O., & Guevara, H. (2018). Protección al consumidor financiero: ¿Tiene algo que aportar el behavioral law & economics? *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*, 308-323.
- Veiga Copo, A. B. (2022). Consumidores vulnerables, asimetría informativa e interpretación. *Vniversitas*, 71, 315-338.



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADO : BANCO GNB PERÚ S.A.

MATERIAS : IDONEIDAD
DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 067-2019/CC3 de fecha 29 de marzo de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, modificando sus fundamentos, en el extremo que halló responsable a Banco GNB Perú S.A., por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera incurrió en prácticas discriminatorias etarias, en el acceso a los productos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”, ofrecidos a los consumidores.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a Banco GNB Perú S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el administrado reconoció no haber atendido trece (13) solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito dentro del plazo establecido por la entidad financiera e informado a los consumidores.

Se ordena como medidas correctivas de oficio que Banco GNB Perú S.A.:

- *En el plazo máximo de seis (6) meses contado a partir de la recepción de la presente notificación, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,*
- *De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar*



visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: “Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.” **Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.**

SANCIONES:

- **50 UIT (por infracción del artículo 38° de la Ley 29571)**
- **1 UIT (por infracción del artículo 19° de la Ley 29571)**

Lima, 9 de octubre de 2019

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión), a través de los Memorandos 222-2017/CC3 y 245-2017/CC3 de fechas 18 de mayo y 2 de junio de 2017, respectivamente, la Secretaría Técnica de la Comisión encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF) la realización de acciones de supervisión a las empresas del sistema financiero, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 1 de fecha 10 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Banco GNB Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco) en los siguientes términos:

“PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco GNB Perú S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría realizado un trato desigual injustificado al haber establecido restricciones de edad a los consumidores para acceder a los productos activos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito*

¹ RUC: 20513074370 y domicilio fiscal en: Calle Las Begonias 415 (Pisos 25 y 26), San Isidro, Lima; de acuerdo con la información obtenida en: <http://www.sunat.gob.pe>.



MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”.

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco GNB Perú S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría atendido las solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito realizadas por sus clientes dentro del plazo informado a estos.”*

3. El 19 de octubre de 2018, el Banco solicitó el uso de la palabra y formuló sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) En la sentencia del Tribunal Constitucional del expediente 05157-2014-PA/TC, se reconoce que las empresas del sistema financiero pueden considerar, entre otros factores, la edad de los solicitantes al momento de otorgar un préstamo;
 - (ii) en la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, no se prohíbe utilizar la edad como un criterio de evaluación;
 - (iii) en su Manual de Políticas de Créditos Banca Personal se ha establecido para los diversos productos activos varios factores adicionales a la edad para evaluar el riesgo crediticio, tales como lugar y antigüedad de residencia, lugar y antigüedad laboral, tipo de ingreso, umbral mínimo de ingresos netos mensuales, etc. Todos estos factores, además de circunstancias particulares de cada consumidor son evaluados en conjunto;
 - (iv) cuentan con clientes en edades menores de 21 años y mayores a 70 años;
 - (v) la libertad contractual ampara la posibilidad de hacer distinción entre los consumidores;
 - (vi) los rangos de edad se justifican en factores objetivos y técnicos vinculados al apetito por el riesgo de la entidad, según el cual la empresa decide el nivel de riesgo que está dispuesta a aceptar para alcanzar sus objetivos;
 - (vii) respecto a la edad mínima prevista en el rango etario, la tasa de empleo informal se reduce a medida que se incrementa la edad;
 - (viii) sobre la edad máxima del rango de edad, no se podría otorgar préstamos a adultos mayores que sobrepasen los 75 años de edad, pues la cobertura del seguro respectivo es hasta dicha edad como tope;
 - (ix) formularon allanamiento a la imputación vinculada a la atención de solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito en el plazo informado; y,
 - (x) para la atención de solicitudes o requerimientos de sus clientes respecto a la desvinculación de sus productos, se han alineado a lo establecido en



la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario, donde se establece un plazo máximo de 30 días de atención.

4. A través de la Resolución 2 del 17 de enero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al Banco que precise si a través de su solicitud de allanamiento estaría reconociendo la infracción vinculada a no haber atendido las solicitudes de cancelación en el plazo informado. Frente a ello, el 21 de enero de 2019, el administrado reconoció la infracción mencionada.
5. Mediante Resolución 3 del 13 de marzo de 2019, se puso en conocimiento del Banco el Informe final de instrucción 058-2019/CC3-ST, a través del cual la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó sancionar al Banco por: (i) no haber atendido solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito dentro del plazo informado a los consumidores; y, (ii) haber realizado un trato desigual, injustificado y basado en la edad de los consumidores para la contratación de los 6 productos materia de investigación.
6. A través de la Resolución 4 del 14 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica informó al Banco la programación del informe oral solicitado, diligencia que se llevó a cabo el 22 de marzo de 2019 y en donde el administrado adicionó los siguientes argumentos a su defensa:
 - (i) No se ha sustentado de forma objetiva y técnica el análisis de constitucionalidad propuesto por la Secretaría Técnica;
 - (ii) cuentan con más de 2 mil clientes que se encuentran fuera del rango establecido, lo que demuestra que en la práctica no realizan un trato diferenciado; y,
 - (iii) los pronunciamientos consignados en el Informe de Instrucción para sustentar la posible multa por infracción del artículo 38° del Código, corresponden a casos distintos a la materia investigada.
7. El 22 de marzo de 2019, el Banco presentó alegatos en relación al informe de instrucción previamente señalado, adicionando a su defensa los siguientes argumentos:
 - (i) La información transmitida a través de su portal web no basta para acreditar que se incurra en actos de discriminación, pues de igual modo, viceversa, tampoco colocar un letrero prohibiendo la discriminación evita que el proveedor cometa discriminatorios;
 - (ii) cuentan con un producto denominado “Banca Experiencia”, el cual se orienta a personas que tienen una pensión del Sistema Privado, con una edad mínima de 18 años y máxima de 76 años menos 1 día, lo cual demuestra que hay productos dirigidos a personas mayores incluso a la edad máxima cuestionada;



- (iii) al sugerir utilizar otros mecanismos como mayores tasas de interés, seguros con primas más altas o alguna otra garantía, la Secretaría Técnica pretende intervenir en la política de crédito del Banco; y,
 - (iv) en relación a la graduación de sanción por la infracción del artículo 19° del Código, se ha tomado en consideración como referencia el tiempo que le tomaría a un consumidor hacer el seguimiento de su solicitud, pero no se ha establecido de forma objetiva cuántos clientes hicieron efectivamente un seguimiento a su solicitud de cancelación de tarjeta de crédito.
8. El 29 de marzo de 2019, la Comisión emitió la Resolución 067-2019/CC3, a través de la cual resolvió lo siguiente:
- (i) Hallar responsable al Banco por infracción del artículo 38° del Código, por haber realizado un trato desigual, injustificado y basado en la edad de los consumidores, al impedir el acceso a los productos activos: “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”, sancionándolo con una multa de 50 Unidades Impositivas Tributarias;
 - (ii) hallar responsable a la entidad financiera por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que no atendió solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito presentadas por sus clientes dentro del plazo informado, sancionándolo con una multa de 5,3 Unidades Impositivas Tributarias; y,
 - (iii) disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
9. El 6 de mayo de 2019, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 067-2019/CC3, reiterando sus argumentos de defensa y señalando adicionalmente que:
- (i) La resolución tiene una posición contradictoria, en tanto se indica que la entidad financiera ha incurrido en prácticas discriminatorias, pero se les evalúa por trato desigual injustificado;
 - (ii) segmentar el portafolio de acuerdo a criterios o variables justificadas que en conjunto determinar un perfil de cliente no puede ser considerado un acto de discriminación en sentido peyorativo;
 - (iii) desde un punto de vista económico y financiero, existe un “análisis discriminante” que es una técnica estadística multivariante cuya finalidad es analizar si existen diferencias significativas entre grupos de objetos respecto a un conjunto de variables medidas sobre los mismos, para, en el caso de que existan, explicar en qué sentido se dan y facilitar procedimientos de clasificación sistemática de nuevas observaciones de origen desconocido en uno de los grupos analizados;
 - (iv) la Comisión no solicitó a la Gerencia de Estudios Económicos del



- Indecopi un informe a través del cual se evalúe el impacto de sus recomendaciones en el sistema financiero;
- (v) reitera que se allanaron y reconocieron la imputación efectuada por el artículo 19° del Código, motivo por el cual debería aplicarse el atenuante previsto;
 - (vi) la resolución de la Comisión era nula debido a que: (i) el análisis no es claro y exacto, no se han considerado los argumentos planteados por el Banco en su integridad; y, (ii) la imputación no fue precisa ni clara, en tanto la figura de trato desigual injustificado no existe en la regulación de protección al consumidor;
 - (vii) la sanción de 50 Unidades Impositivas Tributarias no fue debidamente motivada en tanto se emplearon pronunciamientos por infracciones distintas; y,
 - (viii) la sanción de 5,3 Unidades Impositivas Tributarias no analizó debidamente el allanamiento y reconocimiento efectuados, ni tampoco la medida correctiva propuesta de manera voluntaria. No se ha considerado tampoco lo señalado en el artículo 255° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General).
10. El 19 de junio de 2019, el Banco presentó un escrito indicando que:
- (i) La infracción vinculada al artículo 38° del Código se basaba en un análisis de información publicitaria colocada en su portal web, por lo que la competencia para evaluarla correspondía a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi (en adelante, CCD) y no a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3;
 - (ii) en relación a la infracción vinculada al artículo 38° del Código, durante la tramitación del procedimiento en primera instancia, la Comisión debió solicitar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) un informe de consulta. Ello, debido a que la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, no contempla una prohibición para utilizar la edad como un criterio de evaluación para el acceso a productos financieros activos;
 - (iii) no se había evaluado que el Banco cuenta con más de 2 mil clientes que exceden los 70 años; y,
 - (iv) la Constitución establece que la iniciativa privada es libre y estimula la libertad de empresa, por lo que los bancos pueden determinar libremente las condiciones aplicables a sus productos financieros.
11. El 1 de octubre de 2019, el Banco solicitó el uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).



ANÁLISIS

Cuestiones previas

Sobre la solicitud de informe oral presentada por el Banco

12. Durante la tramitación del procedimiento en segunda instancia, el Banco solicitó a la Sala que se le conceda una audiencia de informe oral.
13. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, desarrolla el principio del debido procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra².
14. Si bien la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, la evaluación de dicho pedido deberá realizarse a la luz de lo señalado sobre la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de organización y funciones del Indecopi, dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
15. En ese sentido, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
16. Por tanto, la denegatoria de un pedido de informe oral no involucra una

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**

Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.

16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)



contravención al principio del debido procedimiento ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales sobre la materia otorgan dicha facultad a la autoridad administrativa. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria a través de la presentación de alegatos y documentos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.

17. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013⁴, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes pueden solicitar la realización de un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.
18. El órgano jurisdiccional bajo mención determinó que, según lo dispuesto en la normativa aplicable a los procedimientos a cargo del Indecopi, la convocatoria a una audiencia de informe oral es una potestad de la autoridad administrativa, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas son suficientes para resolver la cuestión controvertida.
19. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el Banco ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la entidad financiera.

Sobre la necesidad de contar con un informe técnico de la SBS para emitir un pronunciamiento

20. En el escrito de fecha 19 de junio de 2019, el Banco señaló que, en relación a la infracción vinculada al artículo 38° del Código, durante la tramitación del procedimiento en primera instancia, la Comisión debió solicitar a la SBS un informe de consulta. Ello, debido a que la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, no contempla una prohibición para utilizar la edad como un criterio de evaluación para el acceso a productos financieros activos.

⁴ Archivado definitivamente según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017.



21. Sobre el particular, es pertinente indicar que el único supuesto en el cual los órganos resolutorios de protección al consumidor del Indecopi se encuentran en la obligación de solicitar una opinión a la SBS es el previsto en el artículo 89° del Código, el cual señala lo siguiente:

“Artículo 89°.- Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

En los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o las normas dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Indecopi debe solicitar a esta un informe técnico.”

22. En el presente caso, es preciso aclarar que la infracción del artículo 38° del Código -sobre la cual el administrado señaló que debía requerirse un informe a la SBS-, se encuentra vinculada a una posible práctica de discriminación etaria, al presuntamente haberse impuesto a los consumidores límites mínimos y máximos de edad para impedir su acceso al crédito en algunos de los productos activos ofrecidos por el Banco en el mercado. En tal sentido, no se verifica la existencia de alguna duda sobre la aplicación de la regulación financiera que amerite requerir a la SBS una interpretación de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero, o de alguna de las normas dictadas por la SBS. Ello, en tanto el tipo infractor previsto para la conducta de la entidad financiera se encuentra plenamente desarrollado en el artículo 38° del Código y, adicionalmente, el artículo 39° del mismo cuerpo normativo brinda los alcances necesarios para el análisis de la carga probatoria asociada a las infracciones que quebrantan la prohibición general de discriminación en el consumo.
23. Asimismo, es pertinente indicar que, tal como la entidad financiera ha señalado en su defensa a lo largo del procedimiento, la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, no contempla una prohibición expresa para que las entidades del sistema financiera utilicen la edad como un criterio de evaluación para el acceso a productos financieros activos; sin embargo, ello no genera alguna duda sobre si la regulación prevista por el Código colisionaría con dicha normativa, motivo por el cual no se comprueba la necesidad de que la SBS, en su calidad de supervisor de la actividad de las empresas vinculadas al sector financiero, emita un informe técnico sobre una infracción por discriminación en el consumo, cuyo análisis corresponde exclusivamente al Indecopi.
24. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde desestimar el argumento del Banco en el presente punto, al verificarse que no existió la



necesidad de requerir un informe técnico a la SBS a efectos de analizar la presunta infracción del artículo 38° del Código por la que se investigó a la entidad financiera.

Sobre la competencia de la Comisión para analizar la infracción vinculada al artículo 38° del Código

25. A través del escrito del 19 de junio de 2019, el Banco señaló que la infracción vinculada al artículo 38° del Código se basaba en un análisis de información publicitaria colocada en su portal web, por lo que la competencia para evaluarla correspondía a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi (en adelante, CCD) y no a la Comisión (la primera instancia).
26. Sobre el particular, es pertinente señalar que el límite impuesto por el Principio de Legalidad⁵ al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el numeral 1 del artículo 72° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan⁶.
27. El artículo 17° del Código establece que la CCD es la única autoridad encargada -en forma exclusiva y excluyente- de verificar el cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor, sin perjuicio de lo cual la Comisión de Protección al Consumidor mantiene competencia respecto de las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la publicidad comercial⁷.
28. Por su parte, la Directiva 001-2014-TRI-INDECOPI, Directiva que regula la

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Título Preliminar.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. (...)

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 72°.- Fuente de Competencia Administrativa.

72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan. (...)

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 17°.- Competencia.

La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal del Indecopi es la autoridad encargada en forma exclusiva y excluyente para conocer en primera instancia la verificación del cumplimiento de las normas que regulan la publicidad en protección del consumidor. Sin perjuicio de ello, las afectaciones concretas y específicas a los derechos de los consumidores a consecuencia de la publicidad comercial constituyen infracciones al presente Código y son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.



delimitación de la competencia funcional de la CCD y los órganos resolutiveos en materia de protección al consumidor en los casos en los que la publicidad comercial confluye en el análisis de sus procedimientos (en adelante, la Directiva), establece que:

“Artículo Primero: La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal es el órgano competente para iniciar procedimientos de oficio **por infracción al principio de veracidad en publicidad** recogido en el artículo 8 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal cuando la imputación se sustenta exclusivamente en material publicitario.

Artículo Segundo: La Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal es el órgano competente para iniciar procedimientos como consecuencia de denuncias **por infracción al principio de veracidad en publicidad** recogido en el artículo 8 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal cuando la imputación se sustenta exclusivamente en material publicitario y no se invoca la afectación a una relación de consumo en concreto.

Artículo Tercero: El órgano resolutiveo en materia de protección al consumidor respectivo es competente para tramitar denuncias en las cuales se invoca una afectación en concreto al consumidor derivada del incumplimiento de lo ofrecido en la publicidad, lo cual constituye una contravención al deber de idoneidad recogido en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y no una infracción al deber de información, **ello sin perjuicio de las otras infracciones a dicho Código que pueden materializarse también mediante la actividad publicitaria.**

Por su parte, la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal es competente para analizar la conformidad de la publicidad con las exigencias del principio de veracidad. En estos casos, el material publicitario permite verificar la posible existencia de infracciones en ambos ordenamientos.

Artículo Cuarto: El órgano resolutiveo en materia de protección al consumidor respectivo es competente para tramitar denuncias en las cuales se invoca una afectación concreta y específica derivada de la imposibilidad de entablar una relación de consumo en los términos ofrecidos en la publicidad, lo cual constituye una contravención al deber de idoneidad recogido en los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y no una infracción al deber de información, **ello sin perjuicio de las otras infracciones a dicho Código que pueden materializarse también mediante la actividad publicitaria.**

Por su parte, la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal es competente para analizar la conformidad de la publicidad con las exigencias del principio de veracidad. **En estos casos, el material publicitario permite verificar la posible existencia de infracciones en ambos ordenamientos.**”
(resaltado y subrayado añadido)

29. La Directiva reseñada previamente establece las siguientes reglas, de M-SPC-13/1B 11/44



importancia para analizar el alegato presentado por el Banco en el presente punto:

- (i) La CCD es el órgano competente para iniciar procedimientos de oficio por infracción al principio de veracidad en publicidad. Asimismo, es competente para iniciar procedimientos como consecuencia de denuncia por infracción al mismo principio, cuando la imputación se sustenta exclusivamente en material publicitario y no se invoca la afectación a una relación de consumo en concreto;
 - (ii) los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor del Indecopi son competentes para tramitar denuncias en las cuales se invoca una afectación en concreto al consumidor derivada del incumplimiento de lo ofrecido en la publicidad o una afectación concreta y específica derivada de la imposibilidad de entablar una relación de consumo en los términos ofrecidos en la publicidad, debiendo imputarse ambas como una contravención al deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código; y,
 - (iii) sin perjuicio de las posibles transgresiones al deber de idoneidad detalladas, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor son competentes en caso se verifiquen otras infracciones al Código que pueden materializarse mediante la actividad publicitaria.
30. En el presente caso, la imputación observada por el Banco -que considera debe ser analizada por la CCD- es una vinculada a una posible práctica discriminatoria basada en la edad para impedir a los consumidores el acceso a 6 productos activos. Dicha conducta se encuentra correctamente imputada dentro de la prohibición general de discriminación en el consumo prevista en el artículo 38° del Código; supuesto normativo distinto a una posible infracción al principio de veracidad contenido en la regulación publicitaria.
31. De hecho, debe resaltarse que, en el presente caso, no se cuestiona la veracidad de la información consignada por el administrado en su portal web; pero sí se discutirá si, a través de la misma, se materializa una posible práctica discriminatoria a través de la cual se restringe el acceso a ciertos consumidores para contratar algunos productos financieros. Por ello, se comprueba que son los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor (en este caso, la Comisión y el presente Colegiado) las instancias competentes para analizar dicho hecho infractor.
32. En tal sentido, en tanto la CCD no sería el órgano colegiado competente para analizar la presunta práctica discriminatoria y, por el contrario, se reafirma la competencia de los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor para dilucidar este tipo de conducta; corresponde desestimar el argumento planteado por el Banco en este punto.



Sobre las nulidades formuladas por el Banco

33. El artículo 10° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho⁸. Asimismo, que la omisión o defecto de sus requisitos de validez también ocasiona la nulidad, debiendo respetarse el procedimiento regular previsto para su generación⁹, esto es, que se cautele el principio del debido procedimiento, el cual garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
34. Por su parte, el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que este debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No siendo admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto¹⁰.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 10°.- Causales de nulidad.

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.

Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo cierto, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o



35. En su apelación, el Banco indicó que la Resolución 067-2019/CC3 debía ser declarada nula en tanto: (i) el análisis desarrollado no fue claro y exacto, no se consideraron las cuestiones de hecho y derecho planteadas en su defensa, por lo que no existía una decisión debidamente motivada; y, (ii) la imputación no había sido precisa, al no existir la figura de trato desigual injustificado en el Código. A continuación, la Sala procederá a analizar de manera independiente ambos cuestionamientos del Banco.

Sobre la motivación de la resolución impugnada

36. Al impugnar la resolución venida en grado, el Banco señaló que la Comisión no analizó de forma clara y exacta el caso, por lo que la decisión de primera instancia no habría sido debidamente motivada. Ello, en tanto no se habrían examinado debidamente todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas en sus argumentos de defensa. En relación a este punto, la Sala considera que debe entenderse el cuestionamiento planteado como una posible afectación al Principio del debido procedimiento¹¹, en tanto éste incluye el derecho de todo administrado a obtener una decisión de la autoridad administrativa debidamente motivada.
37. Al respecto, luego de revisar los argumentos de defensa presentados por el Banco y los fundamentos contenidos en la Resolución 067-2019/CC3, este Colegiado aprecia que, contrariamente a lo señalado por la entidad financiera, la Comisión sí analizó y desestimó los argumentos planteados por el administrado: (i) en su escrito de descargos; (ii) en la audiencia de informe oral; y, (iii) en los comentarios al Informe Final de Instrucción remitido de forma previa a la emisión del pronunciamiento final en primera instancia. Ello, tal como puede comprobarse al revisar los fundamentos 33 a 103 de la resolución venida en grado, los cuales aluden específicamente a cada uno de los puntos

totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

11

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Título Preliminar.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)



controvertidos planteados por la entidad financiera en su defensa a lo largo del procedimiento en primera instancia.

38. En tal sentido, en tanto la Sala no advierte una motivación indebida que amerite la nulidad requerida por el Banco, por lo que corresponde desestimar dicho pedido.

Sobre la imputación efectuada en relación a la infracción del artículo 38° del Código

39. En segundo lugar, el Banco indicó que una de las imputaciones efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión no habría sido precisa, al no existir la figura de trato desigual injustificado en la regulación de protección al consumidor. Sobre este punto, la Sala considera que debe entenderse el cuestionamiento planteado como una posible afectación al Principio de Tipicidad¹², entendiéndolo éste como la exigencia que cualquier conducta infractora sancionable deba estar expresamente prevista en una norma con rango de ley, sin admitir interpretación extensiva o analogía.
40. Sobre el particular, en relación a la presunta práctica discriminatoria etaria, la Secretaría Técnica, a través de la Resolución 1 de 10 de octubre de 2018, imputó a título de cargo la siguiente conducta infractora:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco GNB Perú S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3; en tanto **habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría realizado un trato desigual injustificado al haber establecido restricciones de edad a los consumidores para acceder a los productos activos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”.**” (resaltado añadido)

41. Sobre el particular, debe indicarse que la conducta presuntamente infractora imputada por la Secretaría Técnica: (i) fue calificada como un trato desigual

¹²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras. (...)



injustificado al haber establecido restricciones de edad a los consumidores para acceder a determinados productos activos; (ii) se enmarcó específicamente como una posible transgresión del artículo 38° del Código; y, (iii) se vinculó al acceso a 6 productos activos específicos. En tal sentido, no se comprueba la imprecisión alegada por la entidad financiera, debido a que:

- (i) La conducta denominada “trato desigual injustificado” puede entenderse contemplada dentro de la prohibición general de discriminación prevista por el artículo 38° del Código. Ello, en tanto es claro que un trato discriminatorio posee, por definición, las dos características señaladas: vulnera la igualdad (*desigual*) y no tiene una justificación objetiva o razonable (*injustificado*);
- (ii) el tipo infractor asignado a la conducta fue el artículo 38° del Código, el cual es correcto para evaluar una posible práctica discriminatoria etaria en servicios financieros en el marco de un procedimiento de oficio por vulneración a la normativa de protección al consumidor; y,
- (iii) la conducta infractora fue debidamente asociada a 6 productos financieros comercializados por el administrado, identificándose cada uno de los mismos.

42. Por lo expuesto, este Colegiado no advierte una vulneración al Principio de Tipicidad ni algún error en la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión en relación a la conducta posiblemente infractora del artículo 38° del Código; y, por ello, corresponde desestimar la solicitud del Banco para que se declare la nulidad de la Resolución 067-2019/CC3 en este punto.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

Marco teórico general

43. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...)

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)”

44. En relación al mandato establecido en el artículo 2° de la Constitución, en diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad



ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo¹³. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.

45. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole¹⁴.
46. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁵.
47. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber:

¹³ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.



el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores¹⁶.

48. De este modo, la Sala ha establecido recientemente un cambio de criterio¹⁷ en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
49. Es importante recalcar que el razonamiento planteado no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
50. La interpretación actual parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien

¹⁶ Esta es la línea interpretativa que ha establecido el propio Tribunal Constitucional en un Pleno Jurisdiccional (Expediente 0048-2004-PI/TC, José Miguel Morales Dasso y más de cinco mil ciudadanos), que con sentencia del 1 de abril de 2005 ha explicado que: *"En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable"*.

¹⁷ Resolución 2025-2019/SPC de fecha 24 de julio de 2019, procedimiento de oficio iniciado contra Banco Interamericano de Finanzas S.A.



causas de seguridad del establecimiento, de tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.

51. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por este Colegiado es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

“Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.”

52. Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
53. De igual modo, en los procedimientos iniciados de oficio corresponderá a la autoridad comprobar la existencia del trato desigual para que, posteriormente, el administrado presuntamente infractor acredite la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica analizada. Finalmente, confirmada esta causa, la autoridad nuevamente deberá demostrar que la causa alegada es un pretexto o una simulación para incurrir en la práctica discriminatoria.
54. De acuerdo a lo expuesto, en consonancia con el cambio de criterio definido por este Colegiado, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutores de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada ella, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.



La discriminación por edad en servicios financieros

55. El presente procedimiento ha sido iniciado de oficio por una presunta práctica discriminatoria vinculada a la edad. En específico, la Comisión imputó a título de cargo al Banco que habría realizado un trato desigual basado en la edad de los consumidores, al impedir el acceso de los mismos a seis productos: “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”.
56. El acceso al crédito no está reconocido como un derecho fundamental de la persona; sin embargo, la posibilidad de acceder al financiamiento se encuentra interrelacionada con el ejercicio de otros derechos primordiales. Por ejemplo, cuando un consumidor obtiene un crédito hipotecario, adquiere un inmueble que le permite ejercer su derecho a la vivienda. Si se trata de un crédito personal para iniciar, continuar o culminar los estudios, materializa su derecho a la educación. De igual modo, si el préstamo es utilizado para emprender un negocio, permite completar el capital necesario para ello y de este modo desempeñar o desarrollar algún oficio o empleo, en ejercicio de su derecho al trabajo. Por ello, aunque la sola posibilidad de acceder a un crédito no sea un derecho fundamental, es claro que sí permite la concreción de gozar de seguridad económica, la cual, a su vez, asegura condiciones mínimas como la vivienda, alimentación, educación, trabajo, atención en establecimientos de salud, etc.; todos ellos aspectos orientados a aumentar el bienestar de la persona¹⁸.
57. Considerando esta conexión entre el acceso al financiamiento y su posibilidad de asegurar la realización de otros derechos fundamentales, el Tribunal Constitucional ha señalado que la denegatoria injustificada o basada únicamente en la edad para impedir el acceso al crédito de una persona puede afectar el ejercicio de los derechos constitucionales derivados del mismo. Sin embargo, ello no implica que la entidad financiera se vea impedida de adoptar disposiciones internas para la concesión de préstamos. De este modo, este Colegiado comparte la opinión del supremo intérprete de la Constitución y reconoce la facultad de los proveedores de servicios financieros para regular el otorgamiento de créditos a través del establecimiento de requisitos que deben cumplir los consumidores; los mismos que pueden estar relacionados a los ingresos económicos del solicitante, su historial crediticio, el riesgo de incumplimiento de pago, entre otros.
58. Sin embargo, en relación al factor etario, si bien es legítimo que una entidad financiera pueda incluir el mismo dentro de los múltiples criterios a evaluar en

¹⁸ Ver fundamentos 33 a 37 de la sentencia recaída en el expediente 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).



una solicitud de crédito, es claro también que la edad *per se* no puede ser considerada como el único filtro para denegar una operación de este tipo. Ello, debido a que la capacidad de endeudamiento de una persona y su posibilidad de acceso al crédito no deben ser medidas solamente en función de la edad del solicitante; pues, de este modo, se les estaría brindando un trato desigual en función de una característica personal que no determina por sí sola su real posibilidad de pago.

59. Por ello, considerando el marco teórico expuesto sobre discriminación en el consumo, la carga probatoria vinculada a este tipo infractor en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor, así como el estándar previamente detallado sobre la discriminación por edad en los servicios financieros, corresponde a esta Sala determinar si, en el presente caso, el Banco ha incurrido en una práctica discriminatoria etaria al considerar ciertas edades de consumidores como un filtro para restringir el acceso a los productos "Tarjeta de Crédito", "Crédito Personal", "Crédito por Convenio", "Nuevo Crédito MiVivienda", "Crédito Hipotecario" y "Crédito Vehicular".

Aplicación al caso en concreto

60. La Comisión halló responsable al Banco por infracción del artículo 38° del Código, al considerar que restringía el acceso a los consumidores de los siguientes productos, al solicitar para la contratación de los mismos, los rangos de edad señalados a continuación:

Producto	Rango de edad exigido para la contratación del producto ¹⁹
Tarjeta de Crédito	Tener entre 21 y 70 años.
Crédito Personal	<i>"Tener entre 21 y 70 años de edad si ya cuentas con algún producto de crédito bancario. Si aún no estás bancarizado deberás tener entre 26 y 70 años."</i>
Crédito por Convenio	<i>"Tener entre 19 y 71 años."</i>
Nuevo Crédito MiVivienda	<i>"Debes tener entre 20 y 70 años. Podrás mantener tu crédito hasta antes de cumplir los 80 años."</i>
Crédito Hipotecario	<i>"Debes tener entre 20 y 70 años. Podrás mantener tu crédito hasta antes de cumplir los 80 años."</i>
Crédito Vehicular	<i>"Debes tener entre 23 y 70 años."</i>

61. La primera instancia arribó a dicha conclusión luego de evaluar:

¹⁹ De acuerdo a la información de cada producto activo colocada en el portal web del administrado, salvo el producto "Tarjeta de Crédito", cuyo rango etario fue informado por el Banco durante la acción de supervisión desarrollada por la GSF.



- (i) La información consignada en la página web de la entidad financiera, la cual los días 4 de octubre; así como el 17 y 21 de noviembre de 2017, informaba las restricciones etarias previamente reseñadas para los siguientes productos investigados: “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”;
 - (ii) la información proporcionada por el Banco sobre el denominado “Tarjeta de Crédito” así como los otros 5 productos, durante la investigación realizada por GSF;
 - (iii) la información brindada por el Banco a la GSF en la etapa de supervisión, donde confirmó los rangos etarios detectados para cada uno de los 6 productos investigados;
 - (iv) los diversos argumentos planteados por el Banco durante el procedimiento en primera instancia, centralizados en que: (a) la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 05157-2014-PA/TC reconoce que las empresas del sistema financiero pueden considerar entre otros factores, la edad de los solicitantes al momento de otorgar un préstamo; (b) la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor, no prohíbe utilizar la edad como un criterio de evaluación; (c) cuentan con clientes en edades menores de 21 años y mayores de 70 años; (d) los rangos de edad se justifican en factores objetivos y técnicos, y tienen como finalidad prevenir riesgos de incumplimiento en los pagos; y, (e) cuentan con un producto denominado “Banca Experiencia” el cual está orientado a personas que tienen una pensión en el Sistema Privado, con una edad mínima de 18 años y máxima de 76 años menos 1 día, lo cual demuestra que hay productos dirigidos a personas mayores incluso fuera del límite máximo investigado; y,
 - (v) las posibles acciones que la entidad financiera pudo disponer para permitir la contratación del grupo de consumidores afectados por la restricción etaria, evaluando la conducta del Banco bajo el test de razonabilidad y proporcionalidad del Tribunal Constitucional.
62. Frente a la resolución de primera instancia, en su apelación, el Banco indicó los siguientes argumentos en relación al presente extremo:
- (i) La resolución de la Comisión tiene una posición contradictoria, en tanto se indica que la entidad financiera ha incurrido en prácticas discriminatorias, pero se les evalúa por trato desigual injustificado;
 - (ii) segmentar el portafolio no puede ser considerado un acto de discriminación, pues se emplearon criterios justificados para determinar el perfil crediticio del cliente;
 - (iii) desde un punto de vista económico y financiero utilizaron un “análisis discriminante” que no es ilícito;



- (iv) la primera instancia no evaluó que el Banco haya suscrito contratos de algunos de los productos investigados con personas en el rango etario investigado;
 - (v) el test de razonabilidad y proporcionalidad empleado en el pronunciamiento no fue debidamente motivado; y,
 - (vi) la Constitución establece que la iniciativa privada es libre y estimula la libertad de empresa, por lo que los bancos pueden determinar libremente las condiciones aplicables a sus productos financieros.
63. Sobre el particular, es necesario señalar que el análisis de la Comisión, si bien intentó detallar y desvirtuar cada uno de los argumentos de defensa de la entidad financiera; producto de ello, dejó de lado una evaluación probatoria ordenada y acorde con las reglas establecidas por el artículo 39° del Código, el cual determina expresamente la forma cómo debe examinarse una presunta infracción por discriminación en el consumo. En tal sentido, si bien dicho tipo de motivación no amerita declarar la nulidad de la resolución venida en grado; por cuestiones metodológicas y de estricto cumplimiento de la dinámica probatoria prevista en el Código para el tipo infractor materia de procedimiento, la Sala evaluará la conducta y argumentos del Banco del siguiente modo:
- (i) En primer lugar, se verificará si la Comisión ha comprobado la existencia del trato desigual imputado al Banco; es decir, si los medios de prueba que obran en el expediente son suficientes para acreditar que la entidad financiera restringe el acceso a ciertos consumidores con rangos límites de edad para el acceso a los productos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”;
 - (ii) En segundo término, y siempre que se compruebe el requisito señalado precedentemente, se revisarán los argumentos presentados por la entidad financiera durante todo el procedimiento orientados a acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, bajo una óptica de razonabilidad; y,
 - (iii) Finalmente, si es que el Banco demuestra la causa indicada, se analizará si la misma constituye un pretexto o una simulación para incurrir en una práctica discriminatoria.

Sobre la existencia del trato desigual

64. En la resolución venida en grado, la Comisión señaló que la existencia de las restricciones etarias en los 6 productos investigados -vinculadas al trato desigual imputado al Banco- se demostraba con la verificación de la información consignada en la página web de la entidad financiera los días 4 de octubre, 17 y 21 de noviembre de 2017; así como las propias declaraciones del administrado proporcionadas a la GSF durante la etapa de investigación



del presente procedimiento.

65. En este punto, es pertinente señalar que, en relación a la existencia del trato desigual, el Banco ha señalado tanto durante la etapa de investigación, así como a lo largo de la tramitación del procedimiento tanto en Comisión como en Sala, que la restricción etaria es justificable; y, por ende, no ha negado la existencia del trato desigual materia de pronunciamiento.
66. Sobre el particular, cabe resaltar que, si bien el administrado ha señalado como uno de sus argumentos de defensa en primera instancia que la información de los rangos etarios en su portal web son simplemente factores o requisitos; ello, no elimina la existencia de la restricción para la contratación de los productos financieros investigados. Asimismo, la Sala comprueba que, en sus propias declaraciones durante la etapa de supervisión, el Banco ha señalado expresamente que los requisitos de edades mínimas y máximas es parte de su política crediticia.
67. En atención a ello, este Colegiado considera que los medios de prueba obtenidos por la GSF, así como los propios argumentos presentados por el Banco durante la investigación y tramitación del presente procedimiento, permiten acreditar que el Banco requiere:
- (i) una edad mínima (21 años) y máxima (70 años) para contratar el producto "Tarjeta de Crédito";
 - (ii) una edad mínima (21 años) y máxima (70 años) para contratar el producto "Crédito Personal", si es que el consumidor cuenta previamente con algún producto de crédito bancario; de lo contrario, se solicita una edad mínima de 26 años;
 - (iii) una edad mínima (19 años) y máxima (71 años) para contratar el producto "Crédito por Convenio";
 - (iv) una edad mínima (20 años) y máxima (70 años) para contratar el producto "Nuevo Crédito MiVivienda";
 - (v) una edad mínima (20 años) y máxima (70 años) para contratar el producto "Crédito Hipotecario"; y,
 - (vi) una edad mínima (23 años) y máxima (70 años) para contratar el producto "Crédito Vehicular".
68. En tal sentido, se comprueba la existencia de un trato desigual por parte de la entidad financiera y, con ello, el primer filtro establecido por la dinámica probatoria del artículo 39° del Código.

Sobre la existencia de una causa objetiva que justifique la práctica discriminatoria

69. Superado el primer nivel de análisis previsto por el artículo 39° del Código,



corresponde ahora evaluar si el Banco ha cumplido con acreditar la existencia de una causa objetiva, bajo un enfoque de razonabilidad, que justifique la restricción etaria para acceder a los productos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”.

70. En este punto, los argumentos presentados por el Banco fueron examinados por la Comisión empleando el test de razonabilidad y proporcionalidad del Tribunal Constitucional; determinando que la restricción por edad no superaba dicho análisis y, por tanto, la práctica detectada constituía una de carácter discriminatorio.
71. Sobre el particular, la Sala estima necesario aclarar que el test de razonabilidad y proporcionalidad del Tribunal Constitucional no es el tipo de análisis que corresponde emplear para evaluar la existencia de una causa que presuntamente justifique una práctica discriminatoria en el ámbito del consumo. Ello, debido a que tal como el propio Tribunal Constitucional ha señalado en diversa jurisprudencia, esta pauta de evaluación es empleada para revisar las intervenciones estatales en los derechos constitucionales, siendo un canon de valoración para evaluar actos provenientes del Estado que inciden sobre derechos subjetivos, a efectos de determinar si la intromisión de la autoridad en el ámbito del derecho controvertido resulta excesiva²⁰. En este punto, no debe confundirse el estándar de razonabilidad que impone el artículo 38° del Código con el Principio de razonabilidad aplicable al ámbito constitucional.
72. Durante el procedimiento, la entidad financiera señaló en su defensa que, el trato desigual en función a la edad para el acceso a los 6 productos investigados posee justificaciones objetivas y razonables, materializadas en los siguientes cuatro argumentos:
- (i) No comete prácticas discriminatorias por rango etario, en tanto ha contratado con diversas personas que se encuentran en el mismo y cuentan con un producto denominado “Banca Experiencia”, el cual se orienta a personas que tienen una pensión de jubilación otorgado por el Sistema Privado de Pensiones;
 - (ii) la determinación de los rangos de edad para la contratación de sus productos ha sido realizada empleando un criterio técnico denominado “análisis discriminante”;
 - (iii) en la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, no se prohíbe

²⁰ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-PI/TC (proceso de inconstitucionalidad interpuesto por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 0760-2004-AA/TC (proceso de amparo interpuesto por el señor José Vidal Meza Guerra contra la resolución de la Segunda Sala Mixta Descentralizada de Chinchipe de la Corte Superior de Justicia de Ica).



- utilizar la edad como un criterio de evaluación; y,
- (iv) se vulnera el derecho a la libertad de empresa en tanto los bancos pueden determinar libremente las condiciones aplicables a sus productos financieros; y, adicionalmente, el Tribunal Constitucional ha establecido que es legítimo tomar en cuenta el criterio etario como un factor para el otorgamiento de un crédito.
73. En relación al primer argumento, el Banco ha intentado justificar la restricción etaria señalando que sí ha contratado con personas en los rangos de edad investigados y que, de hecho, tiene un producto especial pensado para consumidores que reciban una pensión de jubilación del Sistema Privado de Pensiones. Al respecto, este Colegiado considera necesario precisar que, el hecho que algunos clientes hayan podido acceder a contratar con la entidad financiera pese a encontrarse en los rangos etarios informados como limitantes en su portal web, no implica desconocer que la restricción de edad se aplica como una política crediticia al interior de la entidad financiera. Ello, considerando que los casos informados son considerados como excepcionales por parte del propio administrado y no se aplican a todos los 6 productos investigados, lo que evidencia la existencia de la regla etaria como filtro en su política de otorgamiento de créditos.
74. De otro lado, en segundo lugar, la entidad financiera señaló que el criterio etario empleado en su evaluación crediticia tiene un fundamento económico y financiero, denominado “análisis discriminante”, que es una técnica estadística multivariante cuya finalidad es analizar si existen diferencias significativas entre grupos de objetos respecto a un conjunto de variables medidas sobre los mismos, para, en el caso de que existan, explicar en qué sentido se dan y facilitar procedimientos de clasificación sistemática de nuevas observaciones de origen desconocido en uno de los grupos analizados.
75. Sobre el particular, este Colegiado reconoce que el *análisis discriminante*, en tanto técnica estadística cuyo objetivo es encontrar la combinación lineal de las variables independientes que permite diferenciar de mejor manera a los grupos, es aplicable a diversas áreas del conocimiento, reconociéndose su utilidad en el negocio bancario para atribuir riesgos crediticios, en la actividad vinculada a seguros para predecir la siniestralidad, etc. Sin embargo, si bien este tipo de herramienta permite tener aproximaciones estadísticas para la clasificación de los individuos, dichos resultados no pueden conllevar vulneraciones al derecho a la igualdad que es inherente a la persona humana.
76. En tal sentido, esta Sala precisa que no se resta valor a las aproximaciones y resultados objetivos que puede arrojar un análisis discriminante en la determinación de riesgos crediticios; sin embargo, el ejercicio de una actividad comercial en el mercado debe realizarse siempre en el marco del respeto de los derechos reconocidos a los ciudadanos, motivo por el cual, el análisis final



y determinación de las políticas crediticias de una entidad financiera deben siempre tener presente que, a través de sus políticas comerciales, se cumplan con cada una de sus obligaciones legales, entre ellas, el respeto por los derechos de los consumidores.

77. En tercer lugar, el Banco precisó que la Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, no prohíbe utilizar la edad como un criterio de evaluación.
78. Sobre el particular, debe señalarse a la entidad financiera que, la finalidad de la Resolución SBS 11356-2008 es establecer las reglas y parámetros de obligatorio cumplimiento para la entidad financiera, a efectos que se realice una adecuada evaluación de posibles deudores. Ello, acorde con la finalidad de la SBS, en tanto autoridad supervisora del mercado que cautela la estabilidad del sistema financiero y el ahorro público.
79. Sin embargo, debe resaltarse que, el cumplimiento de la regulación financiera establecida por la autoridad supervisora no implica el desconocimiento por parte de los proveedores de las obligaciones legales que el Código les impone, entre ellas, proscribir las prácticas discriminatorias en el consumo. Por ello, si bien la normativa sectorial para la evaluación y clasificación de un deudor no prohíbe literalmente a la edad como un criterio de evaluación; la determinación de la política crediticia del Banco debe realizarse en el marco del respeto de los derechos de los consumidores; y, en específico, debe ejecutarse evitando incurrir en una conducta que genere supuestos de discriminación en el consumo, bajo los parámetros previstos por el artículo 38° del Código.
80. En cuarto lugar, el administrado indicó que la restricción de edad se sustenta en el ejercicio de su libertad de empresa y contratación, en el marco de la libre iniciativa privada reconocida en la Constitución. Sobre el particular, es importante señalar que las libertades económicas señaladas, como cualquier derecho fundamental, tienen límites, los cuales se materializan en restricciones a los intereses privados que colisionen con leyes de orden público. Ello, ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional²¹ y, por ello, es posible afirmar que los límites impuestos a las libertades económicas cautelan un bien jurídico superior que permite un Estado social de bienestar.
81. En el caso de la protección al consumidor, es claro que los derechos y obligaciones previstos por el Código y la diversa regulación vinculada al tema, imponen límites a las libertades económicas previstas por la Constitución. Sin embargo, dichas restricciones persiguen un fin superior: la prevención y

²¹ Ver sentencia recaída en los expedientes 0012-2018-PI/TC y 0013-2018-PI/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por congresistas de la República y el Poder Ejecutivo contra la Ley 30793, Ley que regula el gasto en publicidad del Estado peruano).



corrección de conductas que afecten el derecho constitucionalmente reconocido que tienen los ciudadanos a que sus intereses como consumidores y usuarios sean protegidos, tal como señala el artículo 65° de la Constitución²².

82. Por ello, no es posible justificar la existencia de prácticas que afecten los derechos reconocidos a los consumidores; y, en el caso concreto, las libertades económicas señaladas por el Banco no podrían justificar la existencia de una práctica discriminatoria que afecte a un grupo de consumidores en el mercado.
83. Asimismo, en relación a este último punto, la entidad financiera intentó justificar la restricción etaria señalando que el Tribunal Constitucional ha establecido que es legítimo tomar en cuenta el criterio etario como un factor para el otorgamiento de un crédito.
84. Sobre dicho punto, este Colegiado considera oportuno aclarar al administrado que la postura del Tribunal Constitucional en el expediente 05157-2014-PA/TC, proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata, es considerar que la edad como único criterio para denegar un crédito constituye un trato discriminatorio. Ello, tal como puede verificarse en los fundamentos 77 y 81 de dicho pronunciamiento los que indican que:

“(...) el Tribunal estima que denegar, de manera genérica, la posibilidad de acceder a un crédito considerando como único factor la edad de la persona es un trato discriminatorio prohibido por el artículo 2.2 de la Constitución. (...)”

El Tribunal ha resuelto que la denegación del otorgamiento de préstamos, considerando como único criterio la edad de la recurrente, implica un trato discriminatorio que afecta derechos amparados por la Constitución. (...)”

85. En tal sentido, no se verifica la interpretación señalada por el Banco en relación al criterio establecido por el Tribunal Constitucional en el pronunciamiento previamente reseñado; y, por ende, corresponde desestimar el argumento planteado.
86. De otro lado, en su apelación, el Banco indicó que la Comisión no solicitó a la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, un informe que evalúe el impacto de sus recomendaciones en el sistema financiero, considerando que, de acuerdo al artículo 87° de la Constitución, el Estado fomenta y garantiza el ahorro; y, en el presente caso, el administrado incluía el factor de evaluación

²²

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

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



etario en ejecución de la obligación de salvaguardar los intereses de los ahorristas.

87. Sobre el particular, es pertinente señalar en primer término que, para la emisión de un pronunciamiento válido, tanto la Comisión como este Colegiado no requieren solicitar a la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi un informe que evalúe el análisis ni el posible impacto económico que conllevan los mandatos de los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor. Ello, en tanto cada órgano colegiado tiene la competencia específica asignada para evaluar las pruebas aportadas, los argumentos de defensa y determinar, al realizar un análisis debidamente motivado, si existió una vulneración a la normativa de protección al consumidor correspondiente.
88. Asimismo, es preciso recordar que el texto del artículo 87° de la Constitución precisa que: *“El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía.”* En tal sentido, es claro que, si bien el artículo citado establece el deber garantista por parte del Estado sobre el ahorro, el mismo precepto también precisa que las empresas del sistema financiero tienen obligaciones y límites impuestos a través de la ley en el desarrollo de su actividad comercial.
89. Adicionalmente, es relevante indicar que el artículo 87° debe ser interpretado en armonía con el mandato constitucional del artículo 65°, según el cual el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios; motivo por el cual las actuaciones de las empresas vinculadas a operaciones de intermediación financiera deben operar en estricto cumplimiento de la normativa asociada a dicho giro de negocio; sin que ello implique el desconocimiento de sus obligaciones a otros deberes legales, como por ejemplo, los vinculados a la protección al consumidor contenida en el Código.
90. De otro lado, este Colegiado considera que si una entidad financiera realiza una evaluación basada en criterios objetivos -los cuales examinen la capacidad de endeudamiento del contratante, así como la posibilidad de garantizar el cumplimiento en el pago y no únicamente su edad como filtro-, el proveedor no colocará en riesgo la estabilidad de los fondos a su cargo en mayor medida que si contratara con cualquier otro consumidor en el mercado. Ello, debido a que el criterio establecido en este caso como estándar razonable no implica otorgar de forma automática préstamos a cualquier persona que lo solicite, sino que, siguiendo una evaluación objetiva y adecuada, la entidad bancaria determine si el solicitante se encuentra en una real capacidad de asumir y cancelar la deuda.
91. Adicionalmente, debe considerarse que, durante la etapa de supervisión, el



Banco intentó justificar la restricción etaria para el caso de los productos investigados debido a que los límites máximos y mínimos se encontrarían vinculados a rangos de edad en donde existe un riesgo de incumplimiento en el pago, el cual no puede ser asumido por la entidad financiera. Sobre el particular, esta Sala considera que la defensa de la entidad financiera en este punto refleja el prejuicio que origina el tratamiento discriminatorio infractor: asumir que una persona menor de 19 años o mayor de 70 años -considerando los rangos límites establecidos en relación a los 6 productos- no puede ser sujeto de un crédito por motivos ajenos a su capacidad de endeudamiento o posibilidades de garantizar el mismo a futuro, sino únicamente por su edad.

92. Asumir que toda persona antes de los 19 años no tiene una capacidad para acceder a un crédito o que a partir de los 70 años pierde automáticamente la misma, únicamente porque la edad lo imposibilitaría *per se* para pagar una deuda, refleja que en este caso el Banco utiliza como único primer filtro la edad de los consumidores para evaluar a sus posibles clientes. En contraposición a ello, este Colegiado considera que una evaluación de este tipo necesariamente debe incluir determinar la real capacidad de asumir la deuda del consumidor en función de su patrimonio acumulado o ingresos, las posibilidades de garantizarlo a través de otros bienes muebles o inmuebles, la opción de contar con un aval o la contratación de un seguro de desgravamen con características especiales, etc.
93. Considerar que la edad del consumidor por sí sola determina una mayor posibilidad de incumplimiento en el pago, ocasionaría la posibilidad que un sector de ciudadanos no acceda al financiamiento que otorgan las entidades del sistema financiero, sin atender a las múltiples y diversas formas de asegurar y garantizar el pago de una operación de financiamiento. En este punto, la Sala conviene precisar que no se afirma aquí que deba otorgarse en automático alguno de los 6 productos investigados a una persona menor de 19 años o mayor de 70 años, sino que debe brindársele la posibilidad de someterse al mismo tipo de evaluación que al resto de personas que sí pueden acceder al crédito una vez determinada su real capacidad de endeudamiento, así como otros filtros objetivos que la entidad financiera pudiera considerar.
94. Habiendo desestimado los argumentos propuestos por el Banco para demostrar la existencia de una causa objetiva que justifique la restricción etaria verificada para acceder a los productos "Tarjeta de Crédito", "Crédito Personal", "Crédito por Convenio", "Nuevo Crédito MiVivienda", "Crédito Hipotecario" y "Crédito Vehicular", este Colegiado evidencia que, de acuerdo a la dinámica probatoria del artículo 39° del Código, la práctica confrontada no tiene una justificación razonable, comprobándose así su carácter discriminatorio.
95. En mérito de lo expuesto, siguiendo la lógica de lo dispuesto en los artículos



38° y 39° del Código, atendiendo a los medios probatorios obrantes en el expediente respecto de la infracción detectada, la Sala concluye que constituyen prácticas discriminatorias las restricciones del Banco para que consumidores:

- (i) menores de 21 años y mayores de 70 años contraten el producto “Tarjeta de Crédito”;
- (ii) menores de 21 años (con un producto de crédito bancario previamente obtenido), menores de 26 años (sin un producto de crédito bancario previamente obtenido) y mayores de 70 años contraten el producto “Crédito Personal”;
- (iii) menores de 19 años y mayores de 71 años contraten el producto “Crédito por Convenio”;
- (iv) menores de 20 años y mayores de 70 años contraten el producto “Nuevo Crédito MiVivienda”;
- (v) menores de 20 años y mayores de 70 años contraten el producto “Crédito Hipotecario”; y,
- (vi) menores de 23 años y mayores de 70 años contraten el producto “Crédito Vehicular”.

96. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución recurrida, modificando fundamentos, en el extremo que halló responsable al Banco por infracción del artículo 38° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

97. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación²³. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado²⁴.

²³

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

²⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de



98. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código²⁵.
99. En la resolución venida en grado, la Comisión consideró que, si un consumidor gestiona una solicitud de cancelación o resolución del contrato de tarjeta de crédito, conforme al procedimiento establecido por el proveedor, esperaría que éste último atiende su solicitud de cancelación en el plazo informado por éste, siendo que lo contrario supondría una afectación al deber de idoneidad.
100. En el presente caso, durante la etapa de supervisión, el Banco informó a la GSF que, entre el 1 de abril y el 30 de junio del año 2017, se registraron un total de 560 solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito. A partir de dicho universo, se elaboraron dos muestras representativas, seleccionándose 13 casos correspondientes a solicitudes presentadas a través del canal “Banca por Teléfono” y 15 casos de solicitudes efectuadas de forma presencial en las agencias del administrado.
101. De la revisión de dicha documentación, la GSF concluyó que en 13 casos el Banco habría atendido fuera de plazo las solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito formuladas por sus clientes (2 en la muestra del canal vía telefónica y 11 en la muestra del canal presencial). A raíz de estos 13 casos, se inició el procedimiento sancionador a la entidad financiera por presunta infracción al deber de idoneidad.
102. En sus descargos, el Banco señaló lo siguiente:

“Sobre la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

²⁵

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.

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

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

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



*Que, respecto a este extremo de la denuncia e imputación efectuada por la Secretaría Técnica, hacemos de su conocimiento nuestro **ALLANAMIENTO**, ya que efectivamente, en algunos pocos casos, no hemos cumplido con la cancelación de la tarjeta de crédito del cliente dentro del plazo informado a través de nuestros canales. (...)*

*Siendo ello así, nuestra entidad no contradice este extremo de la denuncia e imputación efectuada, sin embargo, solicitamos considerar que la falta ha sido mínima, por lo que solicitamos que la falta sea calificada como **LEVE**, y en ese sentido, al amparo del artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se nos imponga una amonestación. (...)*

103. A través de la Resolución 2 del 17 de enero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al Banco que precise si a través de su solicitud de allanamiento estaría reconociendo la infracción vinculada a no haber atendido las solicitudes de cancelación en el plazo informado. Frente a ello, el 21 de enero de 2019, el administrado reconoció la infracción mencionada.
104. Al respecto, el artículo 112° del Código²⁶ y la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código (en adelante, la Directiva), señalan que, el allanamiento o reconocimiento del proveedor se considerará una circunstancia atenuante especial, pudiendo aplicarse a procedimientos de oficio. Asimismo, la Directiva precisa que, si el allanamiento o reconocimiento se formula dentro del plazo para realizar descargos, el órgano resolutorio tiene la facultad de evaluar imponer al proveedor una amonestación²⁷.

²⁶

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas. (...)

²⁷

DIRECTIVA 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO.

4.7. De los alcances del allanamiento o reconocimiento de la infracción

4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

- La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará en los procedimientos iniciados a instancia de parte o por iniciativa de la autoridad de conformidad con lo dispuesto en el Código y el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicha



105. Considerando el reconocimiento efectuado, la Comisión declaró responsable al Banco por la infracción del artículo 19° del Código, vinculada a la atención de solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito fuera del plazo informado a los consumidores.
106. En su apelación, el Banco impugnó la resolución de primera instancia en todos sus extremos, señalando en relación al presente punto que: (i) solicitan que la Sala otorgue reconocimiento al allanamiento formulado frente a la infracción imputada; (ii) se propuso una medida correctiva que no fue considerada dentro de la determinación de responsabilidad; y, (iii) no se consideró válidamente el reconocimiento efectuado en relación a la sanción impuesta.
107. En relación al primer punto, este Colegiado ha verificado que, contrariamente a lo señalado por la entidad financiera, la Comisión sí valoró el reconocimiento formulado por el administrado. Ello, tal como puede comprobarse en el análisis efectuado por la primera instancia en los fundamentos 115 a 123 del pronunciamiento venido en grado. Por ello, corresponde desestimar el argumento planteado por el Banco en este punto.
108. De otro lado, en relación a la medida correctiva presuntamente propuesta por el administrado -la alineación al plazo de 30 días establecido por la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario-, es pertinente aclarar al Banco que dicha conducta no corresponde a una posible medida correctiva que subsanaría la conducta infractora reconocida. Ello, en tanto la misma se encontraba vinculada al cumplimiento específico de un plazo informado a los consumidores que solicitaban desvincularse contractualmente de la entidad financiera. Por tal motivo, el hecho de ampliar el plazo de atención para las solicitudes de tarjeta de crédito (de 5 días a un lapso de 30 días) no constituye un eximente de responsabilidad o un atenuante aplicable a la posible sanción. Ello, considerando que el reconocimiento efectuado opera de forma automática para determinar la responsabilidad de la entidad financiera.
109. Finalmente, este Colegiado estima pertinente precisar que el cuestionamiento

conclusión anticipada.

c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor respecto a dichas pretensiones. En esos casos, se impondrá la sanción, se ordenarán las medidas correctivas, así como el reembolso de costas y costos, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispondrá la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación; asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante.

f) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos, no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.



vinculado a la sanción y los efectos del reconocimiento sobre ella, serán analizados en el acápite correspondiente a la graduación de la sanción por el presente extremo.

110. En atención a lo expuesto, considerando que el Banco formuló un reconocimiento frente a la conducta infractora imputada por la Secretaría Técnica en el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio, corresponde confirmar la Resolución 067-2019/CC3 en el extremo que halló responsable al Banco por infracción del artículo 19° del Código.

Sobre las medidas correctivas de oficio

111. Los artículos 114° y 116° del Código, establecen que la autoridad administrativa podrá dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas complementarias, la cuales tienen por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
112. En el presente procedimiento, la Sala ha confirmado la infracción del artículo 38° del Código, verificada por la Comisión en tanto el Banco habría incurrido en prácticas discriminatorias al tener una restricción etaria para los productos "Tarjeta de Crédito", "Crédito Personal", "Crédito por Convenio", "Nuevo Crédito MiVivienda", "Crédito Hipotecario" y "Crédito Vehicular".
113. Por tal motivo, considerando la dimensión y gravedad de la infracción señalada, este Colegiado considera que corresponde ordenar, como medidas correctivas complementarias de oficio, que el Banco:
- (i) en el plazo máximo de 6 meses contado a partir de la recepción de la presente notificación, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,
 - (ii) de manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar



visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

114. Asimismo, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de ambas medidas correctivas ordenadas en el término máximo de 5 días hábiles, contado a partir de los vencimientos otorgados para cada una; bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

Sobre la graduación de las sanciones

115. A efectos de graduar la sanción a imponer, el artículo 112° del Código²⁸ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
116. Por su parte, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad²⁹, según el cual la autoridad administrativa debe

²⁸

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. (...).

²⁹

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.4. Principio de Razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

117. En el presente caso, la Sala ha confirmado los dos extremos del pronunciamiento de la Comisión que halló responsable al Banco por infracciones a los artículos 38° y 19° del Código. En su apelación, la entidad financiera cuestionó la graduación de las sanciones impuestas por la primera instancia, motivo por el cual se analizarán a continuación de forma independiente ambos puntos.

Sobre la sanción por la infracción del artículo 38° del Código

118. En el pronunciamiento venido en grado, la Comisión determinó sancionar al Banco con una multa de 50 Unidades Impositivas Tributarias por la restricción etaria vinculada a los productos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”. La primera instancia sustentó la sanción en atención al Principio de Predictibilidad, en atención a los siguientes fundamentos³⁰:

“(…) en anteriores pronunciamientos, respecto a la infracción a lo dispuesto en el artículo 38° del Código, se ha impuesto multas similares, siendo que las decisiones son congruentes y mantienen una misma línea de criterio, se tomarán como referencia las actuaciones previas del Indecopi en la graduación de la sanción referidas a este tipo de conducta infractora.

En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Sala), mediante Resolución 1879-2014/SPC-INDECOPI del 9 de junio de 2014, así como en otros pronunciamientos similares, resolvió sancionar este tipo de infracciones con una multa de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En consecuencia, en aplicación del principio antes referido, hacemos nuestros los fundamentos expuestos en la resolución citada. (…)”

119. En su apelación, el Banco señaló que la multa por infracción del artículo 38° del Código no fue debidamente motivada en tanto se emplearon pronunciamientos por infracciones distintas.
120. En el presente caso, se verifica que, tal como el Banco lo señaló en su recurso impugnatorio, la Comisión citó 6 pronunciamientos emitidos por la Sala en

(…)

³⁰ Fundamentos 130 y 131 de la Resolución 067-2019/CC3.
M-SPC-13/1B 37/44



casos vinculados a discriminación. Dichos casos fueron sancionados con multas que oscilan entre 45 y 51 Unidades Impositivas Tributarias, comprobándose que todos fueron por prácticas discriminatorias de diversa índole. En efecto, las sanciones citadas por la primera instancia abarcan casos de discriminación por raza, orientación sexual y discapacidad; aspectos vinculados a la dignidad de la persona humana que, en su momento, este Colegiado evaluó para determinar las sanciones impuestas. Por ello, en tanto las prácticas por discriminación etaria verificadas en el presente procedimiento vinculadas a dos productos financieros revisten una gravedad similar a las reseñadas por la Comisión en el pronunciamiento venido en grado, no se verifica un uso indebido de las mismas como un parámetro de la multa a imponer en el presente caso.

121. De otro lado, es pertinente precisar que, considerando que se ha verificado a través del presente pronunciamiento que las prácticas discriminatorias etarias empleadas por el Banco se encontraban vinculadas a 6 de sus productos activos; esta Sala estima que la multa a imponer al administrado debió ser mayor a las 50 Unidades Impositivas Tributarias determinadas por la Comisión.
122. No obstante lo anterior, en la medida que la prohibición de la *reformatio in pejus* implica que un administrado no puede verse afectado en mayor medida por los recursos interpuestos en su defensa, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 50 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 38° del Código.

Sobre la sanción por la infracción del artículo 19° del Código

123. En la resolución de primera instancia, se determinó sancionar al Banco con una multa de 5,3 Unidades Impositivas Tributarias por la atención extemporánea de 13 solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito. La Comisión sustentó la sanción de acuerdo a lo siguiente:

“(...) Para la estimación del daño económico por incumplir el plazo de atención indicado por el administrado a los consumidores, plazo en el cual se da el trámite para la cancelación de tarjetas de créditos, se tomó en consideración aquel costo generado a los consumidores, equivalente al tiempo que dichos consumidores destinaron en realizar el seguimiento de su solicitud por la cancelación de sus tarjetas de crédito, sobre la base de los siguientes parámetros: la información de los 13 solicitantes, la diferencia entre los días que demoró la cancelación efectiva de las tarjetas de crédito y el plazo de días indicados por el administrado. Para valorar este tiempo perdido se utilizará el valor social del tiempo (VST) promedio para un ciudadano del Perú. Se estima



que el tiempo destinado a hacer seguimiento a las solicitudes, es de aproximadamente una hora al día, por lo que el Valor Social del Tiempo (VST) por día ascendería a S/ 7.99. (...)

En ese sentido, el daño por concepto de demora en las solicitudes de cancelación de tarjeta de crédito asciende a S/ 551.31.

Ahora, considerando que el daño estimado se calculó tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de infracción, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores el cual asciende a 8.50% anual y su equivalente mensual 0.68%. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 627,81.(...)

Para determinar la probabilidad de detección en el presente caso, se consideran dos criterios relevantes; en primer lugar, que la conducta verificada se evidencia del análisis de la revisión de una muestra de 28 solicitudes por cancelación de tarjetas de créditos, de un total de 560; en los cuales podrían existir indicios de darse la infracción detectada, obteniéndose una proporción de 0.05; y en segundo lugar, se encuentra la capacidad y esfuerzo realizado por el Estado, reflejados en la acción de recabar, validar y analizar información referente a las solicitudes iniciadas por los consumidores, a este criterio se le asigna un peso de 0.50. (...)

Por lo tanto, tomando en cuenta los criterios antes mencionados, la probabilidad de detección para este caso asciende a 0,025. (...)

En el presente caso el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa; por lo tanto, corresponde atenuar la multa según el literal a) del numeral 2 del artículo 255 del TUO de la LPAG. (...) considerando que en el presente caso se detectó una infracción con posibles repercusiones directas a los consumidores, así como la naturaleza de la conducta infractora, la Comisión considera pertinente atenuar la multa en un 10%. (...)

Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a Banco GNB Perú S.A. con una multa ascendente a 5.3 Unidades Impositivas Tributarias. (...)"

124. En su apelación, el Banco señaló que la multa no consideró debidamente el allanamiento y reconocimiento efectuado.

125. Sobre los criterios empleados por la Comisión para graduar la sanción por la infracción del artículo 19° del Código, esta Sala considera que:



- (i) La valorización efectuada por la primera instancia sobre el daño económico que sufriría un consumidor al verificarse un supuesto de incumplimiento del plazo para procesar la cancelación de una tarjeta de crédito, basándose en el costo que habría generado a los consumidores el seguimiento de su solicitud de cancelación, es un parámetro incorrecto. Ello, debido a que, en la presente infracción, no existe un daño económico a los consumidores cuya solicitud de cancelación de tarjeta de crédito se procesa de forma extemporánea; y, por ende, en atención a los parámetros establecidos en el artículo 112° del Código, la graduación de la sanción debió estar orientada a determinar el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, los efectos que la conducta pueda haber generado en el mercado o la naturaleza del perjuicio causado; y,
- (ii) La probabilidad de detección determinada consideró inválidamente dos criterios de ponderación, a saber: (a) que la conducta había sido evidenciada del análisis de una muestra de solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito; y, (b) la capacidad y esfuerzo realizados por el Estado, reflejados en la acción de recabar, validar y analizar información referente a las mismas solicitudes; cuando es claro que ambos criterios reflejan el mismo parámetro: la actuación de la autoridad para detectar la conducta infractora.

126. En tal sentido, este Colegiado estima que, a efectos de graduar la sanción en el presente caso, deben considerarse los siguientes criterios:

- (i) **Beneficio ilícito:** Consistente en el ahorro de costos que significó el haber omitido implementar mecanismos eficaces para procesar las solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito en el plazo previsto por la entidad financiera e informado a los consumidores;
- (ii) **Probabilidad de detección:** Entendida como la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con el esfuerzo y capacidad del Estado para detectar el incumplimiento normativo. La Sala estima que la conducta infractora en el presente caso tiene una probabilidad de detección media, en tanto la autoridad tomó conocimiento de los hechos a través de un trabajo de supervisión y fiscalización; y,
- (iii) **Efectos generados en el mercado:** la conducta infractora genera desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de los proveedores de servicios financieros, en tanto estos esperan legítimamente que no se realicen prácticas como la sancionada.



127. Por los argumentos expuestos, este Colegiado considera que la multa base aplicable al Banco en el presente caso ascendería a 2 Unidades Impositivas Tributarias.
128. Asimismo, considerando el reconocimiento formulado por el administrado, la Sala estima que corresponde atenuar la multa base en un 50%, determinándose como sanción final una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria.
129. Por los motivos expuestos, como consecuencia de un análisis ponderado de los criterios previstos por el artículo 112° del Código, y atendiendo a los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución 067-2019/CC3 en el extremo que sancionó al administrado con 5,3 Unidades Impositivas Tributarias; y, en consecuencia, sancionar al Banco con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del artículo 19° del Código.
130. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se requiere al administrado el cumplimiento espontáneo de las prestaciones previamente señaladas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la inscripción del Banco en el RIS

131. En la medida que el Banco no ha fundamentado su recurso de apelación en lo concerniente a su inscripción en el RIS, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho punto, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General³¹. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 067-2019/CC3 en el extremo que dispuso la inscripción del administrado en el RIS por las infracciones verificadas en el presente pronunciamiento.

³¹

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°. - Motivación del Acto Administrativo.

(...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

(...).

**RESUELVE:**

PRIMERO: Confirmar la Resolución 067-2019/CC3 de fecha 29 de marzo de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, modificando sus fundamentos, en el extremo que halló responsable a Banco GNB Perú S.A., por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera incurrió en prácticas discriminatorias etarias, en el acceso a los productos “Tarjeta de Crédito”, “Crédito Personal”, “Crédito por Convenio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “Crédito Hipotecario” y “Crédito Vehicular”, ofrecidos a los consumidores.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 067-2019/CC3, en el extremo que halló responsable a Banco GNB Perú S.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el administrado reconoció no haber atendido trece (13) solicitudes de cancelación de tarjetas de crédito dentro del plazo establecido por la entidad financiera e informado a los consumidores.

TERCERO: Ordenar como medidas correctivas de oficio que Banco GNB Perú S.A.:

- (i) En el plazo máximo de seis (6) meses contado a partir de la recepción de la presente notificación, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,
- (ii) de manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener



un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir de los vencimientos otorgados para cada una de las medidas correctivas ordenadas, Banco GNB Perú S.A. deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de ambos mandatos, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 067-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Banco GNB Perú S.A. con una multa de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se requiere a Banco GNB Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³², precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Revocar la Resolución 067-2019/CC3, en el extremo que sancionó a la entidad financiera con una multa de 5,3 Unidades Impositivas Tributarias; y, en consecuencia, se sanciona a Banco GNB Perú S.A. con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se requiere a Banco GNB Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2814-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 169-2018/CC3-SIA

SEXTO: Confirmar la Resolución 067-2019/CC3, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco GNB Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones verificadas en el presente pronunciamiento.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente