

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE DERECHO**



**INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 196-  
2023/SPC-INDECOPI**

Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título profesional de Abogada  
que presenta:

Mejía Milla Alexandra Cristina

**Asesor**

Theo Giovanni Briolo Sanchez Gutierrez

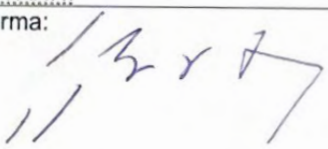
**Lima, 2024**

### Informe de Similitud

Yo, BRIOLO SANCHEZ GUTIERREZ, THEO GIOVANNI, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 196-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) MEJIA MILLA, ALEXANDRA CRISTINA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 29%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 16 de julio del 2024

BRIOLO SANCHEZ GUTIERREZ, THEO GIOVANNI	
DNI: 07709313	Firma: 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0009-0001-7943-1393">https://orcid.org/0009-0001-7943-1393</a>	

## RESUMEN

El presente informe jurídico versa sobre el análisis de la Resolución N° 00196-2023/SPC-INDECOPI, a través de la cual la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió un pronunciamiento sobre el fondo del asunto revocando la decisión de primera instancia que había declarado fundada la denuncia, en consecuencia declaró infundada la misma por una presunta infracción al deber de idoneidad en tanto que el proveedor denunciado no incrementó de forma injustificada la deuda que el denunciante mantenía con su representada.

Asimismo, durante el procedimiento se dieron circunstancias que pueden ser analizadas desde el punto de vista del Derecho Administrativo Sancionador tales como las figuras del allanamiento, medidas correctivas, nulidad de oficio, etc.

Finalmente, si bien no fue materia de pronunciamiento por la Sala, se analizará si el denunciante calificaba para gozar del beneficio establecido en la Ley N° 31050.

Palabras clave: Protección, consumidor, idoneidad, garantías.

## ABSTRACT

This legal report deals with the analysis of Resolution No. 00196-2023/SPC-INDECOPI, through which the Specialized Consumer Protection Chamber issued a ruling on the merits of the matter revoking the first instance decision that had declared the complaint was founded, consequently it was declared unfounded due to an alleged complaint of the duty of suitability as long as the reported supplier did not unjustifiably increase the debt that the complainant maintained with its client.

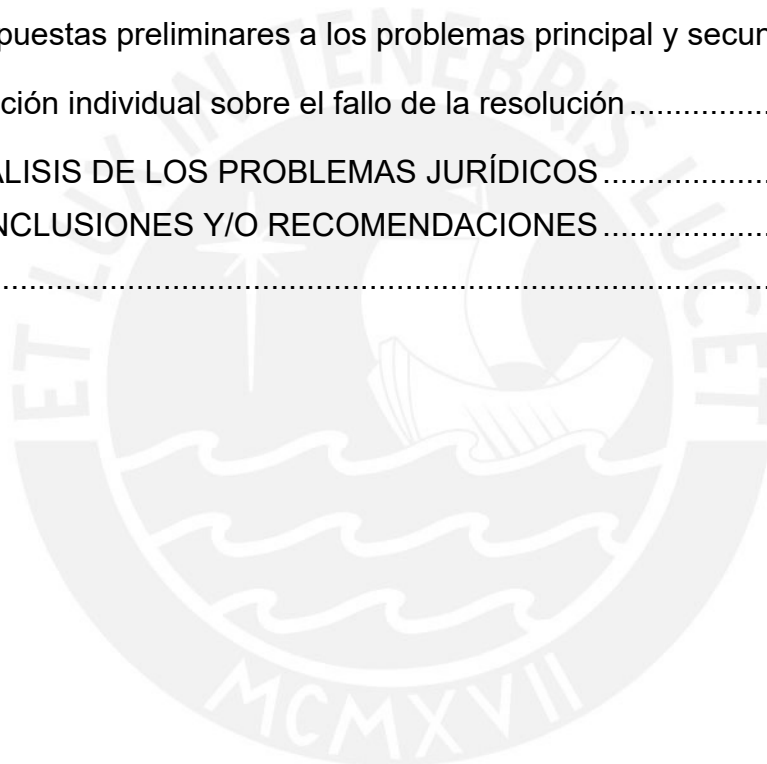
Likewise, during the procedure, circumstances arose that can be analyzed from the point of view of Administrative Sanction Law, such as the figures of the search, corrective measures, ex officio nullity, etc.

Finally, although it was not the subject of a ruling by the Chamber, it will be analyzed whether the complainant qualified to enjoy the benefit established in Law No. 31050.

Keywords: Protection, consumer, suitability, guarantee.

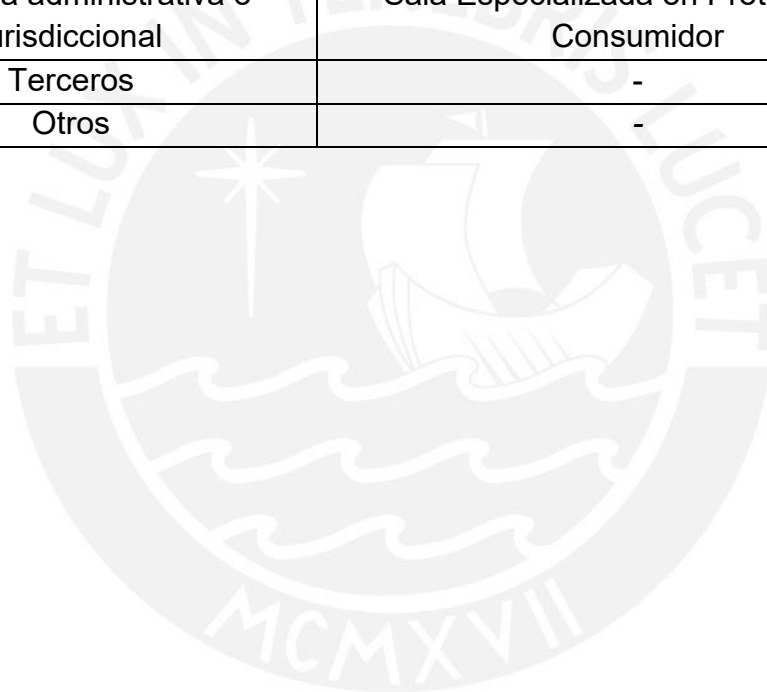
## ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO .....	0
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Justificación de la elección de la resolución .....	1
1.2. Presentación del caso y análisis.....	2
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES .....	4
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS .	10
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO .....	11
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios....	11
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución .....	14
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS .....	14
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....	36
Bibliografía .....	37



## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N°de Resolución</b>	<b>RESOLUCIÓN 0196-2023/SPC- INDECOPI</b>
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	<ul style="list-style-type: none"><li>- Derecho del Consumidor</li><li>- Derecho Bancario</li></ul>
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	-----
Demandante / Denunciante	Vitelio Wuilder Campos Fernández
Demandado / Denunciado	Banco de Crédito del Perú S.A
Instancia administrativa o jurisdiccional	Sala Especializada en Protección al Consumidor
Terceros	-
Otros	-



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Justificación de la elección de la resolución**

La Resolución N° 00196-2023/SPC-INDECOPI, fue elegida, debido a la importancia del sector bancario en nuestro día a día, al poseer una gran cantidad de consumidores que solicitan su servicio. Uno de ellos, es el crédito hipotecario, el cual consiste en el otorgamiento de un crédito tanto para personas naturales o jurídicas, con el objetivo de adquirir, realizar una remodelación o ampliación, entre otros, respecto a una vivienda.

Este tipo de crédito implica también el pago de intereses, seguro de desgravamen y seguro del bien, que, si bien no son siempre obligatorios, algunas entidades financieras suelen colocarlo como cláusula para otorgar el préstamo. Estos conceptos, al ser de tan gran utilidad por muchos peruanos, necesitan ser explicados de forma clara y precisa para un mejor entendimiento para el consumidor.

En ese sentido, debido a la vinculación directa entre el derecho bancario con el derecho de protección al consumidor, se analizará distintos aspectos jurídicos; en primer lugar, la vulneración a la debida motivación entre el órgano instructor y el órgano sancionador, en razón a que, el denunciado considera que no existió un análisis en este último y simplemente se basó en lo señalado por el órgano instructor, produciéndose una falta de imparcialidad

Asimismo, el informe tendrá su eje central en base a cuál es el deber del proveedor del servicio frente al derecho del consumidor, y si estos pueden ser exigibles en la relación de consumo existente, acorde al artículo 18° y 19 ° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante

Código de Consumo), sobre el deber de idoneidad, la cual es evaluada en función al servicio financiero para satisfacer su finalidad.

Por último, es importante, realizar un análisis respecto a la qué tipo de información brindan las entidades bancarias respecto a los créditos que estos otorgan y sobre todo al deber de información que, ya que, en el presente caso, se hace notorio una falta de comprensión en los conceptos y sobre todo lo que estos implican.

## **1.2. Presentación del caso y análisis**

El presente caso versa sobre una denuncia interpuesta por el señor Vitelio Campos (en adelante, el señor Campos) en contra del Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, por presuntas infracciones a las normas de Protección al Consumidor.

El señor Campos indicó que en junio de 2019 celebró un contrato de crédito hipotecario con el Banco. Debido a las circunstancias acaecidas por el Covid-19, solicitó acogerse a la Ley N° 31050, Ley que establece disposiciones extraordinarias para la Reprogramación y Congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y Mypes como consecuencia del Covid-19 (en adelante, Ley N° 31050), no obstante, su pedido fue omitido. Posteriormente, volvió a solicitar ello formalmente a través de una carta del 17 de junio de 2021, sin embargo, tampoco fue atendido, por lo cual interpuso dos reclamos sin que los mismos hayan sido atendidos.

Posteriormente, vía correo electrónico, el 5 de noviembre de 2021, el Banco informó al denunciante el total de la deuda, ascendía a S/ 258 620,41, a pesar que el importe desembolsado fue de S/ 246 599,96.

En ese sentido, se han identificado diversos problemas jurídicos que serán abordados más adelante. Como problema principal, se deberá

analizar lo alegado por el apelante en el sentido que se vulnero del debido procedimiento en tanto que el informe final de instrucción realizado por la Secretaría Técnica era idéntico a la resolución final de la Comisión como si se trataran de copias uno del otro.

A fin de resolver dicho problema jurídico, deberá analizarse el principio de imparcialidad en el procedimiento sancionador que exige la existencia de una autonomía entre el órgano instructor del procedimiento y, el órgano que impone una sanción. Deberá analizarse las funciones del órgano instructor del procedimiento y las funciones de la Comisión en su calidad de órgano resolutor.

Además, deberá analizarse si el informe final de instrucción constituye un acto administrativo y si es vinculante para el órgano resolutor.

Como segundo problema principal, se tendrá que determinar si el Banco cometió una infracción al deber de idoneidad al realizar de forma injustificada un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario.

Antes de analizar el fondo del asunto, se deberá establecer los conceptos de hipoteca y seguro de desgravamen. Luego de ello, se analizará el deber de idoneidad en materia de servicios financieros.

Finalmente, se analizarán los problemas secundarios. Entre ellos he identificado uno concerniente a determinar si el denunciante calificaba para acogerse a la Ley N° 31050. También se hará hincapié sobre si la Ley N° 31050 era una de obligatorio cumplimiento o no.

Otro problema secundario identificado es determinar si la Sala incurrió en una causal de nulidad del acto administrativo al emitir su resolución final sin pronunciarse sobre el extremo de la apelación referido a las medidas correctivas impuestas por la Comisión concernientes a los extremos que fueron declarados consentidos.



## **II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES**

### **2.1. Antecedentes**

- En junio de 2019, El señor Vitelo Campos, suscribió un contrato de crédito hipotecario, el cual contaba con un cronograma de pagos dividido en 300 cuotas con un monto de S/ 2, 068.30 cada una de ellas, empezando el 01 de octubre de 2019.
- Posteriormente, en marzo de 2020, se obligó a realizar una cuarentena en virtud de la pandemia generada por el Covid-19. Es por ello, que el Señor Campos, solicitó al Banco de Crédito del Perú, le brinde facilidades de pago respecto al crédito que había solicitado.

### **2.2. Hechos relevantes**

#### **a) Presentación de la demanda:**

En diciembre de 2021, el señor Campos presentó una denuncia al Banco de Crédito del Perú, ante la Comisión de Protección al Consumidor, por las infracciones al Código de Consumo, sustentando los siguientes hechos:

- En febrero de 2021, el señor Campos, mediante llamada telefónica, solicitó al Banco acogerse a los beneficios que la Ley N° 31050 otorgaba, el cual era que se realizara una reprogramación de deudas, con la finalidad de alivianar la economía de las personas. No obstante, su pedido no fue escuchado.
- En marzo de 2021, presentó lo siguientes reclamos: N° C03486396 y N° C03496549, los cuales no fueron atendidos.
- En junio de 2021, el denunciante formalizó su pedido mediante carta, reiterando acogerse a los beneficios de la Ley N° 31050, el cuál tampoco fue atendido.
- En noviembre de 2021, el Banco informó a Indecopi mediante correo electrónico, que el total de la deuda del señor Campos, ascendía a S/ 258 620.41 , a pesar que el depósito original fue de S/ 246 599.96.
- El señor Campos, señaló que habría un cobro indebido de S/ 12 020.45 adicionales, los cuales no autorizó y tampoco fue informado.

- Asimismo, solicitó las siguientes medidas correctivas contra el Banco:
  - i) ordenar a la entidad financiera cumpla con acogerlo al beneficio otorgado por la Ley N° 31050 y ii) pago de costas y costos del procedimiento.

**b) Resolución N° 2. Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 – Admisión a trámite de la denuncia**

Con fecha de 31 de enero de 2022, se admitió a trámite la denuncia, señalando los siguientes motivos:

- La entidad financiera habría cometido una supuesta infracción de los artículos 18 y 19° del Código de Consumo, debido a que no habrían atendido las solicitudes por parte del Señor Campos, para acogerse al beneficio otorgado por la Ley N° 31050.
- Supuesta infracción del literal b) numeral 1.1 del artículo 1° y, numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código de Consumo, en razón de no haber respondido la carta de la denunciante presentada en junio de 2021, solicitando, nuevamente, acogerse a la Ley N° 29571.
- Supuesta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, en razón de no haber brindado respuesta alguna a los reclamos N° C03486396 y C03496549, por parte de la entidad financiera.
- Supuesta infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, dado al incremento indebido de S/ 12,020.45 al préstamo originario.
- Supuesta infracción del literal b) numeral 1.1 del artículo 1 y, numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley N° 29571, en vista de que, el denunciado no habría cumplido con el deber de informar de manera oportuna al denunciante sobre el aumento del monto del crédito otorgado.

**c) Presentación de los descargos a los hechos demandados.**

- Mediante correo electrónico, con fecha marzo 2021, el Banco emitió respuesta a los reclamos C03486396, C03496549 y C03949880,

indicándole las facilidades de pago que podría acogerse visitando la página del banco o llamando al Área de Soluciones de Pago.

- Con fecha junio de 2021, mediante correo electrónico, se dio respuesta a la carta presentada por el denunciante, indicándole que la entidad financiera evalúa qué tipo de alternativas pueden otorgar a los clientes acorde a sus necesidades y que ingrese a la pagina web para contar con una facilidad de pago.
- Con fecha octubre de 2021, la entidad financiera remitió una carta al denunciante, señalando la deuda que mantiene con dicho Banco, y poniendo en conocimiento que dicha solicitud fue elevada al Are de Soluciones de Pago.
- El Banco señaló que, solo se brindaron las reprogramaciones con garantía del Estado a los prestamos personales o tarjetas de crédito, dentro de los cuales el rango del saldo no superaba los S/ 10,000.
- Respecto al incremento indebido de S/ 12,020.45, señalan que el Sr. Campos, no presentó algún medio probatorio que lo acredita, y que la deuda correspondiente al crédito hipotecario esta compuesta por i) Capital S/ 246,943.84, ii) intereses de S/11,658.25, iii) Seguro de desgravamen S/ 12.42 y iv) Seguro del bien S/ 5.90.
- Un año después del crédito solicitado, se le brindó una facilidad de pago de Cuota Creciente, procedimiento al nuevo crédito Hipotecario en julio de 2020, con la misma TEA, pero con un cronograma de pago de 331 cuotas, el cual estaba conformado por las primeras 12 cuotas de S/ 1,034.15, y las siguientes pasarían a ser de S/ 2 097.53.
- Señalan que, debido a la facilidad descrita en el párrafo anterior, los intereses se estuvieron acumulando, por lo que a partir del mes 13, se adicionan los intereses no pagados.

**d) Resolución N° 1852-2022/CC1 de fecha 01.07.2022, emitida por el Indecopi.**

**i) Falta de atención a los reclamos y solicitudes del denunciante**

- Respecto a las supuestas infracciones sobre la falta de atención a las solicitudes de pago y sobre la falta de atención a los reclamos, si bien es cierto que el Banco señaló que habrían sido respondidas; no

obstante, de manera voluntaria decidieron allanarse a dichas imputaciones.

- En ese sentido, se acreditó que la entidad financiera no cumplió con su deber de atención a los reclamos N° C03486396 y N° C03496549, declarando fundada la denuncia interpuesta por el Señor Campos, por cometer la infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código de Consumo.
- Asimismo, se declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, en tanto el Banco se allanó al hecho de no cumplir con atender la carta enviada por el Señor Campos en junio de 2021.

## ii) **Supuesta infracción al deber de idoneidad**

- La entidad financiera no cumplió con la presentación de los documentos solicitados por parte de la Secretaría Técnica, es decir, las cláusulas contractuales, cálculo de intereses devengados, liquidación de deuda, entre otros; los cuales formarían parte del análisis respecto al incremento del monto que señala como indebido la parte denunciante.
- En ese sentido, a falta de la presentación de medios de pruebas, puede considerarse que el incremento indebido del crédito, no fue informado al denunciante, debido a que este no fue acordado con la entidad financiera.
- Respecto a la generación de intereses, si bien es cierto, esta fue pactada, la comisión señala que estos intereses capitalizados se generan respecto al importe total otorgado como crédito y debieron ser colocados en el contrato hipotecario.
- Respecto a lo señalado en su cronograma sobre los intereses, estos se encontraban disgregados a lo largo de las cuotas a pagar, es por ello, que no se le debe incrementar de manera adicional.
- El incremento materia de denuncia, resultó indebido, al ser intereses capitalizados que fueron generado luego de las primeras 12 cuotas.

- Por los motivos expuestos, se declaró fundada la denuncia interpuesta por el demandante respecto a la infracción de los artículos 18 y 19° del Código de Consumo, en razón de que, la entidad financiera no pudo justificar que dicho incremento fue motivado.

**f) Escrito de Apelación por parte del denunciado**

El 02 de agosto de 2022, el Banco interpuso el Recurso de Apelación contra la Resolución Final N° 1852-2022/CC1 de fecha 01.07.2022, señalando lo siguiente:

- Se declare la nulidad de la resolución de primera instancia, en razón a la falta de imparcialidad entre el órgano instructor y el órgano sancionador. Señalan que, no se realizó un análisis sobre los hechos, sino más bien, simplemente una repetición de argumentos, generándose un desconocimiento del debido procedimiento.
- Asimismo, señalan que no se acredita que el Banco haya realizado un cobro indebido respecto al Crédito Hipotecario del Señor Campos, dado que este no presentó medio probatorio alguno que determine lo descrito en líneas anteriores.
- La Comisión, no realizó un cálculo correcto respecto a la deuda del señor Campos, dado que, el monto desembolsado no es el mismo que se debe pagar, ya que existen intereses y seguros de por medio. Esto en razón a las facilidades de las 12 primeras cuotas, mientras que los intereses se iban acumulando.
- Se deje sin efecto las medidas correctivas sobre la atención de solicitudes, debido a que la entidad financiera procedió a regularizarlas, emitiéndole una respuesta al denunciante.

**g) Resolución N° 00196-2023/SPC-INDECOPI, Sala Especializada en Defensa de Protección al Consumidor (Segunda Instancia Administrativa)**

El 23 de enero de 2023, la Sala emitió la Resolución N° 00196-2923/SPC-INDECOPI, indicando la siguiente argumentación:

**a. Sobre la presunta falta de diferenciación entre el órgano instructor y el órgano sancionador.**

- Acorde al principio del debido procedimiento, debe existir una separación entre la fase de instrucción y la fase sancionadora, como se establece en el artículo 248.2° la Ley N° 27444. En ese sentido, precisó que la fase instructora comprende las acciones que son requeridas para conocer, determinar y verificar los datos imputados. Mientras que la fase sancionadora, se encarga de tomar las decisiones que conllevan a aclarar los hechos investigados.
- La Sala señaló que las secretarías técnicas tienen la función de apoyo emitiendo opiniones, las cuales pueden ser utilizadas por el órgano sancionador; sin embargo, esto no reemplaza el análisis que este último órgano realiza respecto a las presuntas infracciones cometidas.
- La Sala determinó que, lo desarrollado por la comisión no implicó una afectación al principio de imparcialidad, debido a que el análisis desarrollado es completamente autónomo.

**b. Sobre el deber de idoneidad**

- La Sala determinó que los proveedores del servicio financiero, tienen el deber de brindar los servicios ofrecidos en las condiciones establecidas por ambas partes. En ese sentido, luego de analizar los medios de pruebas, ofrecido por ambas partes, se llegó a la verificación que el denunciado no habría infringido los artículos 18 y 19 del Código de Consumo.
- Revocó la Resolución N°1582-2022/CC1, en el extremo que declaró fundada la demanda, interpuesta por el Señor Campos. En consecuencia, declaran infundada la misma, por la presunta infracción del artículo 18 y 19 del Código, al haberse verificado que el cobro de S/ 11,676.57 aplicado al crédito hipotecario, correspondía a los intereses compensatorios, seguro de desgravamen y seguro del bien.
- La Sala determinó que, el Señor Campos sí fue informado respecto a las cuotas mensuales del crédito otorgado, así como de que a partir

de la cuota N° 13 aumentaría el monto a pagar, en razón a intereses compensatorios que fueron reducidos.

- La sala verificó que el señor Campos, pagó S/ 15,799.50 por intereses compensatorios, desde el 2 de diciembre de 2020 hasta el 2 de noviembre de 2021. No obstante, esta sala calculó que el monto de intereses debió ascender a S/ 27, 464.32, si no se hubiera reducido las primeras 12 cuotas.
- Revocó la Resolución N° 1852-2022/CC1, en el extremo que declaró fundada la infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al consumidor, al verificarse que el monto de S/ 11,676.57, el corresponden a los siguientes conceptos: i) intereses compensatorios, seguro de desgravamen y seguro del bien.
- Se dejó sin efecto la multa impuesta y el pago de costas y costos del procedimiento.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

Del análisis sobre la Resolución N° 00196-2023/SPC-INDECOPI, los principales problemas jurídicos son los siguientes:

#### **Problema principal:**

1. ¿El Banco de Crédito del Perú SA es responsable de haber vulnerado el artículo 18° y 19° del Código de Consumo, respecto al deber de idoneidad, al realizar un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario?

#### **Problemas secundarios:**

1. ¿Se produjo una vulneración de imparcialidad entre lo señalado por el órgano instructor y el órgano sancionador?
  - 1.1 ¿Qué es un órgano instructor y cuál es su función?
  - 1.2 ¿Qué es un órgano sancionador y cuál su función?
  - 1.3 ¿Qué es el principio de imparcialidad en las entidades administrativas?

- 1.4 Analizar si se produjo una vulneración al principio de imparcialidad entre lo señalado por el órgano instructor y el órgano sancionador.
2. ¿Fue correcto el cálculo que hizo el Banco en relación a la deuda del consumidor?
- 2.1 ¿Qué se entiende por servicio de Crédito Hipotecario, seguro de desgravamen y seguro de vida?
- 2.1.1. ¿Qué es un crédito Hipotecario?
- 2.1.2. ¿Qué es un seguro de desgravamen?
- 2.2 ¿Qué se entiende por deber de idoneidad en los servicios financieros?
- 2.3 Analizar si el Banco de Crédito cometió una infracción al deber de idoneidad al realizar un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario.
3. ¿El denunciante calificaba para acogerse a la Ley N° 31050?
4. ¿La resolución de la Sala incurrió en una causal de nulidad al no pronunciarse sobre el extremo de la apelación referido a las medidas correctivas ordenadas por la primera instancia, concernientes a los extremos que fueron declarados consentidos?

#### **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO**

##### **4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

- 1. ¿Se produjo una vulneración de imparcialidad entre lo señalado por el órgano instructor y el órgano sancionador?**

Al respecto, corresponde señalar que no se produjo imparcialidad respecto a lo establecido por el secretario técnico y la Comisión de



Protección al Consumidor N° 1, debido a que estos dos cumplen funciones distintas pero que se complementan. El órgano instructor, está encargado de recolectar la información necesaria, realizar análisis y sobre todo delimitar las supuestas infracciones que se estarían produciendo entre el proveedor del servicio o producto y el consumidor.

Mientras que, la Comisión se encarga de evaluar lo recibido como medios probatorios que comprobarían la existencia de infracciones o no, es decir, es el encargado de declarar si estas se cometieron o no, e imponer sanciones.

**2. ¿Es el Banco de Crédito del Perú SA responsable de haber vulnerado el artículo 18° y 19° del Código de Consumo, respecto al deber de idoneidad, al realizar un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario?**

Al respecto, se indica que el deber de idoneidad se basa en que el servicio brindado u ofrecido sea el mismo que el consumidor ha recibido. Entonces, del análisis del expediente y de los medios probatorios otorgados por la entidad financiera, se puede percatar que el monto señalado como indebido por parte del denunciante, corresponde a los intereses compensatorios acumulados por las primeras 12 cuotas crecientes. Esto se debe a que, el consumidor se acogió a un beneficio otorgado por el banco para que el monto a pagar sea menor por el periodo de un año, y posteriormente, se incrementaría a la cuota real que deberá pagar.

En ese sentido, se verificó que la mayor parte del monto señalado como indebido pertenecía a los intereses acumulados, y también a los seguros contratados al momento de firmar el crédito hipotecario.

**3. ¿El denunciante calificaba para acogerse a la Ley N° 31050?**

El 7 de octubre de 2020, se promulgó la Ley N° 31050 con la finalidad de establecer medidas extraordinarias de reprogramación de pagos de créditos bajo otorgamiento de garantías del Gobierno. Para calificar dentro de los alcances de la norma, el consumidor solicitante debía contar cualquier a de las dos tipos de calificación: i) riesgo normal o ii) problema potencial en sus créditos.

Dicha garantía podía ser aplicable a créditos hipotecarios para vivienda cuyo monto de origen de crédito no sea mayor a S/ 250 000.

La aplicación de la Ley N° 31050 es de aplicación obligatoria en tanto constituye la garantía legal del deber de idoneidad.

Si bien, el análisis sobre si el Consumidor calificaba o no para acogerse a la Ley N° 31050, se analizará de forma objetiva si el denunciante calificaba o no para dicho beneficio. Sin perjuicio, de que no resulta un hecho controvertido que el proveedor denunciado no respetaba lo establecido en la Ley N° 31050.

**4. ¿La resolución de la Sala incurrió en una causal de nulidad al no pronunciarse sobre el extremo de la apelación referido a las medidas correctivas ordenadas por la Comisión concernientes a los extremos que fueron declarados consentidos?**

Las Comisión ordenó como medidas correctivas que el proveedor cumple con dar respuesta a un par de reclamos y a una solicitud de facilidades de pago planteados por el consumidor. Sin embargo, fueron impugnadas por el proveedor.

No obstante, la Sala declaró consentidas las medidas correctivas de primera instancia como si no hubieran sido impugnadas.

Es por ello, que en aplicación del artículo 213 del TUO de la Ley N° 27444, la Sala declaró la nulidad de oficio de su propia resolución y en, vía de integración, emitió un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

#### **4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

La Sala se limitó a realizar un análisis respecto a si el monto señalado por denunciante es indebido o no, en base a los intereses generado por el crédito hipotecario otorgado.

Al respecto, coincido con el fallo en general, ya que quedó comprobado que el monto señalado como indebido, era parte de los intereses generados, y los seguros contratados al momento de obtener el préstamo hipotecario.

Cabe indicar que dicho extremo fue el único que fue materia de apelación por lo que los demás extremos quedaron consentidos.

Por otro lado, la resolución de la Sala incurrió en una causal de nulidad al no emitir un pronunciamiento sobre el las medidas correctivas impugnadas, consintiendo las mismas. Es por ello, que posteriormente, la Sala emite una nueva resolución declarando la nulidad parcial de su propia resolución en los extremos que consintió las medidas correctivas impugnadas y, emitiendo un pronunciamiento, en vía de integración, las dejó sin efecto.

### **V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

- 1.1. Problema secundario 1: ¿Se produjo una vulneración de imparcialidad entre lo señalado por el órgano instructor y el órgano sancionador?**

### 1.1.1 ¿Qué es un órgano instructor y cuál es su función?

Los procedimientos en materia de Protección al Consumidor poseen una naturaleza sancionadora. Así lo ha dispuesto expresamente el artículo 106 de la Ley N° 29571 Código de Consumo, conforme a lo siguiente:

(...)

*El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:*

*106.1 Procedimientos sancionadores:*

#### 4.1 *Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.”*

No obstante a lo indicado, el 31 de agosto de 2013, la Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo emitió una sentencia recaída en el Expediente N° 9926-2019, a través de la cual indicó que los procedimientos en materia de Protección al Consumidor tendrán naturaleza de un procedimiento administrativo trilateral – sancionador, es decir, de naturaleza mixta.

La Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo sustentó su posición en que en los procedimientos iniciados como consecuencia de una denuncia de un consumidor no sólo busca protegerse el interés público de todos los consumidores sino también el interés privado del consumidor denunciante.

Considero que lo dispuesto por el Poder Judicial contraviene lo dispuesto en el artículo 106 de la Ley N° 29571, el cual indica que los procedimientos en materia de Protección al Consumidor, son procedimientos sancionadores. Sin embargo, ya sea que se tome en cuenta lo dispuesto por el Código de Consumo como lo dispuesto por el Poder Judicial, lo cierto es que no puede negarse la naturaleza sancionadora, en tanto que, la Autoridad Administrativa lo que busca es detectar alguna infracción administrativa en dichos procedimientos.

*“El procedimiento administrativo regulado por una norma legal, se convierte en una garantía para el administrado, de modo que dicho procedimiento es una garantía con muchas garantías” (Hutchinson, 2002, p. 40)*

Al tener naturaleza sancionadora debe tramitarse respetando todos los principios de la potestad sancionadora establecidos en el artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444. Uno de dichos principios, es el del Debido Procedimiento, el cual indica que en un procedimiento sancionador debe tener presente una diferenciación entre las funciones del órgano instructor del procedimiento y del órgano que impone la sanción.

Anteriormente, era opcional que en los procedimientos sancionadores exista una diferencia entre un órgano instructor del procedimiento y el que finalmente imponía la sanción ya que podría haber situaciones en que la estructura de la entidad no lo permitiese.

Desde la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N° 1272, la exigencia de contar en un procedimiento sancionador con una diferencia entre el órgano instructor del procedimiento y el que finalmente impuso la sanción se ha vuelto obligatoria.

*“El procedimiento administrativo sancionador es entendido, en primer término, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción. Dicho procedimiento constituye, además, una garantía esencial y el cauce a través del cual los administrados, a quienes se les imputan la comisión de una infracción, hacen valer sus derechos fundamentales” (Alarcón Sotomayor, 2010, p. 541)*

No obstante, en los procedimientos de Protección al Consumidor tramitados ante Indecopi únicamente se cumple esa exigencia en los procedimientos ordinarios pero no en los procedimientos sumarísimos.

En los procedimientos ordinarios, participa en calidad de órgano instructor del procedimiento, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor mientras que la Comisión es el órgano resolutorio que finalmente impondrá la sanción y/o medida correctiva, de ser el caso.

Por el contrario, en la tramitación de los procedimientos sumarísimos de Protección al Consumidor no se cumple tal diferencia siendo que el mismo jefe del Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos es el mismo órgano que instruye el procedimiento y a su vez resuelve en primera instancia.

Ahora bien, en los procedimientos de Protección al Consumidor ordinarios, la Secretaría Técnica de la Comisión es el órgano instructor del procedimiento.

Según el artículo 44 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la Secretaría Técnica de la Comisión, en su calidad de órgano instructor del procedimiento, este último tiene la función de emitir un informe final de instrucción.

Un informe final de instrucción es un acto de administración interna y contiene la opinión del órgano instructor sobre el caso. El informe final de instrucción debe incluir lo siguiente:

- Hechos que considere probados.
- Si a su consideración existe o no alguna infracción administrativa.
- De haber infracción administrativa, proponer la sanción o medida correctiva.

Antes de la entrada en vigencia de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, los procedimientos ordinarios en materia de Protección al Consumidor se encontraban regulados en la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.

La Directiva N° 006-2017-COD-INDECOPI establecía que los informes finales de instrucción únicamente eran obligatorios en los procedimientos ordinarios de Protección al Consumidor que era iniciados por iniciativa propia de la Autoridad Administrativa y no mediante procedimientos iniciados como consecuencia de una denuncia de un consumidor.

No obstante, desde la entrada en vigencia de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, es obligatorio que, en todos los procedimientos ordinarios en materia de Protección al Consumidor, la Secretaría Técnica de la Comisión emita un informe final de instrucción dirigido a la Comisión.

En ese sentido, puede concluirse que la Secretaría Técnica, en su calidad de órgano instructor, tiene como funciones la de realizar investigaciones preliminares para recabar indicios de algún acto que se pueda considerar como infracción administrativa, admitir a trámite e imputar cargos, realizar las notificaciones de las resoluciones que se generen en el procedimiento administrativo, requerir medios probatorios de oficio, realizar diligencias de inspección, emitir un informe final de instrucción. Asimismo, por delegación de la Comisión puede conceder recursos administrativos.

#### 1.1.2 ¿Qué es un órgano sancionador y cuál su función?

En los procedimientos ordinarios de Protección al Consumidor, el órgano sancionador vendría a ser la Comisión de Protección al Consumidor, la cual es un órgano colegiado multidisciplinario.

Se considera que la Comisión es un órgano colegiado debido a que está conformado por una pluralidad de miembros mientras que es un órgano multidisciplinario porque los comisionados pueden ser profesionales de distintas carreras.

La Comisión está conformada por 4 comisionados, sesiona válidamente con la presencia de 3 y adopta sus acuerdos con el voto de la mayoría simple, teniendo el presidente voto dirimente en caso de empate.

Si bien en el Decreto Legislativo N° 1033 se establece que las Comisiones resuelven en primera instancia los asuntos de su competencia, lo cierto es que una excepción a dicha regla se da en los procedimientos sumarísimos de Protección al Consumidor, en el cual la Comisión resuelve en segunda instancia administrativa.

En atención a lo expuesto, la Comisión tiene como funciones la de dictar medidas cautelares, declarar la reserva y confidencialidad de información presentada por los administrados. Asimismo, al momento de emitir la resolución final puede imponer sanciones y/o dictar medidas correctivas.

#### 1.1.3. ¿Qué es el principio de imparcialidad en las entidades administrativas?

El principio de imparcialidad, como principio del procedimiento administrativo general se encuentra contemplado en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444. Este principio establece que, la Autoridad Administrativa no debe favorecer de forma ilegal a alguna de las partes del procedimiento, sino que tiene que actuar imparcialmente otorgándoles tratamientos igualitarios y conforme al ordenamiento jurídico.

Dicha imparcialidad constituye una obligación para las entidades de la Administración Pública, el cual debe actuar imparcialmente incluso cuando hayan entidades administrativas que actúen en algunos procedimientos administrativos en calidad de administrados.

Un ejemplo de un procedimiento administrativo en el cual una entidad administrativa actúa como administrado es el de eliminación de barreras burocráticas. En dicho caso, un administrado que quiere concurrir al



mercado a realizar una actividad económica puede denunciar a una municipalidad o cualquier otra entidad administrativa que le estuviese imponiendo alguna barrera burocrática ilegal carente de razonabilidad.

En un procedimiento en materia de Protección al Consumidor, para que una entidad administrativa sea denunciada como proveedor deberá encontrarse realizando actividad económica en el mercado y para ello debe cumplir de forma concurrente con los requisitos establecidos en el artículo 60 de la Constitución Política del Perú.

La exigencia establecida para los procedimientos sancionadores consistente en la distinción entre el órgano instructor y aquel que finalmente impone la sanción, se encuentra vinculada al principio de imparcialidad.

Es posible que si un mismo órgano inicia e instruye el procedimiento y a su vez resuelve sobre el fondo del asunto pueda afectarse el principio de imparcialidad dado que, por lo general, el órgano instructor que inicia el procedimiento, al emitir un pronunciamiento final podría verse incentivado a sancionar al administrado pues si absolviera de responsabilidad administrativa al administrado significará que habrá iniciado un procedimiento administrativo sancionador sin fundamento alguno, utilizando de forma ineficiente los recursos con los que cuenta la entidad.

Es por ello que, es correcto que en los procedimientos sancionadores se exija esa diferencia. De esa forma, el órgano que debe emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto no se verá presionado a sancionar al administrado, sino que podría absolverlo de responsabilidad administrativa, en caso considere que no cometió alguna infracción administrativa.

- 1.1.4. Analizar si se produjo una vulneración al principio de imparcialidad entre lo señalado por el órgano instructor y el órgano sancionador.

En el presente caso, el Banco indicó que existiría una afectación al principio de imparcialidad entre la Secretaría Técnica y la Comisión dado que verificó que la resolución de primera instancia era una copia exacta del informe final de instrucción emitido por la Secretaría Técnica.

La Secretaría Técnica inicia su actuación incluso desde antes del inicio del procedimiento, mediante la actuación de investigaciones preliminares para recabar indicios de la existencia de una infracción administrativa. Dicha actuación finaliza con la emisión de un informe final de instrucción el cual es un informe técnico no vinculante a través del cual la Secretaría Técnica indica su opinión sobre el caso y propone una sanción de considerar que se ha cometido una infracción administrativa. Dicho informe es remitido a la Comisión a fin de que tenga mejores elementos para emitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

Sin embargo, dicho informe no es vinculante para la Comisión. Es decir, la Comisión puede acogerse a lo propuesto por la Secretaría Técnica, así como también puede apartarse de lo dispuesto por dicho órgano instructor.

En ese sentido, el hecho que se acoja de forma total a lo expresado por la Secretaría Técnica no constituye una afectación al principio de imparcialidad. Indicar eso significaría que un administrado necesariamente deba esperar que no coincidan las posiciones de la Secretaría Técnica y la Comisión.

No obstante, es preciso indicar que deben ser los miembros de la Comisión los que redacten y emitan la resolución de primera instancia. Es decir, ningún miembro de la Secretaría Técnica debería redactar de forma total o parcial la resolución final de la Comisión ya que en dicho caso se presentaría una afectación al debido procedimiento y la resolución debería ser declarada nula. En ese sentido, Indecopi debe tomar eso en consideración en el desarrollo de sus funciones en el futuro.

2- ¿Fue correcto el cálculo que hizo el Banco en relación a la deuda del consumidor?

2.1 ¿Qué se entiende por servicio de Crédito Hipotecario, seguro de desgravamen y seguro de vida?

2.1.1. ¿Qué es un crédito Hipotecario?

Las entidades del sistema financiero en su calidad de proveedores en el mercado pueden brindar productos activos o productos pasivos. A través de un producto activo, una persona obtiene dinero de una entidad financiera y a cambio de ello se compromete a devolver el dinero pagando intereses sujetos a una tasa. Por el contrario, a través de un producto pasivo, una persona realiza un depósito de su dinero en una entidad del sistema financiero y a cambio de ello obtiene una tasa de interés.

En el presente caso, el contrato de consumo suscrito entre las partes del procedimiento se trató de un crédito hipotecario por lo que se trata de un producto activo.

Al respecto, según la Resolución N° 11356-2018 SBS del 19 de noviembre de 2008, que aprobó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, los créditos hipotecarios son préstamos otorgados a personas naturales para invertirlo en alguna vivienda siempre que se otorguen amparados en hipotecas inscritas en registros públicos.

A través del crédito hipotecario, el Banco presta cierta cantidad de dinero a un consumidor a fin de que adquiera una propiedad inmueble, construya sobre un terreno de su propiedad, remodele una propiedad o efectúe alguna subdivisión en una propiedad siempre que dicho préstamo se encuentra garantizado mediante alguna hipoteca debidamente inscrita en registros públicos.

Según Machuca Vílchez (2021, p. 93), una característica importante del contrato de crédito hipotecario es que el consumidor debe pagar una cuota inicial del 10% como mínimo, dado que, por lo general, las entidades financieras financian hasta un 90% del valor del inmueble. Unos conceptos importantes que deben tomar en cuenta los consumidores a la hora de contratar es conocer el valor de tasa de costo efectiva anual del préstamo, así como el número de cuotas y la periodicidad de pago. Finalmente, también tenerse en consideración los gastos registrales y notariales propios de la transacción.

### 2.1.2. ¿Qué es un seguro de desgravamen?

El contrato de seguro constituye uno de prestaciones recíprocas. A través de un contrato de seguro, un consumidor o asegurado busca proteger su vida o patrimonio frente a algún acontecimiento que pueda amenazar los referidos bienes.

Es así, que la aseguradora se obliga a brindar una indemnización cuando ocurra un siniestro futuro que afecta el patrimonio o la vida de un consumidor mientras que este se obliga a pagar la prima correspondiente.

El seguro desgravamen viene a ser un seguro de carácter personal.

Según Machuca Vílchez (2021, p. 93), el seguro de desgravamen *“se considera una variante del seguro de vida. Su finalidad es cubrir la deuda del titular frente a una empresa del sistema financiero en el caso de que acontezca su fallecimiento o su invalidez. El beneficiario del seguro es la familia del fallecido, la cual se libera de la deuda pendiente de pago..... Este tipo de seguro no es obligatorio pero algunas instituciones lo exigen antes de otorgar un crédito”*

### 2.2 Qué se entiende por deber de idoneidad en los servicios financieros?

Al respecto, Baca Oneto (2013) sostiene que *“la idoneidad se define como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida o a las características y naturaleza del producto, entre otros factores atendiendo a las circunstancias del caso”* (p. 36)

El artículo 18° del Código de Consumo, indica que la idoneidad es la correspondencia que debe existir entre lo que un consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe en función a la información que se le ha ofrecido. Asimismo, las características de la naturaleza del servicio o producto, se refiere a la garantía explícita o implícita del deber de idoneidad. No obstante, para su determinación debe tomarse en consideración la garantía legal.

Para ello, la garantía legal está conformada por todas las normas y disposiciones sectoriales que determinan como debe brindarse un producto o servicio en el mercado. En el caso que nos ocupa, la SBS ha emitido una serie de normas sectoriales aplicables a los servicios financieros. Dicha garantía desplaza tanto a la explícita y esta a su vez a la implícita.

En adición, el artículo 18 de la Ley N° 29571 establece que el hecho que la autorización por parte del Estado para realizar una actividad económica y vender algún producto de ninguna manera exime de responsabilidad administrativa al proveedor.

Por ejemplo: en el caso que una entidad financiera hubiese recibido alguna autorización para funcionar como tal de ninguna forma exime de responsabilidad administrativa a dicho proveedor por la comisión de una infracción.

Por otro lado, el artículo 19 de la Ley N° 29571 no hace otra cosa que detallar algunos supuestos en los cuales los proveedores cometería una

infracción al deber de idoneidad. Uno de dichos supuestos sería en caso se encuentre vendiendo productos con marcas no auténticas. Si bien ello constituiría una infracción al deber de idoneidad en contra de los intereses específicos de los consumidores, también constituiría una infracción a las normas de represión de la competencia desleal debido a que cometería un acto de competencia desleal en la modalidad de confusión.

Asimismo, cuando exista una falta de conformidad entre la publicidad comercial de un producto o servicio y estos, el proveedor anunciante se encontrará cometiendo una infracción al deber de idoneidad. No obstante, ello también constituirá un acto de competencia desleal en la modalidad de engaño.

Como se aprecia, he identificado diversas situaciones en las cuales un proveedor cometería una infracción al deber de idoneidad y a su vez, estaría cometiendo un acto de competencia desleal (específicamente, actos de confusión y actos de engaño). Cuando se presente dichos casos, el proveedor podrá ser sancionado por la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal pero también podrá ser sancionado por los órganos competentes en materia de Protección al Consumidor por una infracción al deber de idoneidad.

En caso suceda lo señalado anteriormente, no se estará afectando el principio de la potestad sancionadora del *non bis in idem* dado que para que se produzca ello debe infringirse la triple identidad consistente en la identidad de sujeto, objeto y fundamento.

La identidad de sujeto se refiere a que se trate del mismo sujeto que ha cometido la infracción. La identidad de objeto se refiere al mismo hecho infractor mientras que la identidad de fundamento se refiere que debe existir identidad del bien jurídico protegido por ambos ordenamientos o entidades administrativas.

Para determinar cuál es la expectativa de lo que espera recibir un consumidor en relación al producto o servicio, la Autoridad Administrativa debe recurrir al modelo referencial del deber de idoneidad la cual se encuentra contenida en el artículo 20 de la Ley N° 29571. Dicho modelo referencial del deber de idoneidad está constituido por las garantías legal, explícita e implícita.

En materia de servicios financieros, la garantía legal puede encontrarse en diversas normas sectoriales que regulan la forma cómo debe brindarse un producto o servicio financiero. Entre ellas podemos encontrar a la Ley N° 29571, Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financiero, Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito, Reglamento de Gestión de Conducta de las empresas del sistema financiero, etc.

Por otro lado, en materia de servicios financieros, La garantía explícita puede estar especificada en la publicidad, en el contrato de consumo o en cualquier otro documento que permita identificar de manera fehaciente lo que le fue ofrecido al consumidor.

En un primer momento, el consumidor deberá señalar la existencia de un defecto en el producto o servicio, para que de manera posterior, el proveedor deba probar que dicho defecto no es atribuible a él y que se originó por hecho fortuito fuerza mayor, negligencia del propio consumidor o hecho determinante de tercero. Ello, de conformidad a lo establecido en el artículo 104 de la Ley N° 29571.

Según Morales De La Peña (2018) *“se presenta un supuesto de falta de idoneidad cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que el consumidor recibe; naturalmente lo que el consumidor espera depende de la calidad y cantidad de información que le ha brindado el proveedor”* (p. 33)

El artículo 19 del Código de Consumo, establece que en procedimientos administrativos y judiciales vinculados al consumo, corresponde al proveedor probar la adecuación del producto o servicio. Este principio refleja el enfoque pro consumidor, destinado a equilibrar la asimetría entre consumidor y proveedor, considerando que este último suele tener más información y recursos disponibles

La jurisprudencia en Perú ha reiterado este principio en múltiples ocasiones. Por ejemplo, el Tribunal del Indecopi ha afirmado que en situaciones donde hay incumplimiento del deber de idoneidad, es responsabilidad del proveedor demostrar que el producto o servicio ofrecido cumple con las condiciones y características prometidas, y que no tiene defectos que lo hagan inapropiado para su uso previsto.

2.3 Analizar si el Banco de Crédito cometió una infracción al deber de idoneidad al realizar un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario.

En el presente caso, el Señor Campos denunció que el Banco efectuó un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario, adicionándole S/ 12 020, 45 al saldo capital, dado que no lo autorizó ni se le informó

La Comisión declaró fundada la denuncia presentada en contra del Banco, dado que, a su criterio, el incremento en el crédito del denunciante era injustificada en tanto dicha entidad financiera no presentó medios probatorios para acreditar ello.

De la revisión del documento denominado “Cronograma de Pagos” del 22 de agosto de 2019, se verifica que el denunciante suscribió un Crédito Hipotecario primigenio y en la misma fecha se realizó el desembolso de la suma de S/ 248 000,00. Dicho crédito iba a ser pagado mediante un total de 300 cuotas siendo el monto mensual de cada una la suma ascendente a S/ 2 068.30, empezando el 1 de octubre de 2019.



Debido a las consecuencias generadas por el Covid-19, ante la solicitud de facilidades efectuada por el denunciante, el Banco de Crédito canceló el crédito hipotecario primigenio y le otorgó otro crédito hipotecario denominado “Cuota Creciente” por la suma de S/ 246 943,84, el cual iba a ser pagado con un total de 331 cuotas con una cuantía ascendente a S/ 1 034,15 durante los 12 primeros meses siendo que para la cuota 13 el monto a pagar sería de S/ 2097.53, conforme a su nuevo cronograma de pagos.

El 5 de noviembre de 2021, el denunciante solicitó al Banco que le informara a cuánto ascendía su crédito, ante lo cual, dicha entidad financiera le informó que el mismo ascendía a S/ 258 620,41, precisándole que la diferencia entre lo que había desembolsado y el monto informado eran por los intereses que debía pagar hasta la fecha.

En adición a lo mencionado, y conforme al deber de idoneidad en el sector financiero, corresponde analizar la literalidad del contrato y si es que los términos descritos, cumplen con la congruencia entre lo ofrecido y lo dado por la entidad bancaria. En ese sentido, se puede verificar que, acorde a lo descrito en la cláusula tercera adicional del contrato, el Sr. Campos tenía conocimiento de la existencia de una cuota especial, las cuales, al momento de finalizar con el pago durante este periodo especial, se le incrementaría.

Asimismo, de un análisis del cronograma de pagos, se verifica que el denunciante pago un total de S/ 15 799,50 por concepto de intereses desde el 2 de setiembre de 2020 hasta el 2 de noviembre de 2021, conforme al crédito hipotecario cuota creciente, sin embargo, tomando en cuenta que la finalidad del referido crédito era reprogramar el crédito primigenio que tenía el denunciante, el monto que habría recibido el Banco por el mismo periodo de tiempo por concepto de intereses ascendía a S/ 27 464,32.

Por lo tanto, se entiende que el Banco brindó la información acorde al servicio otorgado, debido a que se logra intuir que, las cuotas especiales, no serían las cuotas que corresponderían cobrar, sino que corresponde, a un beneficio otorgado por el tipo de crédito suscrito.

En adición a lo señalado, en la cláusula novena del contrato se acuerda la obligatoriedad de contratación de seguros respecto al crédito; los cuales deben estar vigentes durante el tiempo que le tome cumplir con el pago total de las cuotas. Asimismo, en la cláusula segunda especial, se detalla que, de haberse contratado un seguro en la primera hipoteca, no habría de contratar uno nuevamente. Quedando demostrado que, no solo se le informó el tema de los seguros una vez al Sr. Campos, sino que fueron en dos oportunidades donde se tocó el mismo tema, por lo que queda claro que el cobro de los seguros era de conocimiento del cliente.

Por otro lado, es de utilidad realizar un breve análisis sobre si la información plasmada en los contratos fue suficiente para el correcto entendimiento de este tipo de servicio financiero. Según el criterio que ha utilizado INDECOPI a lo largo de los años, respecto al tipo de consumidor que se protege, es el de un consumidor razonable, en razón a que ayuda a desincentivar conductas negligentes, elevando el estándar de que solo cuando sea razonable se le va a proteger.

Un consumidor razonable, no implica que tenga conocimientos sólidos sobre el producto o servicio que desea adquirir, o que emplee medidas extremadamente cuidadosas; sino es un sujeto que actúa de forma diligente. Este concepto no se origina en las normas sobre protección al consumidor, sino del derecho común, un ejemplo de ello es el artículo 1314 del Código Civil Peruano, el cual establece que no se imputará ninguna injerencia en los sujetos que hayan actuado de manera diligente.

Corresponde entonces concluir que el Sr. Campos no actuó de manera diligente sobre el servicio financiero adquirido. De una superficial lectura del caso, se observa que no comprendió los términos del contrato de

crédito de cuota creciente, ya que, de lo contrario, no habría considerado como indebidos el monto de intereses y seguros contratados.

No obstante, podemos ver muchos consumidores que no son razonables en el mercado financiero; la gran mayoría suelen ser consumidores medios, sujetos que no realizan análisis alguno respecto a los servicios o productos que adquieren. Es por ello que existen debates sobre si se debería aplicar el concepto de consumidor medio, porque actúan en base a la confianza, no suelen leer las cláusulas de los contratos y toman decisiones no en base a la razonabilidad, ya que no hay tiempo.

Asimismo, consideran que cuando hay un mercado competitivo el proveedor se esfuerza porque el cliente no se equivoque, que con la poca información que le das esté satisfecho. Más bien cuando se equivoca, tú eres el responsable debido a que no has hecho lo suficiente para que no se equivoque, para que sea lo más fácil para él.

Si bien es cierto, la información que se brinda respecto a servicios financieros es compleja, ello no implica que la entidad bancaria tenga la obligación de que el consumidor haya comprendido a exactitud toda la información brindada. En nuestro país, lo que sí es deber del banco es brindar toda la información necesaria, de manera clara y precisa, acorde a lo ordenado por la SBS, ya que son ellos quienes aprueban las cláusulas generales de los contratos financieros y también establecen las cláusulas prohibidas.

En ese sentido, el incremento efectuado por el Banco resultó justificado, por lo que la denuncia debía declararse infundada; quedando demostrado que el Banco actuó acorde a lo establecido en el artículo 82° del Código de Consumo, sobre transparencia en la información de los productos que ofrece una entidad financiera.

### 3- ¿El denunciante calificaba para acogerse a la Ley N° 31050?

El 7 de octubre de 2020, se promulgó la Ley N° 31050 cuya finalidad fue la de establecer medidas extraordinarias de reprogramación de pagos de créditos bajo otorgamiento de garantías del Gobierno. Para ello, el consumidor solicitante debía contar con una calificación de riesgo normal o con problema potencial en sus créditos.

El artículo 7 de la citada norma, estableció las condiciones que debía cumplir el solicitante para fuera otorgada. Se estableció que, podía ser aplicable a créditos de consumo y personales cuyo crédito total en el sistema financiero al 31 de agosto de 2020 no fuese mayor a S/ 10 000 y a los créditos hipotecarios para vivienda cuyo monto de origen de crédito no sea mayor a S/ 250 000 soles.

La aplicación de la Ley N° 31050 es obligatoria para todas las entidades financieras por lo que el Banco de Crédito no podía limitar el acceso de los consumidores a cogerse a dicha ley. Ello en tanto, constituye lo que es la garantía legal del deber de idoneidad establecida en el artículo 20 de la Ley N° 29571. En dicho artículo se señala que la garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

Asimismo, es de obligatorio cumplimiento en atención al Principio de Protección Mínima el cual se encuentra regulado en el artículo V del Título Preliminar de la Ley N° 29571 y establece que el Código de Consumo establece el mínimo de protección del cual debe gozar un consumidor, no obstante, las leyes especiales pueden dispensarle una ley mayor.

En ese sentido, existen normas especiales que pueden dispensar al consumidor una mayor protección que la establecida por el Código, siendo una de ellas la Ley N° 31050, que estableció facilidades de pago para algunos consumidores en atención a la situación generada por el Covid-19 siendo el Estado el garante de dichas deudas. Es preciso

indicar, que los consumidores podían acogerse a esa ley siempre y cuando cumplieren los requisitos establecidos.

Como se observa del expediente, en sus descargos, el Banco indicó expresamente lo siguiente: *“No obstante, es importante que la Comisión tome en consideración que el Banco solo estuvo brindando reprogramaciones con garantía del Estado para préstamos personales o tarjetas de crédito cuyo saldo sea menor o igual a S/ 10 000. De ese modo, en caso el señor Campos hubiera ingresado a la página web, hubiera podido verificar las restricciones”*.

Por lo tanto, el propio proveedor indicó que no se encontraba respetando lo señalado por lo establecido por la Ley N° 31050, por lo que claramente infringió el deber de idoneidad. En dicha norma también se establece que el plazo para atender las solicitudes para acogerse a lo dispuesto por dicha norma era de 15 días hábiles, lo cual no fue cumplido por el proveedor, motivo por el cual, el proveedor se allanó en relación a dicho extremo.

Cabe indicar que lo sancionado por la Comisión fue la falta de respuesta a la solicitud y no la negativa a aceptar la solicitud del denunciante. Ahora bien, una vez indicado eso, corresponde determinar si el denunciante hubiera calificado para acogerse a lo establecido por la Ley 31050.

En relación a los créditos hipotecarios, el artículo 7 de la Ley N° 31050 y el artículo 6 del Reglamento de dicha Ley establecen que, para el caso de créditos hipotecarios para vivienda, las garantías del Programa de Garantías COVID-19 solo cubren aquellas deudas en la moneda de origen del préstamo, a personas naturales y Mypes, siempre y cuando el monto de origen de crédito sea no mayor a S/ 250 000.00 (doscientos cincuenta mil y 00/100 soles) solo para primera y única vivienda, excluyéndose créditos del Programa MIVIVIENDA.

En el caso en concreto, el crédito primigenio del denunciante ascendió a S/ 248 000, sin embargo, del expediente no se puede concluir si era la única y primera vivienda el inmueble que había adquirido. Es por ello que, no puede determinarse si calificaba o no para gozar del beneficio; sin embargo, dicha información debía ser requerida por el Banco al momento de evaluar si el denunciante calificaba o no.

Asimismo, el artículo 1 de la Ley N° 29571 establece que la enumeración de los derechos establecidos en el Código no excluye los reconocidos en leyes especiales. Asimismo, se establece que dichos derechos son irrenunciables.

Si bien el numeral 6.3 del artículo 6 del Reglamento de la Ley N° 31050 establece que las empresas del sistema financiero deben establecer criterios para la priorización en el otorgamiento de las reprogramaciones considerando dificultades para pagar las cuotas de las obligaciones contraídas a que se refiere el artículo 11 de la Ley, eso no hace que la norma sea dispositiva.

El inciso 3 del artículo 6 del Reglamento establece una obligación a cargo de las entidades del sistema financiero las cuales deben establecer un orden de prioridad para el otorgamiento de las reprogramaciones, dando preferencia a las personas naturales o jurídicas que tengan más dificultades para pagar las obligaciones contraídas. La obligación indicada guarda concordancia con lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 31050.

En atención a lo expuesto, tomando en consideración el principio de Protección Mínima y la garantía legal del deber de idoneidad, la Ley N° 31050 era de obligatorio cumplimiento para aquellos consumidores que cumplieran con los criterios de elegibilidad, la Sala podía ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor que inicie un procedimiento sancionador en contra del Banco por infracción al deber

de idoneidad al no respetar lo establecido en la Ley N° 31050, ello en defensa de un interés colectivo o difuso de los consumidores.

4. ¿La resolución de la Sala incurrió en una causal de nulidad al no pronunciarse sobre el extremo de la apelación referido a las medidas correctivas ordenadas por la Comisión concernientes a los extremos que fueron declarados consentidos?

Las causales de nulidad del acto administrativo se encuentran contempladas en el artículo 10 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

El artículo 213 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General establece que la Autoridad Administrativa puede declarar la nulidad de oficio de sus propios actos administrativos siempre que incurra en causal de nulidad y a su vez se agravie el interés público o se lesione algún derecho fundamental.

En el presente caso, la Comisión emitió la Resolución 1852-2022/CC1 del 1 de julio de 2022, resolviendo, entre otros, lo siguiente:

- Declarar fundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, dado que se allanó al hecho referido a que no cumplió con atender la solicitud de facilidades de pago presentada por el denunciante, a través de la carta del 17 de junio de 2021, para acogerse a la Ley 31050, sancionándolo con una amonestación.
- Declarar fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, dado que se allanó al hecho referido a que no cumplió con responder los reclamos N° C-03486396 y N° C-03496549 interpuestos por el denunciante; sancionándolo con una amonestación.

- Ordenar al Banco, como medidas correctivas, que cumpla con: a) Atender la solicitud de facilidades de pago presentada por el denunciante a través de la carta del 17 de junio de 2021; b) Atender los Reclamos N° C 03486396 y N° C-03496549.

El 2 de agosto de 2022, el Banco apeló la resolución de primera instancia, indicando, entre otros, que las medidas correctivas ordenadas se deberían dejar sin efecto, ya que, si bien se había allanado a los hechos imputados en su contra, mediante escrito del 14 de junio de 2022, informó que cumplió con dar respuesta a la solicitud de facilidades de pago y a los Reclamos N° C-03486396 y N° C-03496549, mediante correos electrónicos del 25 y 31 de mayo de 2022. No obstante ello, la Sala declaró consentida la resolución de la Comisión en el extremo de las medidas correctivas.

En ese sentido, la resolución de la Sala era nula en dicho extremo en la medida que omitió emitir un pronunciamiento sobre dichos extremos de la apelación del Banco. En el presente caso, la Sala habría omitido el requisito de validez del acto administrativo del procedimiento regular, incurriendo en la causal de nulidad establecida en el inciso 2 del artículo 10 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En vía de integración, la Sala emitió un pronunciamiento sobre dichas medidas correctivas dejándolas sin efecto en la medida que obraban en el expediente medios probatorios que acreditaban que cumplió con atender los reclamos y la solicitud de junio de 2020.



## VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Lo establecido en la Ley N° 31050 es de obligatoria cumplimiento tomando en consideración el principio de Protección Mínima y la garantía legal del deber de idoneidad.
2. El Banco limitaba el alcance de la Ley 31050 puesto que no aplicaba dicha norma para los créditos hipotecarios que mantenía con sus consumidores lo cual constituye una infracción al deber de idoneidad.
3. Se determina que el Banco no cometió una infracción al deber de idoneidad en la medida que no elevó de manera injustificada la deuda el denunciante mantenía con su representada, debido a que, el análisis detallado del contrato y los términos acordados demuestra que el Banco cumplió con las disposiciones legales y proporcionó la información necesaria de manera transparente.
4. A partir de la evaluación exhaustiva de las cláusulas contractuales y las circunstancias del caso, se concluye que el Señor Campos no actuó diligentemente en la comprensión y gestión de su crédito hipotecario de cuota creciente. La falta de entendimiento de los términos del contrato, particularmente en cuanto al ajuste progresivo de las cuotas, llevó al denunciante a malinterpretar los costos adicionales por intereses y seguros. Esto resalta la importancia de la diligencia del consumidor y el adecuado entendimiento de los servicios financieros que adquieren, aspectos fundamentales para proteger los derechos del consumidor según lo establecido por las normativas vigentes
5. La primera resolución de la Sala adolecía un vicio de nulidad por lo que fue correcto que la Sala declarase la nulidad de oficio ante la comunicación del Banco. La Sala, al emitir su resolución final, omitió el requisito de validez del procedimiento regular. Dicha causal de nulidad está establecida en el artículo 10 del TUO de la Ley N° 27444.

6. Una de las recomendaciones hubiera sido que la Sala debió encargar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor que inicie un procedimiento sancionador de oficio en contra del proveedor debido a que no estaría cumpliendo con las exigencias establecidas en la Ley N° 31050. Es preciso indicar que Indecopi puede iniciar procedimientos de oficio en materia de Protección al Consumidor.

## Bibliografía

- Alarcón Sotomayor, L. (2010). El Procedimiento Administrativo Sancionador . *Derecho Administrativo Sancionador*, 541.
- Baca Oneto, V. (2013). *Protección al consumidor*. Lima: Indecopi.
- Congreso de la República del Perú. (1993). Constitución Política del Perú
- Congreso del la República del Perú. (2010). Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Congreso de la República del Perú. (2001). Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General
- Congreso de la República del Perú. (2020). Ley 31050 *Ley que establece disposiciones extraordinarias para la reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas y mypes.*
- Hernandez Mendible, V. R. (2022). El acto y el procedimiento en el Estado Convencional. *Aportes al Desarrollo del Derecho Administrativo en el Perú*, 601.
- Hutchinson, T. (2002). *Regimen de Procedimientos Administrativos. Ley 19 549. 6ta edición* . Buenos Aires : Astrea.
- Machuca Vílchez, J. A. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano*. Lima: Editorial UPC.
- Machuca Vílchez, J. A. (2021). *Manual del Consumidor Financiero Peruano*. Lima: Editorial UPC.
- Morales Acosta, A. (2008). Temas de protección al consumidor y buenas prácticas de mercado. La asimetría informativa. . *Asesorandina*, 26.

Morales De La Peña, A. (2009). Retos de la protección al consumidor en la coyuntura internacional contemporánea. *La tutela del consumidor; Lo que todo empresario debe saber*, 33.

Rodríguez Azuero, S. (2009). *Contratos bancarios. Su significado en América Latina*. Lima: Legis Editores S.A.

Tirado Barrera, J. A. (2021). *Protección del Consumidor*. Lima: Fondo Editorial PUCP.





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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : VITELIO WUILDER CAMPOS FERNÁNDEZ

**DENUNCIADO** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.  
: DEBER DE IDONEIDAD  
: SERVICIOS FINANCIEROS

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la Resolución 1582-2022/CC1 del 1 de julio de 2022 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Vitelio Wuilder Campos Fernández contra Banco de Crédito del Perú S.A., y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, al haberse verificado que el cobro de S/ 11 676,57 aplicado al Crédito Hipotecario Cuota Creciente correspondía a los intereses compensatorios, seguro de desgravamen y seguro del bien, que la entidad financiera estaba facultada a cobrar al mes de noviembre de 2021, considerando además, que el monto de las cuotas pagadas por dicho crédito fueron reducidas en virtud del beneficio otorgado por la entidad financiera sobre su crédito hipotecario primigenio.*

*Por tanto, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; que fueron dispuestas ya que no se verificó la responsabilidad administrativa de Banco de Crédito del Perú S.A.*

Lima, 23 de enero de 2023

## ANTECEDENTES

1. El 16 de diciembre de 2021, el señor Vitelio Wuilder Campos Fernández (en adelante, el señor Campos) denunció al Banco de Crédito del Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) En junio de 2019, suscribió con el Banco un contrato de crédito hipotecario;
  - (ii) desde febrero de 2021, solicitó al Banco, vía telefónica, acogerse a la Ley N° 31050, Ley que establece disposiciones extraordinarias para la

<sup>1</sup> RUC: 20100047218. Domicilio Fiscal: Calle. Centenario Nro. 156 Urb. Las Laderas de Melgarejo Lima - Lima - La Molina. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)



- Reprogramación y Congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y Mypes como consecuencia del Covid-19 (en adelante, Ley N° 31050); sin embargo, su pedido fue omitido;
- (iii) el 17 de junio de 2021, formalizó su pedido de acogerse a la Ley N° 31050, a través de la carta del 17 de junio de 2021; no obstante, tampoco fue atendido;
  - (iv) posteriormente, mediante correo electrónico del 5 de noviembre de 2021, el Banco le informó que su deuda total ascendía a S/ 258 620,41, pese a que el importe desembolsado era de S/ 246 599,96; y,
  - (v) existían S/ 12 020,45 adicionales incorporados a su crédito hipotecario, los cuales habrían sido otorgados de manera indebida, pues nunca los autorizó y nunca fue informado al respecto.
2. En calidad de medida correctiva, el señor Campos solicitó que el Banco cumpla con: (i) aplicar lo establecido en la Ley N° 31050; y, (ii) modifique el importe total de deuda de su crédito hipotecario. Asimismo, solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
3. El 28 de marzo de 2022, el Banco presentó sus descargos a los hechos denunciados, con arreglo a lo siguiente:
- (i) Formuló allanamiento respecto de los hechos referidos a: (i) la atención de su solicitud de acogerse a la Ley N° 31050; y, (ii) la atención de los Reclamos N° C03486396 y N° C03496549;
  - (ii) no quedó acreditado que cobró al denunciante el importe de S/ 12 020,45, el cual sería un crédito o préstamo otorgado a él;
  - (iii) el 22 de agosto de 2019, el consumidor suscribió el Contrato de Crédito Hipotecario N° 100-\*\*\*-\*\*\*\*\*-4321 por S/ 248 000,00, por el que debía cancelar cuotas mensuales de S/ 2 068,30; sin embargo, el señor Campos solicitó facilidades de pago, por lo que, el 6 de julio de 2020, se canceló su crédito hipotecario por S/ 246 943,84 y se generó el Crédito Hipotecario Cuota Creciente N° 100-\*\*\*-\*\*\*\*\*-2858, el cual se componía de capital (S/ 246 943,84), intereses (S/ 11 658,25), seguro de desgravamen (S/ 12,42) y seguro del bien (5,90);
  - (iv) las primera doce (12) cuotas del crédito reprogramado ascendían a S/ 1 034,15 y, luego, estas serían de S/ 2 097,53; y,
  - (v) el saldo capital de S/ 246 943,84 era el monto desembolsado por el crédito hipotecario, el cual sería el mismo; no obstante, lo que varió eran los intereses, seguro de desgravamen y seguro de bien;
  - (vi) durante el periodo de las doce (12) cuotas especiales, los intereses se acumulaban, ya que el pago de intereses de cada cuota eran menores a los que debían ser.
4. El 6 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 763-2022/CC1-ST (IFI 763-2022/CC1-ST), el cual fue puesto en conocimiento de las partes del procedimiento mediante Resolución 7



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

de la misma fecha, otorgándoles un plazo de cinco (5) días para formular sus descargos, sin embargo, estas no formularon observación alguna.

5. El 14 de junio de 2022, el Banco presentó sus descargos al IFI 763-2022/CC1-ST.
6. Mediante Resolución 1852-2022/CC1 del 1 de julio de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Campos contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto del hecho referido a que no cumplió con atender la solicitud de facilidades de pago presentada por el denunciante, a través de la carta del 17 de junio de 2021, para acogerse a la Ley N° 31050, en virtud del allanamiento formulado, sancionándole con una amonestación;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Campos contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto del hecho referido a que no cumplió con responder los reclamos N° C-03486396 y N° C-03496549 interpuestos por el denunciante, en virtud del allanamiento formulado, sancionándole con una amonestación;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Campos contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto del hecho referido a que la entidad financiera no justificó el incremento de la deuda del crédito hipotecario de titularidad del denunciante, sancionándole con una multa ascendente a 4,01 UIT;
  - (iv) ordenó al Banco como medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: (i) atender la solicitud de facilidades de pago presentada por el denunciante a través de la carta del 17 de junio de 2021, de corresponder; (ii) atender los Reclamos N° C-03486396 y N° C-03496549; y, (iii) no considerar el cobro adicional por la suma de S/ 11 676,57 agregado al crédito hipotecario del denunciante, conforme a lo informado en el correo del 5 de noviembre de 2021;
  - (v) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (vi) dispuso la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
7. El 2 de agosto de 2022, el Banco formuló recurso de apelación contra la Resolución 1852-2022/CC1, sólo del extremo referido al presunto incremento injustificado del crédito del denunciante señalando lo siguiente:
  - (i) Solicitó declarar la nulidad de la resolución recurrida ya que existiría una falta de imparcialidad entre la Secretaría Técnica (conductora de la investigación); y, Comisión (órgano llamado a resolver) al verificarse que la resolución recurrida es una réplica exacta del IFI 763-2022/CC1-ST;



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

- (ii) no quedó acreditado que se haya realizado algún cobro indebido con relación al crédito del denunciante; asimismo reiteró que al mes de noviembre de 2021 la deuda total del denunciante (S/ 258 620,41) se constituía por capital (S/ 246 943,84), intereses (S/ 11 658,25), seguro de desgravamen (S/ 12,42) y seguro de bien (S/ 5,90);
  - (iii) la Comisión realizó un cálculo diferente y erróneo al del Banco puesto que, si bien es correcto que en el mes de julio de 2020 se desembolsó el importe de S/ 246 943,84, ello no quería decir que sea el monto final a pagar ya que dicho crédito genera intereses y seguros los cuales se distribuyen en todas las cuotas desde el inicio hasta el final indicado en el cronograma de pagos;
  - (iv) al realizar la suma de los intereses y seguros se obtiene el monto de S/ 11 676,57 el cual se encuentra dentro del crédito hipotecario por lo que no se habría efectuado un cobro adicional o indebido al señor Campos; y,
  - (v) al no haberse acreditado la referida infracción correspondería revocar la multa impuesta y la medida correctiva ordenada por este extremo.
8. Por escrito del 26 de setiembre de 2022, el denunciante reafirmó su posición respecto del pronunciamiento de primera instancia, solicitando sea ratificado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).
  9. Cabe precisar que los extremos donde el Banco formuló allanamiento no han sido cuestionados en apelación por ninguna de las partes, por lo que esta Sala declara consentidos dichos extremos y no serán materia de análisis en la presente resolución.

## ANÁLISIS

### Cuestión Previa: Sobre la presunta falta de diferenciación entre el órgano instructor y el órgano sancionador

10. En el presente caso, el Banco manifestó que existiría una falta de imparcialidad entre la Secretaría Técnica (conductora de la investigación); y, la Comisión (órgano llamado a resolver) al verificarse que la resolución recurrida es una réplica exacta del IFI 763-2022/CC1-ST.
11. Sobre el particular, el artículo 248.2° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) dispone que, bajo el principio de debido procedimiento, en todo procedimiento sancionador, el ejercicio de la potestad sancionadora debe establecer la separación entre la fase instructora y la sancionadora<sup>2</sup>. En el mismo sentido, el artículo 254° del referido cuerpo

<sup>2</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°. - Principios De La Potestad Sancionadora Administrativa (...)



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

normativo determina que una característica esencial de este tipo de procedimientos reside en la diferenciación entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción<sup>3</sup>.

12. Según el artículo 170° del TUO de la LPAG, se denomina a los actos de instrucción a aquellas actuaciones necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba emitirse un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa<sup>4</sup>. De esta manera, el marco normativo aplicado para este procedimiento estipula necesariamente que exista una diferencia funcional entre aquellos órganos que se encargan de investigar, conducir y esclarecer los hechos controvertidos, de aquellos órganos decisorios responsables de resolver las investigaciones iniciadas por la autoridad administrativa.
13. En el caso del Indecopi, el artículo 1° del Decreto Legislativo 807, sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi establece que las Comisiones y Oficinas de esta entidad gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, siendo dicha función ejercida a través de las Secretarías Técnicas que se designen para tal fin<sup>5</sup>.
14. Conforme se puede advertir del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la estructura de los órganos funcionales del Indecopi puede ser dividida de la siguiente manera: (i) los órganos decisorios o resolutivos, ya sean de primera o segunda instancia, los cuales cuentan con

---

**2°. Debido procedimiento.** - No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 170°.- Actos de instrucción**

170.1 Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.  
170.2 Queda prohibido realizar como actos de instrucción la solicitud rutinaria de informes previos, requerimientos de visaciones o cualquier otro acto que no aporte valor objetivo a lo actuado en el caso concreto, según su naturaleza.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI. Artículo 1°.-** Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin.





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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

autonomía técnica y funcional<sup>6</sup>; y, (ii) los órganos instructores, representados en las Secretarías Técnicas, los cuales tienen entre sus principales funciones el instruir y tramitar los procedimientos administrativos de los órganos resolutorios<sup>7</sup>.

15. En ese contexto, si bien las Secretarías Técnicas cumplen una labor de apoyo, las opiniones que puedan exponerse durante la exposición de los casos no presuponen una vulneración al deber de imparcialidad, toda vez que dicha tarea consiste en el traslado de información técnica necesaria que facilita la comprensión de los casos a los órganos resolutorios. En efecto, dicha dinámica no se configura como la imposición de una propuesta ni como una coordinación de criterios, ya que lo contrario implicaría soslayar la capacidad de análisis del cuerpo colegiado que compone el órgano resolutor.
16. Sobre la labor instructora de la Secretaría Técnica de la Comisión, cabe señalar que esta inicia con las investigaciones preliminares que sustentan el inicio del procedimiento y finaliza con la emisión del IFI en el que se plasma la opinión final de dicho órgano. Este informe se erige solo como una propuesta resolutoria, la cual es elaborada sin intervención de la Comisión.
17. La referida propuesta puede ser acogida o desestimada, en parte o en todo, por la Comisión, al momento de emitir la decisión final. Adicionalmente, las Secretarías Técnicas de las Comisiones desempeñan otras funciones como, por ejemplo, la de fungir de órganos de apoyo de las Comisiones.

<sup>6</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 12°.- De las Salas del Tribunal.-**

12.1 El Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual es un órgano con autonomía técnica y funcional constituido por Salas especializadas en los asuntos de competencia resolutoria del INDECOPI. (...)

Artículo 21°.- Régimen de las Comisiones.-

Las Comisiones mencionadas en el artículo anterior tienen las siguientes características:

Cuentan con autonomía técnica y funcional y son las encargadas de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia;

(...)

<sup>7</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 44°. Funciones de las Secretarías Técnicas.-**

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

a) Prestar a las Comisiones el apoyo que requieran para el normal funcionamiento de sus actividades, realizando para el efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos de línea y de administración interna del INDECOPI;

b) Instruir y tramitar los procedimientos administrativos seguidos ante las Comisiones, ejerciendo facultades de investigación y de actuación de medios probatorios, a fin de proporcionar a las Comisiones elementos de juicio para la resolución de los asuntos sometidos a su competencia;

c) Realizar acciones de prevención e investigaciones preliminares;

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial;

e) Emitir informes técnicos no vinculantes a la función resolutoria, cuando así lo disponga la ley de la materia, la respectiva Comisión o el Presidente del Consejo Directivo; y,

f) Otras que se encuentren previstas en sus respectivas normas legales de creación o que se le encomienden.

44.2 Son funciones de las Secretarías Técnicas de las Salas:

a) Prestar a las Salas el apoyo que requieran para el normal funcionamiento de sus actividades, realizando para el efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos de línea y de administración interna del INDECOPI;

b) Tramitar los procedimientos de segunda instancia, según corresponda;

c) Actuar de oficio los medios probatorios que estime necesarios para el esclarecimiento de las cuestiones materia de apelación; y,

d) Otras que se encuentren previstas en legislación especial o que se le encomienden.



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

18. A criterio de este Colegiado, no implica una afectación al principio de imparcialidad pues, la Comisión es autónoma y, en virtud de ello, son sus criterios, consideraciones y valoraciones de los medios probatorios los que se plasman en la resolución final, más allá de lo consignado en el IFI. Asimismo, es importante añadir que no se ha advertido, luego de un estudio de los actuados, que durante la tramitación del presente procedimiento se haya producido, siquiera a nivel indiciario, alguna vulneración a la diferenciación entre órgano instructor y sancionador, como alegó la denunciada en su apelación.
19. Además, corresponde indicar que, si bien la Comisión acogió los argumentos de la Secretaría Técnica recogidos en el IFI respecto a la conducta referida al incremento injustificado del crédito del denunciante, también desvirtuó aquellos argumentos de absolución presentados por la denunciada contra el IFI.
20. En síntesis, a criterio de este Colegiado, las normas especiales, en concordancia con lo dispuesto en el TUO de la LPAG, establecen una diferenciación entre el órgano instructor (en el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión) y el órgano sancionador (en el presente caso, la Comisión), siendo que esta división se ha respetado en el caso concreto.
21. Por las razones expuestas, corresponde desestimar el argumento de la denunciada en dicho punto, al haberse verificado que no existió vulneración a la debida motivación.

#### Sobre el deber de idoneidad

22. 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 lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>8</sup>. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> **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.

<sup>9</sup> **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,



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

23. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
24. En el presente caso el señor Campos denunció que el Banco efectuó un incremento indebido en la deuda de su crédito hipotecario, adicionándole S/ 12 020,45 al saldo capital; toda vez que: (i) no lo autorizó; y, (ii) no se le informó.
25. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que el incremento del crédito señalado por el denunciante era injustificado ya que la entidad financiera no presentó los medios probatorios suficientes para acreditar ello.
26. En vía de apelación, el Banco señaló que la Comisión realizó un cálculo diferente y erróneo al del Banco puesto que, si bien es correcto que en el mes de julio de 2020 se desembolsó el importe de S/ 246 943,84, ello no quería decir que sea el monto final a pagar ya que dicho crédito genera intereses y seguros los cuales se distribuyen en todas las cuotas desde el inicio hasta el final indicado en el cronograma de pagos.
27. Asimismo, reiteró que no quedó acreditado que se haya realizado algún cobro indebido con relación al crédito del denunciante; ya que al mes de noviembre de 2021 la deuda total del denunciante (S/ 258 620,41) se constituía por capital (S/ 246 943,84), intereses (S/ 11 658,25), seguro de desgravamen (S/ 12,42) y seguro de bien (S/ 5,90).
28. Ahora bien, a fin de acreditar la responsabilidad del Banco corresponde verificar si el incremento de S/11 658,25 del Crédito Hipotecario Cuota Creciente de titularidad del denunciante resultaba justificado; en ese sentido, es necesario verificar todos los medios probatorios aportados en el presente procedimiento.
29. Pues bien, de la propia declaración de las partes, así como de la revisión del "Cronograma de Pagos"<sup>10</sup> del 22 de agosto de 2019, se verificó que el denunciante había suscrito el Crédito Hipotecario N° 100\*\*\*\*\*44321 ya que en la misma fecha se realizó el desembolso de la suma de S/ 248 000,00 a pagar en un total de trescientas (300) cuotas el monto mensual de S/ 2, 068.30 empezando el 1 de octubre de 2019.
30. Posteriormente, en virtud de los hechos ocurridos a causa de la pandemia ocasionada por el Covid-19 el señor Campos solicitó al Banco facilidades de

---

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

<sup>10</sup> Ver foja 38 del expediente.

pago sobre su crédito hipotecario, por ese motivo la entidad financiera le ofreció cancelar el Crédito Hipotecario N° 100\*\*\*\*\*44321 y otorgarle un nuevo préstamo denominado “Crédito Hipotecario Cuota Creciente”, el cual tenía por finalidad reprogramar su crédito otorgándole el beneficio de reducir hasta en un 75% las cuotas mensuales por pagar durante las 12 primeras cuotas, siendo que, en la cuota 13 las cuotas mensuales pasarían a regularizarse.

31. Siendo ello así, en vista de que el crédito primigenio del señor Campos fue cancelado, con fecha 6 de julio de 2020 se realizó el desembolso del Crédito Hipotecario Cuota Creciente N° 100\*\*\*\*\*2858, por la suma de S/ 246 943, 84 con un total de trescientos treinta un (331) cuotas equivalentes a S/ 1 034,15 durante los 12 primeros meses y para la cuota 13 el monto a pagar correspondía S/ 2 097.53, conforme al Cronograma de Pagos<sup>11</sup> emitido el 14 de julio de 2020.
32. En ese orden de ideas, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente se verificó que el señor Campos ingresó el Reclamo N° 48304-2021/SAC/RC del 26 de octubre de 2021 donde cuestionó el monto al que ascendía su crédito obteniendo como respuesta del Banco el correo electrónico del 5 de noviembre de 2021<sup>12</sup> quien le indicó que la deuda total del crédito del denunciante ascendía a S/ 258 620,41, ello conforme se muestra en la siguiente imagen:

### Imagen 1

La fecha de pago del crédito efectivo son los días 05 de cada mes

La fecha de pago congelamiento de cuotas son los días 01 de cada mes

La fecha de pago del crédito hipotecario son los días 02 de cada mes

La deuda total detallada correspondía al crédito efectivo

La deuda total que mantiene al día de hoy el crédito hipotecario del cliente asciende a S/258,620.41 soles

33. De igual manera obra en el expediente el audio de grabación del 7 de diciembre de 2021, donde el señor Campos informó al personal del Banco que otra entidad financiera le había ofrecido la compra de su deuda por lo que solicitó se le informe a cuanto ascendía el monto total de su deuda, a lo que se le indicó que al mes de noviembre el monto ascendía a S/ 258 620,41, precisándole que la diferencia entre el monto desembolsado (S/ 246 943,83) correspondían a los intereses por pagar a la fecha.
34. Pues bien, esta Sala verifica que existe un incremento de S/ 11 676,57 desde

<sup>11</sup> Ver foja 38 del expediente.

<sup>12</sup> Ver foja 36 del expediente  
M-SPC-13/1B





según corresponda; (iii) gastos y comisiones; y, (iv) capital del Crédito de Cuotas Crecientes con Hipoteca existente. (...)"

37. En ese contexto, se puede determinar que el señor Campos fue debidamente informado de como estaría compuesto las cuotas mensuales de su crédito, así como que a partir de la cuota 13 el monto de su cuota mensual aumentaría hasta S/ 2, 094,55, por lo que de acuerdo con el cronograma de pagos emitido el 14 de julio de 2020 el denunciante pagó durante los 12 primeros meses, intereses compensatorios reducidos, conforme se puede apreciar en la siguiente imagen:

Imagen 3

PROXIMO VENCIM.	SALDO CAPITAL	AMORTIZACION	INTERESES	SEGURO DESGR.	SEGURO BIEN	COMISIONES	CUOTA
020920	246,943.84	0.00	679.97	240.15	114.03	0.00	1,034.15
021020	246,943.84	0.00	850.95	124.22	58.98	0.00	1,034.15
021120	246,943.84	0.00	844.85	128.36	60.95	0.00	1,034.15
021220	246,943.84	0.00	850.95	124.22	58.98	0.00	1,034.15
020121	246,943.84	0.00	844.85	128.36	60.95	0.00	1,034.15
020221	246,943.84	0.00	844.85	128.36	60.95	0.00	1,034.15
020321	246,943.84	0.00	863.17	115.94	55.05	0.00	1,034.15
020421	246,943.84	0.00	844.85	128.36	60.95	0.00	1,034.15
020521	246,943.84	0.00	850.95	124.22	58.98	0.00	1,034.15
020621	246,943.84	0.00	844.85	128.36	60.95	0.00	1,034.15
020721	246,943.84	0.00	850.95	124.22	58.98	0.00	1,034.15
020821	246,943.84	0.00	844.85	128.36	60.95	0.00	2,097.53
020921	246,943.84	0.00	1,908.23	128.36	60.95	0.00	2,097.53
021021	246,943.84	0.00	1,914.33	124.22	58.98	0.00	2,097.53
021121	246,943.84	0.00	1,908.23	128.36	60.95	0.00	2,097.53
021221	246,943.84	0.00	1,914.33	124.22	58.98	0.00	2,097.53

38. Pues bien, conforme a lo detallado en la imagen anterior se verificó que el denunciante pagó un total de S/ 15 799,50 por concepto de intereses compensatorios, desde el 2 de setiembre de 2020 (fecha de primera cuota) hasta el 2 de noviembre de 2021 (fecha del mes que solicitó el monto total de la deuda) conforme al nuevo crédito suscrito; sin embargo, se debe tener en cuenta que la finalidad de este nuevo crédito era reprogramar el crédito primigenio que tenía el denunciante, por lo que esta Sala ha verificado que el monto de los intereses compensatorios que el Banco iba a recibir desde el mes de julio de 2020 (fecha en que se reprogramó) hasta el mes de noviembre de 2021 (fecha en que el denunciante solicitó la información del monto total de su deuda) ascienden a S/ 27 464, 32. Para un mejor entendimiento se desarrolla el siguiente cuadro:

Crédito Hipotecario Primigenio		Crédito Hipotecario Cuota Creciente	
Cuota	Monto de interés	Cuota	Monto de interés
01/07/2020 <sup>14</sup>	S/ 1604, 34	02/09/2020	S/ 679, 97

<sup>14</sup> Fecha en que dejó de percibir intereses compensatorios en virtud de la reprogramación suscrita con el nuevo Crédito Hipotecario Cuota Creciente.



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

01/08/2020	S/ 1655, 93	02/10/2020	S/ 850, 95
01/09/2020	S/ 1654, 42	02/11/2020	S/ 844, 85
01/10/2020	S/ 1599, 59	02/12/2020	S/ 850, 95
01/11/2020	S/ 1650, 98	02/01/2021	S/ 844, 85
01/12/2020	S/ 1596, 24	02/02/2021	S/ 844, 85
01/01/2021	S/ 1647, 49	02/03/2021	S/ 863, 17
01/02/2021	S/ 1645, 93	02/04/2020	S/ 844, 85
01/03/2021	S/ 1485, 22	02/05/2020	S/ 850, 95
01/04/2021	S/ 1641, 57	02/06/2020	S/ 844, 85
01/05/2021	S/ 1587, 06	02/07/2020	S/ 850, 95
01/06/2021	S/ 1637, 95	02/08/2020	S/ 844, 85
01/07/2021	S/ 1583, 53	02/09/2020	S/ 1 908, 97
01/08/2021	S/ 1634, 27	02/10/2020	S/ 1 914.33
01/09/2021	S/ 1632, 61	02/11/2020	S/ 1 908,23
01/10/2021	S/ 1578, 33	<b>Total</b>	<b>S/ 15 799,50</b>
01/11/2021	S/ 1 628, 86		
<b>Total</b>	<b>S/ 27 464, 32</b>		
<b>Diferencia de totales: S/ 11 664,82</b>			

39. Ahora bien, el Banco en su defensa manifestó que la deuda total del denunciante al mes de noviembre de 2021 (S/ 258 620,41) se constituía por capital (S/ 246 943,84), intereses (S/ 11 658,25), seguro de desgravamen (S/ 12,42) y seguro de bien (S/ 5,90), por lo que esta Sala verificó que el monto de los intereses que la entidad financiera informó al denunciante se condice con la diferencia que dejó de percibir en el contrato primigenio. Asimismo, el Banco presentó medios probatorios como reportes internos y una liquidación Excel del crédito del denunciante.
40. De igual manera, se debe reiterar que el monto desembolsado el 6 de julio de 2020 al señor Campos correspondía a S/ S/ 246 943,84, sin embargo sólo pagó por intereses compensatorios la suma de S/ 15 799,50 (desde setiembre 2020 hasta noviembre 2021) en virtud del beneficio que le otorgó la entidad financiera para facilitar el pago de sus cuotas mensuales; sin embargo, dado que el denunciante solicitó información del monto total de su crédito al mes de noviembre de 2021, correspondía al Banco informar la totalidad de intereses generados en virtud de su crédito, el cual ascendía a S/ 11 658,25, monto que se condice con el cálculo realizado de intereses compensatorios en el crédito primigenio<sup>15</sup>.
41. Cabe precisar que conforme a la cláusula novena del contrato antes mencionado, el denunciante se habría comprometido al pago de los siguientes seguros: (a) seguro contra todo riesgo; y, (b) seguro de desgravamen por lo que los montos informados por el Banco al denunciante de seguro de desgravamen

<sup>15</sup> Del cálculo realizado por esta Sala referido a los intereses compensatorios que dejó de recibir el Banco desde julio 2020 a noviembre de 2021 ascendente a S/ 11 664,82 y los intereses informados al denunciante el 5 de noviembre de 202, S/ 11 658,25, existe una mínima diferencia de S/ 6 57.



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 00196-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2500-2021/CC1

(S/ 12,42) y seguro de bien (S/ 5,90), resultaban completamente válidos.

42. Por los fundamentos expuestos, corresponde revocar la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que el cobro de S/ 11 676,57 aplicado al Crédito Hipotecario Cuota Creciente correspondía a los intereses compensatorios, seguro de desgravamen y seguro del bien que la entidad financiera estaba facultada a cobrar al mes de noviembre de 2021, considerando además que el monto de las cuotas pagadas por dicho crédito fueron reducidas en virtud del beneficio otorgado por la entidad financiera sobre su crédito hipotecario primigenio.
43. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; que fueron dispuestas ya que no se verificó la responsabilidad administrativa de la entidad financiera.

#### **RESUELVE:**

Revocar la Resolución 1582-2022/CC1 del 1 de julio de 2022, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Vitelio Wuilder Campos Fernández contra Banco de Crédito del Perú S.A., y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, al haberse verificado que el cobro de S/ 11 676,57 aplicado al Crédito Hipotecario Cuota Creciente correspondía a los intereses compensatorios, seguro de desgravamen y seguro del bien, que la entidad financiera estaba facultada a cobrar al mes de noviembre de 2021, considerando además, que el monto de las cuotas pagadas por dicho crédito fueron reducidas en virtud del beneficio otorgado por la entidad financiera sobre su crédito hipotecario primigenio.

Por tanto, corresponde dejar sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; que fueron dispuestas ya que no se verificó la responsabilidad administrativa de Banco de Crédito del Perú S.A.

***Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.***

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**

M-SPC-13/1B

13/13