



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : AMALIA CAROLINA CASTRO BALMACEDA

**DENUNCIADO** : BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.

**MATERIAS** : IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS

**ACTIVIDADES** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma la Resolución 202-2018/INDECOPI-PIU que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Amalia Carolina Castro Balmaceda contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la entidad financiera dejó sin efecto la aprobación del crédito vehicular solicitado por la denunciante, a pesar de que le generó la expectativa legítima de que calificaba para su obtención.*

**SANCIÓN:** 2 UIT

Lima, 03 de octubre de 2018

#### **ANTECEDENTES**

1. El 19 de setiembre de 2017, la señora Amalia Carolina Castro Balmaceda (en adelante, la señora Castro) presentó una denuncia contra BBVA Banco Continental S.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), argumentando lo siguiente:
  - (i) El 21 de julio de 2017, se apersonó a la agencia del Banco siendo atendida por la señora Melissa Reto (en adelante, la señora Reto), a quien le informó que deseaba adquirir un crédito vehicular; dicha representante le informó que, para realizar la evaluación crediticia se necesitaba copia de su Documento Nacional de Identidad (DNI), boletas de pago y cotización del vehículo que pretendía financiar;
  - (ii) debido a que en esa oportunidad llevó algunas boletas, la señora Reto sacó copia de dichos documentos, así como de su DNI, siendo que en este último figuraba su condición civil de casada, lo que además confirmó posteriormente en una conversación telefónica;
  - (iii) el 26 de julio de 2017, envió al Banco una cotización de la empresa Autos y Camiones S.A.C (en adelante, Auto Cam), que fue dirigido a su persona, por el monto de \$ 18 630,00, precisando que su persona cubriría el 20% de dicho importe por concepto de cuota inicial;

<sup>1</sup> RUC 20100130204, BVAA Banco Continental; Avenida República de Panamá 3055; distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.



- (iv) ese mismo día, envió al Banco -vía correo electrónico- la cotización de la empresa Levolant, quien le ofrecía un precio menor por el mismo vehículo (\$ 18 450,00), siendo esta la cotización final sobre la cual se debía evaluar su solicitud, considerando el crédito en soles ascendente a S/ 61 070,50;
  - (v) el 27 de julio de 2017, recibió un correo del Banco donde se le informó que para la cotización de S/ 61 070,50, sí calificaba para el crédito vehicular;
  - (vi) el 4 de agosto de 2017, la señora Reto le informó que el área del Banco que evaluaba su solicitud había tenido inconvenientes con la concesionaria Levolant y que no podrían trabajar con ella; por lo que le solicitó que obtenga una nueva cotización por el mismo monto en otra concesionaria;
  - (vii) el 5 de agosto de 2017, sus padres se apersonaron al Banco llevando una nueva cotización de la concesionaria Auto Cam (Lima), dirigido a su persona, siendo que en dicha oportunidad les informaron que la documentación estaba debidamente corroborada y que solo faltaría realizar el pago de la cuota inicial, equivalente al 20% del valor del vehículo, ascendente a S/ 12 140,20; a ser depositado de manera inmediata. Además, precisaron que el vencimiento de las cuotas a pagar era los cinco (5) de cada mes, debido a que la transferencia se realizaría en la misma fecha mencionada;
  - (viii) en ese mismo día, realizó el depósito en efectivo de la suma de S/ 12 140,20 a la cuenta en soles 0011-01888-01-00011968 de titularidad de Auto Cam, monto indicado por el Banco, recibiendo, tras dicho pago, un correo electrónico donde se le remitía el cronograma de pagos;
  - (ix) el 7 de agosto de 2017, le indicaron que, dado que la oficina de Piura aún no remitía el DNI de su esposo y el recibo de agua, debía enviar dicha documentación, lo cual realizó;
  - (x) la señora Reto le informó que debido a que su esposo estaba reportado con calificación negativa en las centrales de riesgo, quedaba sin efecto la aprobación del crédito y por ende no se realizaría su desembolso; y,
  - (xi) era una total negligencia por parte del Banco que, de manera posterior al depósito de la cuota inicial a un tercero, verificara si cumplía o no con los requisitos exigidos, siendo que a la fecha de la presentación de su denuncia la cuota inicial continuaba en la concesionaria donde realizó el depósito.
2. Mediante Resolución 1 del 4 de octubre de 2017 la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Castro, siendo que la misma le fue notificada al Banco el 11 de octubre de 2017.



3. El 21 de febrero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión mediante Resolución 2 resolvió declarar rebelde al Banco, en la tramitación del procedimiento iniciado por la señora Castro.
4. Mediante Resolución 0202-2018/INDECOPI-PIU del 28 de febrero de 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Castro contra el Banco por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que dejó sin efecto la aprobación del crédito vehicular solicitado por la señora Castro, a pesar de que la denunciante cumplió con los requisitos indicados por el personal del Banco, sancionándolo con una multa de 2 UIT; y,
  - (ii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva que, cumpla en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, con respetar el contrato de crédito vehicular celebrado por la señora Castro de acuerdo con las condiciones pactadas con la denunciante; asimismo, condenó al Banco con el pago de las costas del procedimiento a favor de la señora Castro y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 21 de marzo de 2018, el Banco interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 0202-2017/INDECOPI-PIU, señalando lo siguiente:
  - (i) Dedujo excepción de falta de legitimidad para obrar pasiva, debido a que las partes que intervinieron en la relación jurídica material no eran las mismas que participaron en el procedimiento administrativo;
  - (ii) mediante correo electrónico del 05 de agosto de 2017, remitido por la señora Reto, se le envió a la denunciante dos archivos adjuntos, Resumen de Operación (Op. N#200079) detallando el cronograma preliminar de pagos y Cotización de Seguro Vehicular<sup>2</sup>;
  - (iii) en el documento denominado Resumen de Operación (Op. N#200079) enviado a la señora Castro, conforme se observa de la parte superior del mismo, fue remitido por BBVA Consumer Finance Edpyme<sup>3</sup> (en adelante, BBVA Consumer), entidad financiera subsidiaria del Grupo BBVA, distinta al BBVA Banco Continental;
  - (iv) la oficina del Banco en Piura, a través de la señora Reto, realizó una labor intermediaria en el envío de los documentos entre la denunciante y BBVA Consumer, siendo que el Banco no tuvo injerencia alguna en la

<sup>2</sup> Obrante a fojas treinta y siete (37) del expediente.

<sup>3</sup> RUC 20553849161, BBVA Consumer Finance Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa-Edpyme; Avenida República de Panamá 3055 (Edificio BBVA Continental Piso 12); distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.



- evaluación ni el otorgamiento del préstamo vehicular;
- (v) la Comisión omitió arbitrariamente analizar los medios probatorios aportados para la tramitación del presente procedimiento; siendo que no se realizó un adecuado estudio del documento denominado Resumen de Operación (Op. N#200079), así como no se verificó, luego del pago de la cuota inicial, que la concesionaria Auto Cam remitió la carta de confirmación a BBVA Consumer, indicando las características del vehículo y su costo;
  - (vi) según información remitida por BBVA Consumer, esta entidad financiera aprobó el préstamo vehicular solicitado por la señora Castro, por lo que a la fecha carecía de interés para obrar; y,
  - (vii) el 11 de octubre de 2017 fue notificado con la Resolución 1, con la cual tomó conocimiento de la imputación de cargos y de la denuncia; no obstante, el 18 de setiembre de 2017 la denunciante suscribió préstamo vehicular con BBVA Consumer, antes de la notificación de la imputación de cargos, por lo que no existía ningún agravio que requiriera tutela de Indecopi.
6. Mediante Proveído 1 del 25 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica de la Sala) puso en conocimiento de la parte denunciante el recurso de apelación formulado por el Banco, el mismo que no fue absuelto por la señora Castro durante la tramitación del procedimiento en segunda instancia.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

#### (a) Sobre la presunta falta de legitimidad para obrar pasiva

7. En su recurso de apelación, el Banco señaló que no existía relación de consumo con la denunciante, por lo que, carecía de legitimidad para obrar pasiva, toda vez que la relación jurídico contractual se realizó entre la señora Castro y BBVA Consumer.
8. El artículo 89° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, TUO de la Ley Procedimiento Administrativo General) señala que antes de dar inicio a un procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia<sup>4</sup>. En virtud de ello,

<sup>4</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TITULO II. CAPITULO II. SUBCAPITULO IV. Artículo 89°.- Control de competencia.** Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.



la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la legitimidad para obrar, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.

9. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar<sup>5</sup>.
10. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo<sup>6</sup>. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
11. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de las denuncias ante el Indecopi en materia de Protección al Consumidor es la legitimidad para obrar, conforme al artículo 427° del Código Procesal Civil<sup>7</sup>, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento<sup>8</sup>.
12. Siendo así, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva, cuando no sea la persona contra la cual, conforme a la ley, deban dirigirse las pretensiones denunciadas.
13. Efectivamente, en el presente caso, el Banco afirma que solo realizó la función de intermediario entre BBVA Consumer y la señora Castro, asimismo señaló en su recurso de apelación que las funciones de la señora Reto, representante

---

<sup>5</sup> **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano.* En: Themis 27, p 124.

<sup>6</sup> **MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto.** *Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario.* Ara Editores. 1999. Pág. 53

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. SECCIÓN CUARTA. POSTULACIÓN DEL PROCESO. TÍTULO I. Artículo 427°.** - **Improcedencia de la Demanda.** -El Juez declarará la improcedencia de la demanda cuando:  
1.- El demandante carezca evidentemente de legitimidad para obrar.

<sup>8</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



del Banco, se limitaba al envío de documentos y recepción de estos, durante la solicitud y gestión de crédito vehicular.

14. Asimismo, precisó que, lo antes afirmado se corroboraba de la remisión de los documentos denominados Resumen de Operación (Op. N#200079) y de la carta remitida por la concesionaria Auto Cam a BBVA Consumer, indicándole las características del vehículo y su costo.
15. Además, agregó que, el documento denominado Resumen de Operación (Op. N#200079) fue remitido a la señora Castro mediante correo electrónico del 05 de agosto de 2017, donde se detalló el cronograma preliminar de pagos y cotización de seguro vehicular, de cuyo contenido se logra apreciar, en la parte superior derecha, la identificación de BBVA Consumer.
16. Si bien en dicho documento se hace referencia a BBVA Consumer; lo cierto es que, a fin de determinar su efectiva identificación como proveedor frente a la señora Castro, corresponde tener en cuenta los demás elementos que se configuraron en el presente caso, los cuales deben ser analizados de manera sistemática.
17. En primer lugar, en su escrito de denuncia la señora Castro hace referencia que el 21 de julio de 2017 se apersonó a la agencia del Banco, oportunidad en que fue atendida por la señora Reto, representante de dicha entidad financiera; siendo que, dicho punto no ha sido rebatido por la denunciada, evidenciándose que la señora Castro (desde aquel momento) percibió que su solicitud estaba siendo gestionada (crédito vehicular) por el BBVA Banco Continental.
18. Asimismo, es importante resaltar que, de los correos electrónicos obrantes en el expediente, no se advierte en ninguno de ellos que la representante del Banco, la señora Reto (con correo electrónico [mreto@bbva.com](mailto:mreto@bbva.com)), hubiera comunicado a la señora Castro que cumplía una función de intermediaria entre su persona y BBVA Consumer, y que sería esta última la entidad financiera encargada de evaluar su solicitud crediticia.
19. Del mismo modo, obra en el expediente los correos electrónicos remitidos por la señora Reto del 27 de julio y 5 de agosto de 2017, donde se le comunicó a la señora Castro que su persona sí calificaba para el otorgamiento del crédito vehicular requerido, entre otros, sin informar a la denunciante que las evaluaciones fueron realizadas por BBVA Consumer.
20. Asimismo, se observa que la carta remitida por la concesionaria Auto Cam a BBVA Consumer fue una comunicación dirigida solo entre ambos proveedores, con fecha posterior a la presentación de la denuncia, esto es el 21 de setiembre de 2017, en la misma se le informó que la denunciante cumplió



con realizar el depósito equivalente a S/ 12 140,00, bajo concepto de cuota inicial; en ese sentido, se aprecia que dicha carta no fue puesta en conocimiento de la denunciante, por lo que no pudo tomar conocimiento de su contenido.

21. En consecuencia, en base a la información remitida por el Banco y el comportamiento de su representante se concluye que la misma generó certeza suficiente en la señora Castro para determinar que la entidad financiera que gestionó su solicitud de crédito vehicular estuvo a cargo de BBVA Banco Continental.
22. Por otro lado, respecto al inadecuado análisis de los medios probatorios realizado por la Comisión, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, se advierte que la primera instancia se basó principalmente en los documentos remitidos por la denunciante, toda vez que el Banco fue declarado rebelde, y que de los mismos no se desprendía que el proveedor denunciado hubiera comunicado de manera idónea a la señora Castro que su representante cumplía la función de intermediaria.
23. A mayor abundamiento, los medios probatorios que estuvieron a disposición de la Comisión fueron, principalmente, los correos electrónicos remitidos por la señora Reto, donde se advierte que en ninguna oportunidad comunicó a la denunciante que el crédito vehicular estaría a cargo de BBVA Consumer.
24. En esa misma línea, el hecho que en el documento denominado Resumen de Operación (Op. N#200079) tuviera en la parte superior derecha la denominación de BBVA Consumer, no es elemento suficiente para determinar que la gestión de evaluación estuvo a cargo de este.

(b) Sobre la falta interés para obrar

25. El interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *“es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo”*<sup>9</sup>.
26. De ahí que un requisito de procedencia de las denuncias ante Indecopi en materia de protección al consumidor sea el interés para obrar, conforme al

<sup>9</sup> **MONROY GÁLVEZ, Juan.** Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27. P. 124.



artículo 427<sup>o</sup> del Código Procesal Civil<sup>10</sup>, aplicable de manera subsidiaria al procedimiento administrativo<sup>11</sup>.

27. En el presente caso, en su recurso de apelación, el Banco manifestó que, según información remitida por BBVA Consumer, esta entidad financiera aprobó el préstamo vehicular solicitado por la señora Castro, por lo que esta carecía de interés para obrar, a efectos de acreditar lo señalado, presentó el Contrato de Préstamo Vehicular<sup>12</sup>, celebrado entre la denunciante y BBVA Consumer, suscrito el 21 de setiembre de 2017 por el importe de S/ 48 928,50.
28. Al respecto, conforme a lo expuesto en el primer apartado, este Colegiado verificó que hubo una afectación a los derechos de la señora Castro, al haberse generado una expectativa y promesa de contrato por parte del Banco, la cual no fue cumplida.
29. Aunado a ello, es preciso mencionar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que evidencie que la parte denunciante confirmó la obtención de dicho crédito, además que el Contrato presentado consigna una fecha posterior a la presentación de la denuncia.
30. En ese sentido, este Colegiado considera que la señora castro cuenta con interés para obrar activa en el presente caso, por lo que corresponde desestimar el alegato del Banco en este extremo.

#### Sobre el deber de idoneidad

31. El artículo 18<sup>o</sup> del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación<sup>13</sup>. Asimismo, el artículo

<sup>10</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427<sup>o</sup>.- Improcedencia de la demanda.** - El Juez declarará improcedente la demanda cuando:

(...)

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

(...)

<sup>11</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.** -

Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>12</sup> Ver foja setenta y siete (77) del expediente.

<sup>13</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18<sup>o</sup>.- 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.



19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>14</sup>.

32. En virtud de dicha norma, se desprende que el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable<sup>15</sup>.
33. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que el Banco dejó sin efecto la aprobación del crédito vehicular solicitada por la señora Castro, a pesar de que la denunciante cumplió con los requisitos indicados por el personal del Banco.
34. Sobre el particular, el Banco ha señalado en su recurso de apelación que la relación jurídico contractual se realizó con BBVA Consumer, por lo que no tendría responsabilidad alguna, debido a que se trata de una persona jurídica distinta.
35. Sin embargo, conforme a lo desarrollado en los puntos precedentes, el Banco a pesar de afirmar en su recurso de apelación que desempeñó una función intermediadora entre BBVA Consumer y la señora Castro, no informó dicha situación a la denunciante.
36. Asimismo, de la revisión de los documentos obrantes en el expediente no se desprende que los mismos permitieran a la denunciante tener conocimiento que la solicitud y la gestión del crédito vehicular lo realizó ante BBVA Consumer, y no con el Banco.

<sup>14</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** - El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de 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>15</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

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



37. Además, tal como ha quedado evidenciado la señora Castro realizó las gestiones con asesoría de la señora Reto – personal del denunciado -, y cumplió con presentar todos los documentos solicitados para la gestión del crédito vehicular en la agencia del Banco,
38. Por otro lado, este Colegiado considera que, conforme se corrobora de los correos electrónicos del 27 de julio y 5 de agosto de 2017, el Banco le generó a la denunciante la expectativa legítima de que le otorgaría el crédito vehicular solicitado, habiendo cumplido con los requisitos exigidos, siendo contrario al deber de idoneidad, que recién al finalizar la operación comercial, esto es, antes del desembolso, la entidad financiera denegara la solicitud invocando la calificación crediticia del cónyuge de la denunciante, lo cual debió ser evaluado con anterioridad, siendo que ello generó que la señora Castro depositara a favor de Auto Cam la cuota inicial por el vehículo.
39. En ese sentido, bajo las consideraciones expuestas corresponde confirmar la Resolución 0202-2018/INDECOPI-PIU que declaró fundada la denuncia contra el Banco, en el extremo referido a que la entidad financiera dejó sin efecto la aprobación del crédito vehicular solicitado por la señora Castro, a pesar de que le generó la expectativa legítima de que calificaba para su obtención.

#### Sobre la pertinencia de la medida correctiva

40. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar, a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras y complementarias a favor de los consumidores<sup>16</sup>.
41. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras, establecidas en el artículo 115° del Código, es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias, señaladas en el artículo 116° del Código, tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>17</sup> **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...).

115.2 (...) Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.



42. En el presente caso, la Comisión ordenó como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles cumpliera con respetar el contrato de crédito vehicular celebrado por la señora Castro de acuerdo con las condiciones pactadas con la denunciada.
43. En su recurso de apelación, el Banco solicitó se revoque la medida correctiva ordenada por la Comisión y dejarla sin efecto, debido a que no correspondía por las consideraciones ya expuestas.
44. Sobre el particular, teniendo en cuenta los fundamentos desarrollados, este Colegiado considera que corresponde revocar la medida correctiva ordenada por la Comisión; y, consecuencia, considera ordenar como medida correctiva de oficio, que en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con evaluar y responder la solicitud de crédito vehicular de la señora Castro.
45. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento de la medida correctiva, la Comisión evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>18</sup>.

---

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
  - b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- (...).

<sup>18</sup>

**RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. 4.8. De las medidas correctivas.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



Sobre la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos, así como la disposición en el Registro de Infracciones y Sanciones

46. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que el Banco no ha fundamentado sus cuestionamientos a la recurrida en relación con la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos, así como la disposición en el Registro de Infracciones y Sanciones, más allá de la alegada falta de responsabilidad, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>19</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tales extremos.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

47. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 202-2018/INDECOPI-PIU del 28 de febrero de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Amalia Carolina Castro Balmaceda contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que la entidad financiera dejó sin efecto la aprobación del crédito vehicular solicitado por la denunciante, a pesar de que le generó la expectativa legítima de que calificaba para su obtención.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 202-2018/INDECOPI-PIU en el extremo que ordenó a BBVA Banco Continental S.A., en calidad de medida correctiva que, cumpla con respetar el contrato de crédito vehicular celebrado con la señora Amalia Carolina Castro Balmaceda; y, en consecuencia, se ordena que cumpla, en un plazo

<sup>19</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 6°.** - Motivación del acto administrativo. -

(...)

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



máximo de cinco (5) días hábiles, con evaluar la solicitud de crédito vehicular de la señora Castro.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 202-2018/INDECOPI-PIU en el extremo que sancionó a BBVA Banco Continental con una multa de 2 UIT.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 202-2018/INDECOPI-PIU en el extremo que condenó a BBVA Banco Continental al pago de costas y costos del procedimiento.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 202-2018/INDECOPI-PIU en el extremo que dispuso la inscripción de BBVA Banco Continental en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SEXTO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a BBVA Banco Continental, en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

**SÉPTIMO:** Requerir a BBVA Banco Continental el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS<sup>20</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

<sup>20</sup>

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS y publicado el 20 de marzo de 2017. Artículo 203.- Ejecución forzosa**  
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:  
(...)

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