



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : BIKY MILAGROS DE LA CRUZ VILCAHUAMÁN
DENUNCIADO : BANCO PICHINCHA DEL PERÚ S.A.¹²
MATERIAS : PAGOS ANTICIPADOS
ATENCIÓN DE RECLAMOS
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la Resolución Final 93-2018/INDECOPI-JUN del 2 de marzo de 2018 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Biky Milagros De la Cruz Vilcahuamán contra Banco Pichincha del Perú S.A. por infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera restringió el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado.*

Asimismo, se revoca la Resolución Final 93-2018/INDECOPI/JUN, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Biky Milagros De la Cruz Vilcahuamán contra Banco Pichincha del Perú S.A. por la presunta infracción del artículo 88° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declararla improcedente por falta de interés para obrar, en la medida que quedó acreditado que el denunciado cumplió con atender el reclamo cuestionado el 13 de junio de 2017, esto es, antes de la interposición de la denuncia.

SANCIÓN:

Cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias, en la medida que restringió el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado.

Lima, 24 de octubre de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 16 de agosto de 2017, la señora Biky Milagros De La Cruz

¹ Con Registro único de Contribuyente N° 20100105862.

² Cabe precisar que el presente procedimiento fue iniciado contra Banco Financiero del Perú S.A.; no obstante, el 25 de agosto de 2018, mediante la Resolución SBS N° 3261-2018, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, aprobó la modificación parcial del Estatuto Social de Banco Financiero del Perú S.A., que incluye la modificación de su denominación social, siendo desde entonces "Banco Pichincha del Perú S.A.".



Vilcahuamán (en adelante, la señora De la Cruz) denunció a Banco Pichincha del Perú S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, argumentando lo siguiente:

- (i) El 28 de diciembre de 2016, el Banco le otorgó un crédito por el importe de S/ 60,000.00 con una cuota mensual de S/ 2 581,14;
 - (ii) el 31 de mayo de 2017; se apersonó a las instalaciones de la entidad financiera a fin de realizar su pago anticipado por el importe de S/ 42 000,00; sin embargo, el personal del Banco se habría negado a recibirle dicho pago argumentando que: (a) el pago debería ser autorizado por la Jefa del área, señora Jannet Sotomayor; (b) los pagos anticipados únicamente se aceptan hasta las 17:00 horas; (c) le estaría condicionando a firmar un formulario; y, (d) debería pagar primero una de sus cuotas;
 - (iii) habría presentado un reclamo en la medida que no le aceptó efectuar el pago anticipado por S/ 42 000,00; y,
 - (iv) el 1 de junio de 2017, el Banco informó que una vez concluido el proceso le enviarían la respuesta definitiva del reclamo planteado; sin embargo, la entidad financiera no habría cumplido con atender dicho reclamo.
2. La denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, se ordene al Banco acceda a su pago anticipado. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
 3. Mediante Resolución N° 1 del 14 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia contra el Banco de acuerdo a lo siguiente:
 - (i) Por presunta infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° del Código, en la medida que el Banco habría restringido el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado del crédito que le otorgaron; y,
 - (ii) Por presunta infracción del artículo 88° del Código, en la medida que no habría atendido el reclamo presentado el 1 de junio de 2017 presentado por la denunciante vía web.
 4. Mediante escrito del 5 de octubre de 2018, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

³ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 1 de setiembre del 2010, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.



- (i) La denunciante debió firmar el documento denominado “solicitud de pagos anticipados/adelanto de cuotas/cancelación anticipada”, además debió informar expresamente si desea amortizar el valor de cuota o el número de cuotas;
 - (ii) el 31 de mayo de 2017 la denunciante se apersonó al Banco indicando que quería amortizar su deuda, por lo que, el personal procedió a realizar la solicitud de pagos anticipados, el mismo que se negó a firmar, impidiendo cumplir con el procedimiento; y,
 - (iii) el 13 de junio de 2017, habría brindado respuesta a la solicitud de fecha 31 de mayo de 2017.
5. El 3 de noviembre de 2017, la señora De la Cruz presentó un escrito mediante el cual adjuntó la captura de pantalla del correo electrónico del 1 de junio de 2017 enviada por el Banco, en el que le habrían informado que su reclamo se encontraría en proceso de análisis.
6. Mediante escrito del 29 de enero de 2018, la señora De la Cruz presentó un escrito solicitando que se considere como tercero legitimado a la Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios; asimismo, agregó que del medio probatorio presentado por el Banco para acreditar que habría atendido el reclamo cuestionado, no se evidencia que la misma tuviese como finalidad su atención.
7. Mediante Resolución Final 93-2018/INDECOPI-JUN del 2 de marzo de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora De la Cruz contra el Banco, por infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° del Código, en la medida que restringió el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado;
 - (ii) declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 88° del Código, en tanto quedó acreditado que el denunciado no cumplió con atender el reclamo del 31 de mayo de 2017;
 - (iii) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución Final, cumpla con permitir a la interesada realizar el pago anticipado de su crédito de forma célere con las formalidades mínimas.
 - (iv) sancionó al Banco con una multa de cinco (5) Unidades Impositivas Tributaria (UIT) por infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° del Código;



- (v) sancionó al Banco con una multa de dos (2) UIT por infracción del artículo 88° del Código;
 - (vi) ordenó al Banco el pago de los costos y costas del procedimiento; y,
 - (vii) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).
8. El 9 de abril de 2018, el Banco apeló la Resolución Final 93-2018/INDECOPI-JUN, manifestando lo siguiente:
- (i) Era necesario que la denunciante firmara la solicitud de pago anticipado pues con ello autorizaba para que pudiera disponer del dinero depositado en la cuenta de ahorros N° 00085-****372 en la medida que dichos fondos eran intangibles, no pudiendo disponer unilateralmente de ellos; caso contrario podría haber sido denunciado penalmente;
 - (ii) el 1 de junio de 2017, la denunciante efectuó un retiro por S/ 2 000,00 de los S/ 42 000,00 depositados inicialmente, ello demostraría que dicho dinero no estaba destinado para efectuar algún pago anticipado;
 - (iii) el 13 de junio de 2017, cumplió con atender el reclamo N° CAS-112654-X0R0D7 presentado por la denunciante el 31 de mayo de 2017; y,
 - (iv) la grabación presentada por la denunciante era una prueba prohibida, pues se obtuvo vulnerando derechos constitucionales, asimismo, argumentó que dicha grabación tenía un fin personal y sería un medio probatorio ilegal, en la medida que en las instituciones financieras están prohibidas el uso de cualquier tipo de medio tecnológico. Agregó que dicho medio probatorio fue maliciosamente editado.
9. El 11 de mayo de 2018, el Banco presentó un escrito reiterando lo argumentado en su escrito de apelación y agregando que la denunciante no tenía intenciones de efectuar el pago anticipado de su deuda, pues efectuó el pago de la cuota siguiente y realizó diversos retiros de su cuenta de ahorros.
10. El 8 de junio de 2018, la denunciante presentó un escrito reiterando sus argumentos esbozados a lo largo del procedimiento y agregando que la atención del reclamo materia de denuncia no tenía cargo de recepción de ninguna persona.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la ilegalidad del audio presentado por la denunciante

11. En su apelación, el Banco argumentó que la grabación presentada por la denunciante era una prueba prohibida, pues se obtuvo vulnerando derechos



constitucionales, asimismo, argumentó que dicha grabación tenía un fin personal y sería un medio probatorio ilegal, en la medida que en las instituciones financieras estaban prohibidas el uso de cualquier tipo de medio tecnológico. Agregó que dicho medio probatorio fue maliciosamente editado.

12. Sobre el particular, con relación a la prueba ilícita o prueba prohibida, en el Pleno Jurisdiccional del 11 de diciembre de 2004, se consideró como tal a la prueba que ha sido originalmente obtenida mediante la violación de derechos constitucionales, así como también a la prueba que se deriva de ella. En el primer caso, opera la “regla de exclusión” y en el segundo caso, la doctrina de los frutos del árbol envenenado. En ambos casos, el mensaje central era que la prueba obtenida con violación a derechos constitucionales carecía de valor probatorio, por lo que se prohibía su valoración. Sin embargo, se precisó que esta regla, absoluta al inicio, actualmente reconoce una serie de excepciones que deben ser valoradas en cada caso concreto, una de ellas, la teoría del riesgo, la cual consiste en lo siguiente:

“La Teoría del Riesgo, es una excepción aplicable a casos como confesiones extrajudiciales e intromisiones domiciliarias y sus derivaciones, logrados por medio de cámaras y micrófonos ocultos, escuchas telefónicas y grabación de conversaciones sin autorización judicial, informantes, infiltrados, delatores, etc. Su justificación reside en el riesgo a la delación que voluntariamente asume toda persona que ante otra hace revelaciones sobre un delito o realiza actividades relacionadas con éste. Si el propio individuo no cuida sus garantías, no pretenda que lo haga un Juez. Se admite la validez de la cámara oculta, cuando uno de los interlocutores lo consiente, pues su posterior testimonio es válido. Similar posición se da en el caso que uno de los interlocutores por el teléfono grabe la conversación, o, sea origen o destinatario de una carta o comunicación privada. (...)”.

13. En esa línea, el Tribunal Constitucional ha tenido ocasión de pronunciarse sobre la presunta ilegalidad de la grabación de una conversación privada, señalando que la prueba ilícita es aquella en cuya obtención o actuación se lesionan derechos fundamentales o se viola la legalidad procesal. Posteriormente, el mismo Tribunal precisó que un medio probatorio obtenido con vulneración de algún derecho fundamental será excluido en cualquier clase de procedimiento o proceso para decidir la situación jurídica de una persona.
14. Asimismo, la doctrina también señala, con relación a las grabaciones realizadas en reuniones por una de las partes, que éstas tienen plena validez, “sin perjuicio del valor probatorio, discusión cuyo examen en profundidad es



distinto al de su validez". Lo que indica que una vez acreditada la legalidad de la prueba aportada al procedimiento, se deberá evaluar si sustenta de manera concluyente la denuncia efectuada.

15. Cabe señalar que el medio probatorio cuestionado consiste en una grabación de las conversaciones entabladas entre la denunciante y los funcionarios del Banco; es decir, no se trata de una interceptación telefónica realizada ilícitamente por terceros, ni tampoco de declaraciones obtenidas a través de violencia moral o física, tortura o tratos humillantes o denigrantes, por lo que este Colegiado considera que el medio de prueba obtenido por el denunciante no vulnera el contenido esencial de los derechos fundamentales en la medida que no se encuentra en un supuesto de prueba prohibida, teniendo en cuenta, además, que dicha conversación no fue objeto de divulgación pública, sino sólo fue puesta en conocimiento de la autoridad administrativa, siendo que dicho medio probatorio permite sustentar la posible responsabilidad del proveedor respecto del hecho materia de denuncia.
16. En ese sentido, este órgano colegiado considera que corresponde desvirtuar lo argumentado por el denunciante en este extremo.
17. Por otro lado, el Banco argumentó que dicho instrumento sería un medio probatorio ilegal, en la medida que en las instituciones financieras están prohibidas el uso de cualquier tipo de aparatos tecnológicos.
18. Al respecto, es pertinente mencionar que en nuestro ordenamiento jurídico no existe legislación que prohíba a los usuarios el uso de cualquier medio tecnológico en las instituciones financieras; en ese sentido, este colegiado considera no acoger lo argumentado por el denunciado en este extremo.
19. Finalmente, el Banco argumentó que la grabación presentada por la denunciante como medio probatorio de su denuncia fue maliciosamente editado. Sobre el particular, cabe señalar que la entidad financiera únicamente se limitó a argumentar sobre una presunta manipulación maliciosa de un medio probatorio; no obstante ello, no presentó mayor instrumento a fin de probar lo alegado en este extremo, tales como, una grabación del mismo momento y lugar, que permita evaluar a esta Sala evaluar la presunta edición maliciosa del medio probatorio; en ese sentido, este órgano colegiado considera que tampoco corresponde acoger lo argumentado por el denunciado en este extremo.

Sobre la presunta afectación al derecho de efectuar pagos anticipados

20. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que el Estado



defiende el interés de los consumidores y usuarios⁴. A fin de cumplir dicho deber de defensa y protección de los consumidores, los artículos 1° numeral 1 literal k) y 86° del Código reconocen el derecho de los consumidores a realizar pagos anticipados en forma total o parcial⁵. Ello, implica para los proveedores la prohibición de: (i) obstaculizar o limitar el derecho de sus consumidores al pago anticipado; o, (ii) cobrar montos que encubran la recuperación de los intereses que se dejarían de percibir por el pago anticipado⁶.

21. Cabe señalar que este Colegiado, en un anterior pronunciamiento, ha reiterado que el consumidor está facultado a efectuar cancelaciones parciales o totales de los créditos obtenidos en cualquier momento, sin mayores restricciones o limitaciones temporales u operativas que el pago de los intereses generados a la fecha de pago y los gastos que ello demande⁷.
22. Conforme a lo señalado, el acreedor deberá liquidar los intereses al día de pago incluyendo en esa liquidación -de ser el caso- los gastos administrativos derivados de esta operación. Cabe precisar que el concepto de gastos no se vincula al resarcimiento del lucro cesante o al pago de una penalidad, sino al reembolso de los recursos utilizados por la entidad financiera para llevar a cabo la operación específica de cancelación del crédito otorgado, si estos se hubieran generado, y siempre y cuando hubieran sido pactados expresamente.
23. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora De la Cruz, en la medida que verificó que el Banco restringió el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. Derechos de los consumidores.**

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

(...)

k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Artículo 86°. Derecho a efectuar pagos anticipados. Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

⁶ Al respecto, ver Resolución 1581-2011/SC2-INDECOPI del 23 de junio de 2011.

⁷ Al respecto, ver Resolución 927-2011/SC2-INDECOPI del 20 de abril de 2011.



24. En su apelación, cambiando la versión planteada en su escrito de descargos, el Banco argumentó que era necesario que la denunciante firmara la solicitud de pago anticipado pues con ello autorizaba para que pudiera disponer del dinero depositado en la cuenta de ahorros N° 00085-****372 en la medida que dichos fondos eran intangibles, no pudiendo disponer unilateralmente de ellos; caso contrario, podría haber sido denunciado penalmente.
25. Cabe señalar que, en el presente caso se discute que el Banco habría restringido el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado; por lo que, se analizará si la entidad financiera aceptó o no el pago anticipado planteado por la denunciante y, de no haberlo hecho, si el motivo de su negativa estuvo debidamente justificado.
26. Sobre el particular, obra en el expediente el soporte magnético a través del cual se advierte la conversación entablada por funcionarios del banco con la señora De la Cruz, tal como se advierte en la siguiente transcripción de la conversación⁸.

Conversación presencial N° 1

(...)

Señora De la Cruz: Señorita, se acuerda que ayer vine para amortizar mi crédito

Funcionario del Banco 1: Sí

Señora De la Cruz: y usted me hizo esperar casi una hora (...) a su jefa, que me iba a atender y a final usted me atendió.

(...)

Funcionario del Banco 1: no le condicioné la firma, al momento que usted se acercó para hacer la amortización. Al amortizar usted debería dar fe de qué está optando, si bien usted está optando por reducir monto o plazo.

Señora De la Cruz: No señorita, el detalle es que no me querían aceptar porque no quería firmar ese documento.

(...)

Funcionario del Banco 1: no se ha negado la amortización, como le he dicho. Lamentablemente al momento que usted ha venido no estaba la señora Jannet (...).

Señora De la Cruz: señorita, pero yo no voy a esperar (...) esperé una hora para que ella me atendiera.

Funcionario del Banco 1: Al momento que ha llegado, desistió de la operación.

Señora De la Cruz: Porque me estaban condicionando la firma. (...) En ventanilla no me iban a aceptar mi amortización mientras yo no firmaba ese documento, ¿cierto?

Funcionario del Banco 1: Claro, porque es un proceso interno.

Señora De la Cruz: Es un proceso interno que no debería ser (...) Tenía que amortizar mi cuenta y quiero amortizar mi cuenta.

Funcionario del Banco 1: Ahorita le voy a llamar a la señorita Jannet para que usted mismo converse.

Señora De la Cruz: ¿y ahorita si amortizo mi cuenta?

Funcionario del Banco 1: ahorita estamos fuera del horario, esta hasta las cinco (5) (...) porque esto es internamente y en las oficinas de lima no atienden hasta la tarde.

⁸ Ver foja 13 del Expediente.
M-SPC-13/1B



(...)

Señora De la Cruz: Yo cumplo mis procesos (...) en ventanilla no le van a recibir sin esa hoja que es para proceso interno.

(...)

Funcionario del Banco 1: esta es una solicitud de adelanto o cancelación anticipada, acá se indica qué ha elegido usted (...).

Señora De la Cruz: y el día de hoy porqué usted no me amortizó mi cuenta, vine a la ventanilla para que me reciba la amortización y me respondió: si desea quéjese.

(...)

Funcionario del Banco 2: señorita buenas tardes; por políticas del Banco las cancelaciones y amortizaciones solo son hasta las 5 de la tarde (...) ahora con la persona con quien usted tiene que conversar es con la señorita Sotomayor (...) mañana vienen temprano y lo amortiza.

Señora De la Cruz: estoy en esto desde anteayer.

Funcionario del Banco 2: sí le entiendo, la responsable es la señorita Sotomayor, ella es plataforma.

Señora De la Cruz: (...) hace tres días he ido a amortizar a cusco y la señorita me dijo que lo deposite en mi cuenta, por miedo a que me roben deposité y hasta el día de hoy no puedo amortizar.

Funcionario del Banco 1: ayer ha venido la señora y no estaba Jeannet y como yo no puedo pasarle sin su firma.

Funcionario del Banco 2: le hubieras tomado la firma a la cliente.

Funcionario del Banco 1: no ha querido firmar.

Señora De la Cruz: no he querido firmar porque no me pueden condicionar a firmar para poder amortizar.

Funcionario del Banco 2: es un simple formato que usted está solicitando la amortización de S/ 42 000,00 aplicando a este crédito, nada más.

(...)

Funcionario del Banco 2: esto hacemos firmar a todos nuestros clientes que cancelan y amortizan.

Señora De la Cruz: mañana ya es primero (...)Voy a tratar de cancelar mi cuenta esta semana.

Conversación presencial N° 2

Funcionario del Banco: no le estoy mintiendo (...) tal como le dije ayer, si usted lo abonaba el día de ayer, lo amortizaba, no le iban a tomar el día de ayer, lo iban a tomar el día de hoy... como le comento el área trabaja hasta la 5 de la tarde (...) pero si usted tiene una cuota pendiente que vence hoy, primero tenía que pagar su cuota.

Señora De la Cruz: ósea, primero tenía que pagar mi deuda.

Funcionario del Banco: exacto.

(...)

Señora De la Cruz: Joven y hasta qué fecha tengo para amortizar.

Funcionario del Banco: hasta dos días antes de tu fecha de pago.

(lo subrayado es nuestro).

27. Del medio probatorio analizado se desprende que el Banco no aceptó el pedido de pago anticipado de la deuda de la señora De la Cruz, en la medida que:



- (i) La presunta encargada de este tipo de operaciones no se encontraba en dicho momento en la entidad financiera, siendo imposible aceptar el pago sin su firma.
 - (ii) Debía firmar un formato a través del cual indicara si deseaba reducir monto o plazo.
 - (iii) Se encontraría fuera del horario para efectuar la amortización, esto es 17:00 horas.
 - (iv) Primero debería pagar su cuota pendiente de pago.
 - (v) Únicamente podría efectuar pagos anticipados hasta dos días antes de su fecha de pago.
28. En efecto, de lo anterior se advierte que el Banco no aceptó el pago anticipado solicitado por la señora De la Cruz por diversos motivos, tales como: (i) el horario; (ii) la firma de un representante del Banco que en ese momento, presuntamente, no se encontraba en las instalaciones; (iii) a especificar de manera escrita si deseaba reducir monto o plazo de su crédito; (iv) a pagar previamente una de las cuotas; y, (v) a pagar hasta dos días antes del último día de pago de su última cuota; por lo que, este órgano colegiado verifica el planteamiento de la entidad financiera de diversas limitaciones para que la denunciante ejerza su derecho de efectuar este tipo de operaciones.
29. Cabe precisar que este Colegiado no desconoce que dentro del procedimiento establecido por cada entidad financiera para tramitar las solicitudes de pago anticipado de sus clientes sea necesario la intervención de ciertos procedimientos o de algún personal especializado; sin embargo, en los argumentos planteados por el Banco en las conversaciones analizadas en los párrafos que anteceden (ver *supra*, numerales 28 a la 30) no se evidencia justificación razonable para no aceptar el pago anticipado ofrecido por la denunciante.
30. En ese sentido, esta Sala considera que el actuar del Banco constituyó diversos obstáculos o limitaciones al derecho de la señora De la Cruz para efectuar el pago anticipado de su crédito; por lo que, corresponde imputar responsabilidad a la entidad financiera por los hechos denunciados en este extremo.
31. Por otro lado, el Banco argumentó que era necesario que la denunciante firmara la solicitud de pago anticipado, pues con ello autorizaba para que pudiera disponer del dinero depositado en la cuenta de ahorros N° 00085-****372 en la medida que dichos fondos eran intangibles.
32. Sobre el particular y contrariamente a lo argumentado por el Banco en este extremo, tal como se desarrolló precedentemente, del medio probatorio



analizado se desprende, entre otros, que el denunciado supeditó el pago anticipado a la autorización que pudiera realizar un tercero, la señora Janett Sotomayor, siendo que, la operación no pudo realizarse en la medida que dicha funcionaria, presuntamente, no se encontraba en ese momento; por lo que, corresponde desestimar los argumentos de la entidad financiera en este extremo.

33. Finalmente, el Banco argumentó que el 1 de junio de 2017 la denunciante efectuó retiros de dinero de su cuenta de ahorros y que dichos actos demostrarían que no contaba con la intención de efectuar los pagos anticipados de su deuda.
34. Sobre el particular, este órgano colegiado considera que tales argumentos no contribuyen a dilucidar los hechos materia de denuncia, esto es, que la entidad financiera habría restringido el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado del crédito otorgado a la señora De la Cruz; por lo que, no corresponde acoger lo argumentado por la entidad financiera en este extremo.
35. En ese sentido, la Sala considera que corresponde confirmar la Resolución Final 93-2018/INDECOPI-JUN en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora De la Cruz contra el Banco por infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera restringió el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado.

Sobre la falta de interés para obrar para denunciar la falta de atención de su reclamo presentado el 31 de mayo de 2017

36. 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 obrar⁹.
37. 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*

⁹ **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano.* En: Themis 27, p.24.



*conflicto que están viviendo*¹⁰.

38. Al respecto, el artículo 108° del Código, refiere en relación a todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo -esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores-, que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando exista falta de interés para obrar del denunciante¹¹.
39. Así, de conformidad con la norma bajo comentario, en aquellos casos en los cuales exista falta de interés para obrar, el órgano resolutorio que analiza el caso, declarará la improcedencia de la denuncia por la mencionada causal, siendo que dicha disposición, además, resulta acorde con lo establecido en el artículo 116° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General)¹², según el cual el administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa, para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.
40. En concordancia con lo anterior, este Colegiado ha señalado que la ausencia de un interés legítimo del consumidor al momento de la interposición de su denuncia, acarrea la improcedencia de la misma, en tanto un presupuesto procesal para la configuración válida del procedimiento administrativo iniciado

¹⁰ **MONROY GALVEZ, Juan.** *Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano*. En: Themis N° 27, p 124.

¹¹ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas.** Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan. Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:
a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

¹² **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO II. CAPÍTULO III. Artículo 116°.- Solicitud en interés particular del administrado.** Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.



a instancia de parte, es la existencia de un agravio en perjuicio del denunciante¹³.

41. En efecto, dicha lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Además, este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores (cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración a través del inicio de un procedimiento de oficio o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello¹⁴).
42. Así pues, de concluirse que los hechos denunciados por un consumidor no dan cuenta de una transgresión a su interés particular, verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre éste y determinado proveedor, dicha denuncia deberá ser declarada improcedente.
43. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora De la Cruz, en la medida que el Banco no cumplió con atender el reclamo del 31 de mayo de 2017.
44. En su apelación, el Banco argumentó que el 13 de junio de 2017 cumplió con atender el reclamo N° CAS-112654-X0R0D7 presentado por la denunciante el 31 de mayo de 2017.
45. Sobre el particular, esta Sala advierte, que la denunciante presentó el reclamo N° CAS-112654-X0R0D7 el 31 de mayo de 2017 manifestando su disconformidad al no habersele permitido efectuar el pago anticipado de su crédito; señalando además que dicho reclamo podía ser respondido mediante correo electrónico (**biky_27_4@hotmail.com**) o a su domicilio (Av. Mariátegui N° 150, el Tambo, Huancayo Junín)¹⁵.

¹³ Ver Resolución 2659-2017/SPC-INDECOPI del 8 de setiembre de 2017.

¹⁴ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 129°.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores.**

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del Indecopi califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

(...)

¹⁵ Ver foja 136 del Expediente.



46. Asimismo, obra en el expediente la captura de pantalla del correo enviado por la denunciante el 13 de junio de 2017, en la cual se observa lo siguiente: (i) número de reclamo N° CAS-112654-X0R0D7; (ii) fecha de atención (13 de junio de 2017); y, (iii) la carta de atención adjunta.
47. En efecto, de los medios probatorios analizados se desprende que el 13 de junio de 2017 el Banco cumplió con atender el reclamo presentado por la señora De la Cruz el 31 de mayo de 2017, esto es, con anterioridad a la interposición de la denuncia (16 de agosto de 2017); en ese sentido, este órgano colegiado verifica la falta de interés para obrar de la denunciante en este extremo de su denuncia.
48. Finalmente, la señora De la Cruz argumentó que la atención del reclamo materia de denuncia no tiene cargo de recepción de ninguna persona. Sobre el particular, esta Sala conviene en reiterar que en el presente caso el reclamo fue atendido por el Banco al correo electrónico brindado por la denunciante (biky_27_4@hotmail.com) por lo que, no correspondía que dicha atención sea recibida de manera personal por la misma o un tercero; en ese sentido corresponde desestimar lo alegado por la señora De la Cruz en este extremo.
49. Por los argumentos expuestos, esta Sala considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 93-2018/INDECOPI/JUN, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora De la Cruz contra el Banco por la infracción del artículo del artículo 88° del Código, y, en consecuencia, se declara improcedente, por falta de interés para obrar, en la medida que quedó acreditado que el denunciado cumplió con atender el reclamo cuestionado el 13 de junio de 2017, esto es, antes de la interposición de la denuncia.

Sobre las medidas correctivas, la graduación de las sanciones, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

(i) *Sobre la afectación al derecho de efectuar pagos anticipados*

50. Considerando que el Banco no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la pertinencia de las medidas correctivas ordenadas, la graduación de la sanción, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS, dispuestos por la Comisión, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los referidos extremos en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley de Procedimiento Administrativo ¹⁶, por lo que corresponde confirmar la lo ordenado en primera

¹⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores
M-SPC-13/1B 14/17



instancia mediante la Resolución N° 93-2018/INDECOPI-JUN, en dichos extremos.

51. Asimismo, se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas que correspondan, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del último 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 a la denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

(ii) Sobre la falta de atención de reclamos

52. En la medida que la denuncia interpuesta por De la Cruz contra el Banco por la presunta falta de atención al reclamo presentado el 31 de mayo de 2017 ha sido declarada infundada, corresponde dejar sin efecto la Resolución Final N° 93-2018/INDECOPI-JUN en el extremo que sancionó al Banco con una multa ascendente a dos (2) UIT, le ordenó el pago de las costas y costos, y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por ser accesorios al pronunciamiento sustantivo, en este extremo.

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

53. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de conducta

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. (...)

¹⁷ **DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. "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.



infractora por parte del denunciado 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 Final 93-2018/INDECOPI-JUN del 2 de marzo de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Biky Milagros De la Cruz Vilcahuamán contra Banco Pichincha del Perú S.A. por infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera restringió el derecho de la denunciante de efectuar el pago anticipado de su crédito otorgado.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 93-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Biky Milagros De la Cruz Vilcahuamán contra Banco Pichincha del Perú S.A. por la presunta infracción del artículo 88° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declararla improcedente por falta de interés para obrar, en la medida que quedó acreditado que el denunciado cumplió con atender el reclamo cuestionado el 13 de junio de 2017, esto es, antes de la interposición de la denuncia.

TERCERO: Confirmar la Resolución Final N° 93-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que ordenó a Banco Pichincha del Perú S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir a la interesada realizar el pago anticipado de su crédito de forma celeré con las formalidades mínimas.

Informar a Banco Pichincha del Perú S.A., que deberá presentar los medios probatorios a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, 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° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa a la señora Biky Milagros De la Cruz Vilcahuamán que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de



medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

CUARTO: Confirmar la Resolución 93-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que sancionó a Banco Pichincha del Perú S.A. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias por infracción del literal k) del inciso 1.1 del artículo 1° y del artículo 86° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a Banco Pichincha del Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2017-JUS14, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento

SEXTO: Dejar sin efecto la Resolución 93-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que sancionó a Banco Pichincha del Perú S.A. con una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias, por presunta infracción del artículo 88° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 93-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que ordenó a Banco Pichincha del Perú S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 93-2018/INDECOPI-JUN, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco Pichincha del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y María Soledad Ferreyros Castañeda.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente