



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.04.2022 10:34:25 -05:00



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

RESOLUCIÓN 0705-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0101-2021/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : MAYRA YESSENIA ORDOÑEZ GUZMÁN

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTRAS TIPO DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no otorgó el crédito hipotecario ofrecido a la denunciante, de manera injustificada. Ello, debido a que no sustentó fehacientemente los motivos por los cuales denegó el otorgamiento de dicho crédito, pese a que la denunciante cumplió con lo requerido por el denunciado.*

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 6 de abril de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 27 de noviembre de 2020, subsanado mediante los escritos del 16 y 18 de diciembre de 2020, la señora Mayra Yessenia Ordoñez Guzmán (en adelante, la señora Ordoñez) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank¹ (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), argumentando lo siguiente:
 - (i) En el mes de enero de 2019, inició los trámites para adquirir un crédito hipotecario con el Banco, siendo informada por dicha entidad financiera sobre la existencia de una alerta respecto de su centro de labores, la cual se había generado a consecuencia de una investigación realizada por el Ministerio Público;
 - (ii) en el mes de abril de 2019, asistió a una feria inmobiliaria, oportunidad en la que fue evaluada por personal del Banco –el señor Roger Ocampo Andagua- quien le informó que sí podía adquirir un departamento dentro del proyecto inmobiliario Serk–Barranco, por lo que, al día siguiente de dicho encuentro, procedió a separar el referido inmueble;
 - (iii) el 16 de abril de 2019, personal del Banco generó una carta de preaprobación y condicionó la aprobación final del crédito a abrir una

¹ RUC 20100053455. Domicilio fiscal: Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina en el distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima.



Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, siendo que transcurrido dicho plazo, el 17 de setiembre de 2019 presentó toda la documentación solicitada para la referida aprobación. Sin embargo, no obtuvo ninguna comunicación por parte del Banco, a pesar de sus reiterados intentos por entablar contacto;

- (iv) el 9 de octubre de 2019, personal del Banco se contactó con ella, vía correo electrónico, informándole que su centro de trabajo se encontraba observado, lo cual no fue advertido desde el inicio del trámite y el 24 de octubre de 2019, mediante otro correo electrónico, se le informó que todavía estaban a la espera de una excepción para la aprobación de su crédito;
- (v) transcurrido el tiempo y en tanto que no recibía ninguna comunicación por parte del Banco, decidió aplicar a un crédito hipotecario con otra entidad financiera (Scotiabank Perú S.A.A), siendo que en esta otra entidad su crédito fue aprobado sin mayores inconvenientes en noviembre de 2019;
- (vi) el 5 de diciembre de 2019 recibió un correo por parte del asesor inmobiliario –el señor Roger Larrea-, comunicación en la que se copiaba la respuesta del Banco brindada a dicho asesor, en donde se le indicaba que su solicitud no podía ser atendida, sin que se le brindara mayor información acerca de los motivos por los cuales se había llegado a dicha decisión;
- (vii) el 4 de marzo de 2020, el asesor inmobiliario le informó que el Banco había expedido una carta fianza generada a consecuencia de la obtención del crédito hipotecario con otra entidad financiera, por lo que debía asumir el 50% del monto total, esto era la suma de S/ 6 327,95, con lo cual no estaba de acuerdo, al considerar que no debía asumir el error incurrido por parte del proveedor denunciado;
- (viii) a consecuencia de lo anterior, se apersonó ante el Indecopi a fin de salvaguardar sus derechos por lo cual se llevó a cabo una audiencia de conciliación con un representante del Banco quien alegó no contar con el poder de decisión, por lo cual analizaría su propuesta y se comunicaría con su persona en el transcurso de la semana; sin embargo, nunca se comunicaron con ella;
- (ix) el 21 de agosto de 2020, intentó buscar una respuesta formal por parte del Banco mediante un reclamo interpuesto a través del Libro de Reclamaciones, el mismo que fue respondido reiterando la omisión de información y negándose a darle una solución; y,
- (x) solicitó que se ordene al Banco, como medida correctiva, la anulación de la carta fianza. Finalmente, requirió el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. Mediante Resolución 1 del 19 de febrero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ordoñez contra el Banco, por lo siguiente:



- (i) Presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y del numeral 2.1. del artículo 2° del Código, en tanto el denunciado no habría brindado a la denunciante información clara, completa y oportuna acerca de los motivos por los cuáles su crédito hipotecario no había sido aceptado;
 - (ii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el denunciado no habría aprobado el crédito hipotecario solicitado por la denunciante, a pesar de que habría cumplido con lo indicado, que era abrir una Cuenta Ahorro Casa y realizar abonos en ella por seis (6) meses;
 - (iii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el denunciado estaría requiriendo indebidamente a la denunciante el pago del 50% de una carta fianza, ascendiente a S/ 6 327,95; y,
 - (iv) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el denunciado no habría brindado a la denunciante una atención idónea durante todo el proceso de tramitación de su crédito hipotecario, toda vez que no habría mantenido una atención constante, siendo que en diversas ocasiones no habría respondido a los mensajes enviados.
3. Mediante Resolución 2 del 6 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión, declaró rebelde al Banco; ello sin perjuicio de que la entidad financiera pudiera apersonarse al procedimiento, sujetándose al estado procesal en que este se encontrara.
 4. Mediante Resolución 3 del 2 agosto de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión corrió traslado a las partes del procedimiento, el Informe Final de Instrucción 0435-2021/CC1-ST (en adelante, IFI) de la misma fecha, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para que formulen sus descargos.
 5. Mediante Resolución 2198-2021/CC1 del 23 de agosto de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia presentada por la señora Ordoñez contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la entidad financiera no había aprobado el crédito solicitado por la denunciante, pese a que entregó toda la información solicitada y efectuó abonos en la Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, y sin explicar los motivos de su decisión; sancionándolo con una multa de 2 UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que el proveedor denunciado estaría requiriendo indebidamente a la denunciante el pago del 50% de una carta fianza, ascendente a S/ 6 327,95, toda vez que no quedó acreditado la conducta denunciada;



- (iii) declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que el proveedor denunciado no habría brindado a la denunciante una atención idónea durante todo el proceso de tramitación de su crédito hipotecario, toda vez que no quedó acreditada la conducta denunciada;
 - (iv) denegó la medida correctiva solicitada por la señora Ordoñez;
 - (v) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
6. Cabe precisar que, mediante la Resolución 2198-2021/CC1 la Comisión consideró que los hechos imputados y detallados en los puntos (i) y (ii) del numeral 2 de la presente resolución, se encontraban íntimamente vinculados toda vez que pretendían cuestionar que el Banco no habría aprobado el crédito hipotecario solicitado por la denunciante, a pesar de que cumplió con lo indicado, lo que implicó la apertura de una Cuenta Ahorro Casa así como realizar abonos en esta cuenta hasta por seis (6) meses, y sin explicar los motivos por los cuales no se habría aprobado, por lo que las dos (2) imputaciones antes referidas serían analizadas de forma conjunta como una presunta infracción al deber de idoneidad y de acuerdo a la siguiente redacción:

“Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría informado a la denunciante los motivos por los cuales no aprobó el crédito hipotecario que había solicitado, a pesar que cumplió con lo indicado, que era abrir una Cuenta Ahorro Casa y realizar abonos en esta por 6 meses.”

Lo anterior, no afectaba el derecho al debido procedimiento de las partes, en tanto se les brindó la información pertinente y se le dio al denunciado la posibilidad de exponer sus argumentos de defensa sobre los hechos imputados en su contra.

7. El 20 de setiembre de 2021, el Banco apeló la Resolución 2198-2021/CC1, señalando lo siguiente:
- (i) Su representada no fue notificada en ningún momento con la resolución de imputación de cargos, habiendo recibido, únicamente, en el procedimiento, la resolución impugnada, hecho que vulneraba su derecho de defensa al no haber tenido la oportunidad de conocer los hechos denunciados y los cargos imputados a fin de presentar sus descargos, por lo que solicitaba se declarara la nulidad de la Resolución 2198-2021/CC1 y que se retrotrajera todo lo actuado hasta el momento en que ocurrió el vicio administrativo;



- (ii) sin perjuicio de lo anterior, al haber tomado conocimiento de la resolución recurrida, advirtió que la señora Ordoñez denunció que le hayan ofrecido el otorgamiento de un crédito hipotecario a cambio de abrir una cuenta de ahorros, sin que finalmente se le haya otorgado el mismo;
 - (iii) frente a tal hecho denunciado, la Comisión imputó en su contra el no haber informado a la denunciante sobre los motivos por los cuales no aprobó el crédito hipotecario que había solicitado, pese a que cumplió con lo indicado por su entidad, lo que consistía en la apertura de la Cuenta Ahorro Casa y los respectivos abonos en dicha cuenta, hasta por seis (6) meses;
 - (iv) no obstante, el órgano resolutorio de primera instancia se pronunció al respecto, declarando fundada la denuncia de la señora Ordoñez en el extremo referido a que su entidad no había aprobado el crédito solicitado por la denunciante, pese a que entregó toda la información solicitada y efectuó abonos en la Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, y sin explicar los motivos de su decisión;
 - (v) conforme lo indicado anteriormente, su representada infería en que se le imputó por no haber informado a la denunciante los motivos por los cuales no aprobó su crédito hipotecario que había solicitado; sin embargo, se le sancionó por no haber aprobado el crédito;
 - (vi) en ese sentido, su representada solicitaba que la resolución recurrida sea declarada nula en tanto vulneraba el Principio de Congruencia Procesal y el derecho a una debida motivación; y,
 - (vii) la sanción impuesta por la Comisión estaba ausente de razonabilidad y carente de motivación, toda vez que no explicaba cómo era que los criterios de daño resultante y efecto en el mercado derivaban en una multa de 2 UIT, lo que constituía una vulneración al Principio de Interdicción o Proscripción de la Arbitrariedad.
8. Cabe precisar que, en tanto la señora Ordoñez no impugnó la Resolución 2198-2021/CC1 en los extremos que declaró infundada la denuncia, referidos a: a) el hecho de que la entidad financiera estaría requiriendo indebidamente a la denunciante el pago del 50% de una carta fianza, ascendente a S/ 6 327,95; b) el supuesto de que el proveedor denunciado no habría brindado a la denunciante una atención idónea durante todo el proceso de tramitación de su crédito hipotecario; así como la denegatoria de la medida correctiva; se deja constancia que tales puntos se encuentran consentidos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

- I. Sobre la nulidad de la Resolución 2198-2021/CC1 por la falta de notificación de la resolución de imputación de cargos



9. Ante esta instancia, el Banco cuestionó que su representada no haya sido notificada en ningún momento con la resolución de imputación de cargos, habiendo recibido, únicamente, en el procedimiento, la resolución impugnada, lo cual vulneraba su derecho de defensa, ello al no haber tenido la oportunidad de conocer los hechos denunciados y los cargos imputados a fin de presentar sus descargos, por lo que solicitaba se declarara la nulidad de la Resolución 2198-2021/CC1 y que se retrotraiga todo lo actuado hasta el momento en que ocurrió el vicio administrativo.
10. Al respecto, de lo verificado en el procedimiento se advierte que la Resolución 1 del 19 de febrero de 2021 -mediante la cual se admitió a trámite la denuncia y se efectuó la imputación de cargos- fue notificada al correo electrónico interbankindecopi@intercorp.com.pe, dirección electrónica que coincidía con aquella a la que fue notificada la Resolución 2198-2021/CC1 del 23 de agosto de 2021 –sobre la cual la entidad financiera reconoció su recepción- y que posteriormente fue fijada por el mismo Banco mediante su escrito de apelación del 20 de setiembre de 2021, sin que del cargo de notificación de la Resolución 1² se desprendiera error o variación alguna en su consignación, sino por el contrario, el envío debidamente realizado del mismo.
11. De igual modo, se verifica que las Resoluciones 2 (mediante la cual se declaró rebelde al denunciado) y 3 (mediante la cual se corrió traslado del IFI), del 6 de mayo y 2 de agosto de 2021, respectivamente, también fueron debidamente remitidas al correo electrónico interbankindecopi@intercorp.com.pe, conforme se desprende de los cargos de notificación³ obrantes en el expediente.
12. En ese sentido, se infiere que no se ha configurado vicio alguno en la notificación de la Resolución 1 de imputación de cargos que acarree la nulidad de la resolución recurrida y/o el procedimiento en cuestión, por lo que corresponde tener por desvirtuado el referido alegato.
- II. Sobre la nulidad de la Resolución 2198-2021/CC1 por vulneración al Principio de Congruencia Procesal y el derecho a una debida motivación
13. En vía de apelación el Banco formuló los siguientes argumentos:
- (i) Tras haber tomado conocimiento de la resolución recurrida, advirtió que la señora Ordoñez denunció que le hayan ofrecido el otorgamiento de un crédito hipotecario a cambio de abrir una cuenta de ahorros, sin que finalmente se le haya otorgado el mismo;
 - (ii) frente a tal hecho denunciado, la Comisión imputó en su contra el no haber informado a la denunciante sobre los motivos por los cuales no aprobó el crédito hipotecario que había solicitado, pese a que cumplió

² En la foja 68 del expediente.

³ En las fojas 73 y 88 del expediente.



- con lo indicado por su entidad, lo que consistía en la apertura de la Cuenta Ahorro Casa y los respectivos abonos en dicha cuenta, hasta por seis (6) meses;
- (iii) no obstante, el órgano resolutorio de primera instancia se pronunció al respecto, declarando fundada la denuncia de la señora Ordoñez en el extremo referido a que su entidad no había aprobado el crédito solicitado por la denunciante, pese a que entregó toda la información solicitada y efectuó abonos en la Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, y sin explicar los motivos de su decisión;
 - (iv) conforme lo indicado anteriormente, infería en que se le imputó por no haber informado a la denunciante los motivos por los cuales no aprobó su crédito hipotecario que había solicitado; sin embargo, se le sancionó por no haber aprobado el crédito; y,
 - (v) en ese sentido, su representada solicitaba que la resolución recurrida sea declarada nula en tanto vulneraba el Principio de Congruencia Procesal y el derecho a una debida motivación.
14. En atención a lo expuesto, corresponde, en principio, mostrar los extractos pertinentes del contenido de la denuncia presentada por la señora Ordoñez, a fin de conocer los hechos denunciados, conforme se aprecia a continuación:

Escrito de denuncia del 27 de noviembre de 2020

Posteriormente, el 16 de abril, el ejecutivo generó una carta de pre-aprobación (adjunto carta) y me condicionó a aperturar una Cuenta Ahorro Casa por 6 meses con el fin de obtener la aprobación final del crédito (adjunto vouchers de depósito).

Finalizado el tiempo estipulado, el 17 de setiembre, presenté al ejecutivo toda la documentación solicitada para la aprobación final (adjunto correo). A partir de la fecha en mención, se generó en mí una incertidumbre: pues no tenía una respuesta concreta, una correcta asesoría, o siquiera una adecuada comunicación. Mis intentos por comunicarme fueron, en su mayoría, ignoradas o pasadas por alto.

El 9 de octubre, el ejecutivo me informa, vía correo, que mi caso estaba siendo observado debido a una alerta de mi centro laboral. Alerta que no fue advertida ni mencionada por el ejecutivo o el banco durante los 7 meses del proceso de Ahorro Casa. Tras ser informada de esto, presenté todos los documentos legales que respaldaban a mi centro laboral.

El 24 de octubre se dio la última comunicación con el ejecutivo, vía correo, donde me indicaba que aún se encontraba a la espera de una excepción para aprobar el crédito.

Durante el intervalo de 15 días, y desde el último correo recibido, la comunicación por parte del ejecutivo fue totalmente nula (adjunto conversaciones que prueban que ni el asesor inmobiliario - Roberto Tarrea -, ni yo, obteníamos una respuesta clara por parte del ejecutivo).

Debido a la incertidumbre del caso, la preocupación que se generó en mí, la falsa expectativa que me ofreció el banco Interbank, y el largo tiempo que se estuvo dilatando el caso; decidí aplicar a un



crédito hipotecario con banco Scotiabank; el cual se me fue aprobado el mismo mes de noviembre, sin problemas u observaciones (adjunto carta de aprobación).

El 05 de diciembre recibí un correo del asesor inmobiliario copiando el correo que había recibido del ejecutivo donde indicaba que no se podía atender mi operación (adjunto documento).

Para entonces; y a pesar de que el banco Interbank, por naturaleza, maneja una mayor cantidad de información (reflejando una asimetría informativa) nunca recibí una explicación o respuesta formal por parte del ejecutivo y/u otro representante del banco Interbank aclarando los detalles del caso, ni las disculpas por el tiempo perdido.

Desde el inicio, hubo una negligente omisión de información en pos de vender sus servicios hipotecarios; que terminó perjudicando mi tiempo, mis finanzas y mi estado emocional.

Escritos de subsanación de denuncia del 16 y 18 de diciembre de 2020

Que formulo denuncia contra Banco Internacional del Perú - Interbank, identificada con RUC N° 20100053455 por las siguientes INFRACCIONES al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

1. Haberme brindado una carta de pre-aprobación de crédito hipotecario donde el ejecutivo omitió información relevante durante la evaluación y asesoramiento, en pos de vender sus servicios.
2. Falta de disposición por parte del ejecutivo en brindarme información idónea, oportuna y clara, dejando de cumplir su función de asesoramiento y reflejando poco interés en mantener una comunicación conmigo.
3. Tomar ventaja indebida de mi situación para cobrar un monto significativo por el concepto de "Carta Fianza".
4. Conducta reiterativa de no brindarme una información idónea y oportuna.

15. De lo expuesto, se observa un claro cuestionamiento al accionar del Banco, en tanto este habría incurrido en la falta de comunicación formal y la falta de motivación respecto al resultado consistente en la no aprobación de su crédito, pese a que la denunciante había cumplido con todo lo requerido por dicha entidad financiera y que además que se le dio la expectativa de que se gestionaría la respectiva excepción por lo sucedido con su empleadora, la misma que se le informaría en un tiempo determinado, sin que después de ello el denunciado haya emitido comunicación alguna hasta el momento de interpuesta la denuncia.



16. En esa línea, cabe traer a colación la Resolución 1, mediante la cual se admite a trámite la denuncia e imputa los siguientes cargos:
- (i) *Presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y del numeral 2.1. del artículo 2° del Código, en tanto el denunciado no habría brindado a la denunciante información clara, completa y oportuna acerca de los motivos por los cuáles su crédito hipotecario no había sido aceptado; y,*
 - (ii) *presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el denunciado no habría aprobado el crédito hipotecario solicitado por la denunciante, a pesar de que habría cumplido con lo indicado, que era abrir una Cuenta Ahorro Casa y realizar abonos en ella por seis (6) meses.*
17. Posteriormente mediante la Resolución 2198-2021/CC1, la Comisión consideró que los hechos imputados y detallados en los puntos (i) y (ii) del párrafo anterior, se encontraban íntimamente vinculados toda vez que pretendían cuestionar que el Banco no habría aprobado el crédito hipotecario solicitado por la denunciante, a pesar de que cumplió con lo indicado, lo que implicó la apertura de una Cuenta Ahorro Casa así como realizar abonos en esta cuenta hasta por seis (6) meses, y sin explicar los motivos por los cuales no se habría aprobado, por lo que las dos (2) imputaciones antes referidas serían analizadas de forma conjunta como una presunta infracción al deber de idoneidad y de acuerdo a la siguiente redacción:
- “Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría informado a la denunciante los motivos por los cuales no aprobó el crédito hipotecario que había solicitado, a pesar que cumplió con lo indicado, que era abrir una Cuenta Ahorro Casa y realizar abonos en esta por 6 meses.”*
18. En este punto, cabe señalar que, en la resolución recurrida la Comisión también precisó que no se estaba afectando el derecho al debido procedimiento de las partes, en tanto se les brindó la información pertinente a las partes y se le dio al denunciado la posibilidad de exponer sus argumentos de defensa sobre los hechos imputados en su contra.
19. En consecuencia, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por la señora Ordoñez contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la entidad financiera no había aprobado el crédito solicitado por la denunciante, pese a que entregó toda la información solicitada y efectuó abonos en la Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, y sin explicar los motivos de su decisión.



20. De lo previamente detallado, este Colegiado no aprecia vulneración al Principio de Congruencia Procesal y al derecho a una debida motivación de la resolución recurrida, toda vez que, la conclusión arribada por el Banco, consistente en que *“se le haya imputado el cargo por no haber informado a la denunciante los motivos por los cuales no aprobó el crédito hipotecario solicitado para luego sancionarlo por no haber aprobado el crédito”*, no constituye una afirmación exacta de conformidad con los hechos anteriormente explicados, toda vez que, en principio el hecho imputado, si bien hacía referencia a una falta de información incurrida por la entidad financiera sobre los motivos por los cuales no había aprobado el crédito hipotecario que solicitó la denunciante, a pesar que cumplió con lo indicado, que era abrir una Cuenta Ahorro Casa y realizar abonos en esta por seis (6) meses –enmarcado bajo el tipo infractor comprendido en los artículos 18° y 19° del Código-, lo cierto es que, ello en modo alguno podía considerarse variado por la Comisión en cuanto al pronunciamiento final que esta emitió al declarar fundada la denuncia por no haber aprobado el crédito solicitado por la denunciante, pese a que entregó toda la información requerida y efectuó abonos en la Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, y sin explicar los motivos de su decisión, toda vez que con esto último únicamente se estaba parafraseando el hecho denunciado y consecuentemente imputado, el mismo que mantiene el punto neurálgico de lo cuestionado por la consumidora en su denuncia, conforme ya se ha desarrollado en los numerales 14 y 15 de la presente resolución.
21. En efecto, no se sancionó al Banco, en sí, por no aprobar el crédito hipotecario, sino por generar expectativas en la consumidora sobre su aprobación con el cumplimiento de determinados pasos, para luego denegararlo sin una debida explicación.
22. Por lo expuesto, corresponde desestimar los referidos argumentos materia de análisis en el presente acápite.

Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 18° del Código⁴ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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



24. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁵. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
25. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁶.
26. En el presente caso, la señora Ordoñez denunció que el Banco denegara la aprobación de su crédito hipotecario, pese que cumplió con todos los requisitos solicitados y sin brindarle información alguna sobre los motivos de dicha decisión.
27. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada por la señora Ordoñez contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que la entidad financiera no había aprobado el crédito solicitado por la denunciante, pese a que entregó toda la información solicitada y efectuó abonos en la Cuenta Ahorro Casa por seis (6) meses, y sin explicar los motivos de su decisión.
28. Ante esta instancia, el Banco no emitió argumento, ni presentó medio probatorio alguno tendiente a desvirtuar la conducta imputada en su contra, dado que, únicamente, invocó alegatos referidos a la nulidad de la resolución recurrida los cuales ya fueron previamente desestimados en los acápites

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.**

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

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

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

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

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

anteriores de la presente resolución, por lo que el análisis a desarrollar dará cuenta de los hechos acreditados en el procedimiento.

29. Sobre el particular, obra en el expediente la carta de pre aprobación del 16 de abril de 2019⁷, la misma que fue otorgada por el Banco a la denunciante, donde se establecían ciertas condiciones que aplicaban a su crédito y que aún se encontraba en una etapa de evaluación, conforme se aprecia a continuación:

Lima, 16 de abril del 2019

Estimado Roberto,

Por medio de la presente le hago llegar la precalificación del cliente **ORDÓÑEZ GUTMAN MATRÍA** **TESSENA**, con DNI 72547944 referencia al Crédito solicitado para el proyecto **SERR, CIUDANIS**.

- Calificación en el sistema financiero: Clientes 100% Normal en las centrales de riesgo a febrero 2019.
- Condiciones del crédito:

Valor de la vivienda	S/ 412,000.00
Cuota Inicial (% y monto)	S/ 41,200.00
Monto a financiar	S/ 370,800.00
Plazo del crédito (meses y años)	240 meses
Cuota aproximada	Simple: S/3,500
Medio de calificación	TITULAR

- Cliente titular se compromete a cancelar 100% del consumo de tarjetas de crédito; Interbank y BCP
- Sujeto a evaluación integral y cruce de score

Interbank
www.interbank.com.pe

Roger Ocampo Anduaga
Celular: 964189868
División de Negocios Hipotecario
Av. Rivera Navarrete 603, San Isidro

Antes de comprar, consulta en el medio electrónico, así como, antes de que sea impresa.

30. Sumado a lo anterior, de lo verificado en el expediente, se aprecian los ocho (8) *vouchers*⁸ que daban cuenta de los depósitos que efectuó la denunciante a la Cuenta Ahorro Casa de su titularidad, la cual indicó haber abierto para cumplir con lo requerido por el Banco para el otorgamiento de su crédito, conforme se observa en las siguientes imágenes:

⁷ Ver foja 6 del expediente.

⁸ En las fojas 7 y 8 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

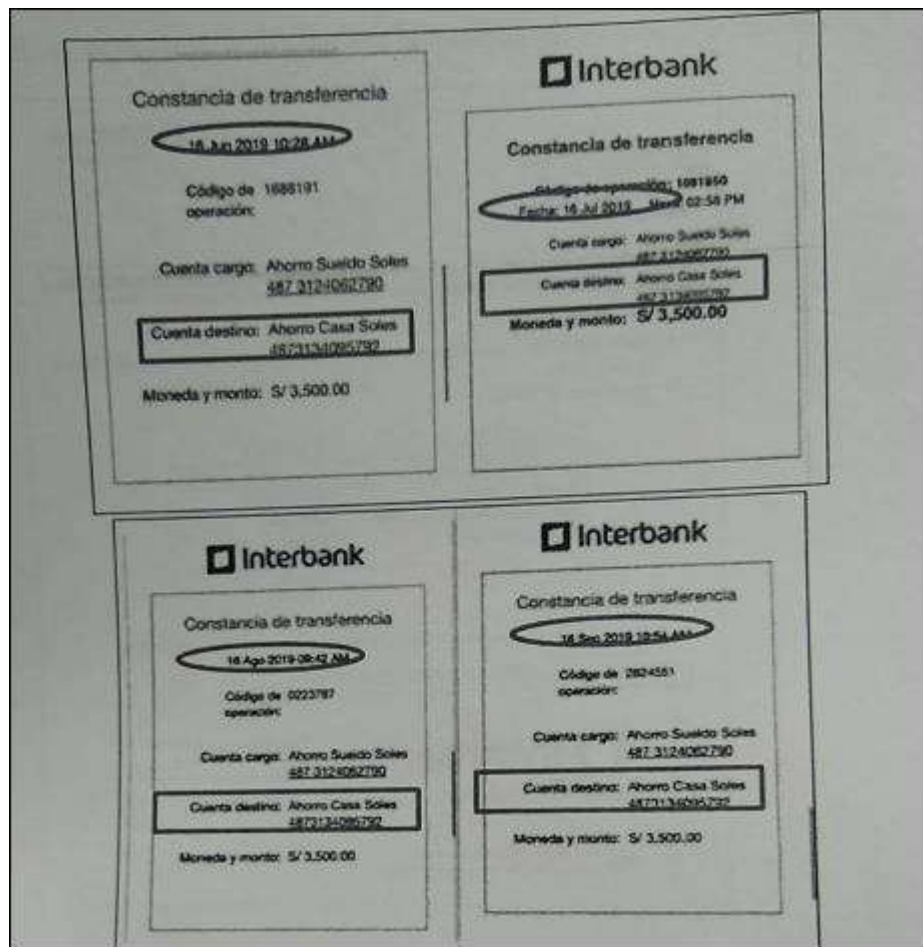
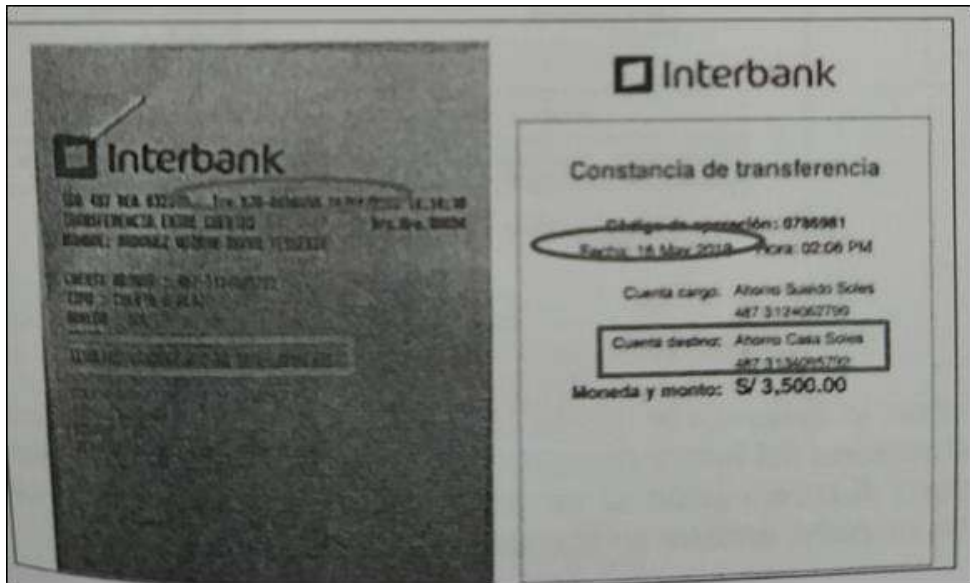
INDECOPI

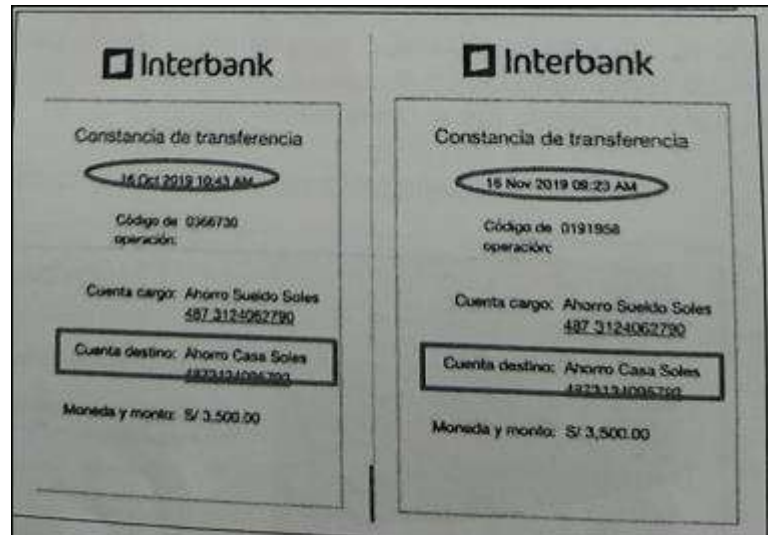


TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0705-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0101-2021/CC1

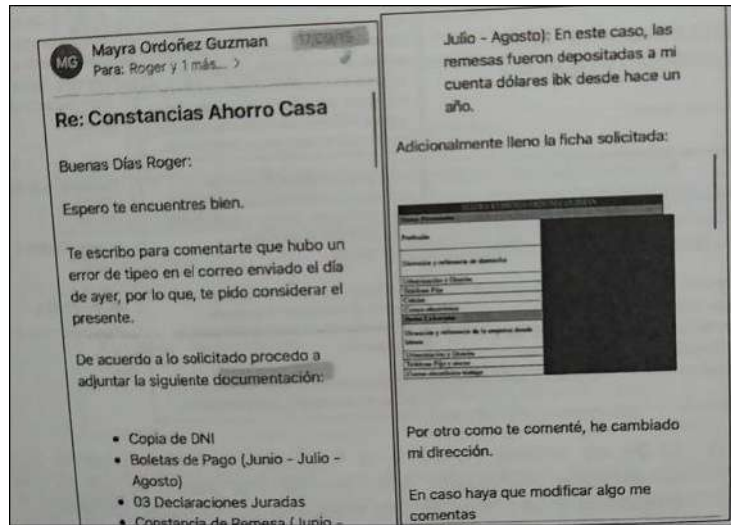




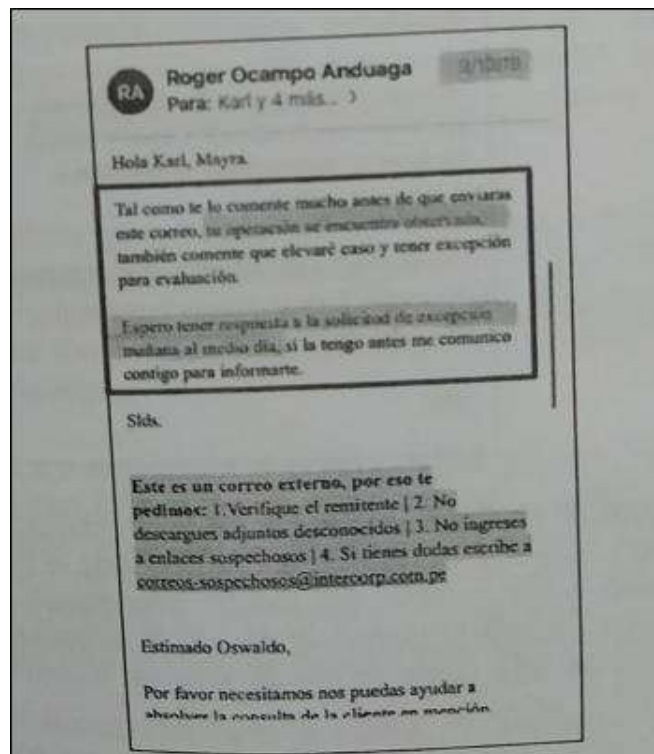
31. De la valoración conjunta de los medios probatorios esbozados, se infiere que la señora Ordoñez solicitó al Banco un crédito hipotecario, el mismo que fue pre aprobado por el denunciado, cumpliendo además con los abonos mensuales a la Cuenta Ahorro Casa de su titularidad requeridos, sin que la entidad financiera cuestionara o desconociera, bajo argumento o alegato alguno, tales supuestos. Hasta aquí, se evidencia que la denunciante cumplió con los requerimientos para la evaluación y posterior aprobación de su crédito hipotecario, por lo que la señora Ordoñez esperaba que la entidad financiera le otorgara dicho crédito.
32. Por otro lado, obran en los actuados del expediente las siguientes comunicaciones cursadas entre la denunciante, el personal del Banco y el asistente inmobiliario, las cuales serán expuestas a continuación de manera cronológica para su mejor entendimiento:

Correo electrónico del 17 de setiembre de 2019, remitido por la denunciante al Banco, donde informa y adjunta la documentación requerida para la evaluación de su crédito hipotecario pre aprobado

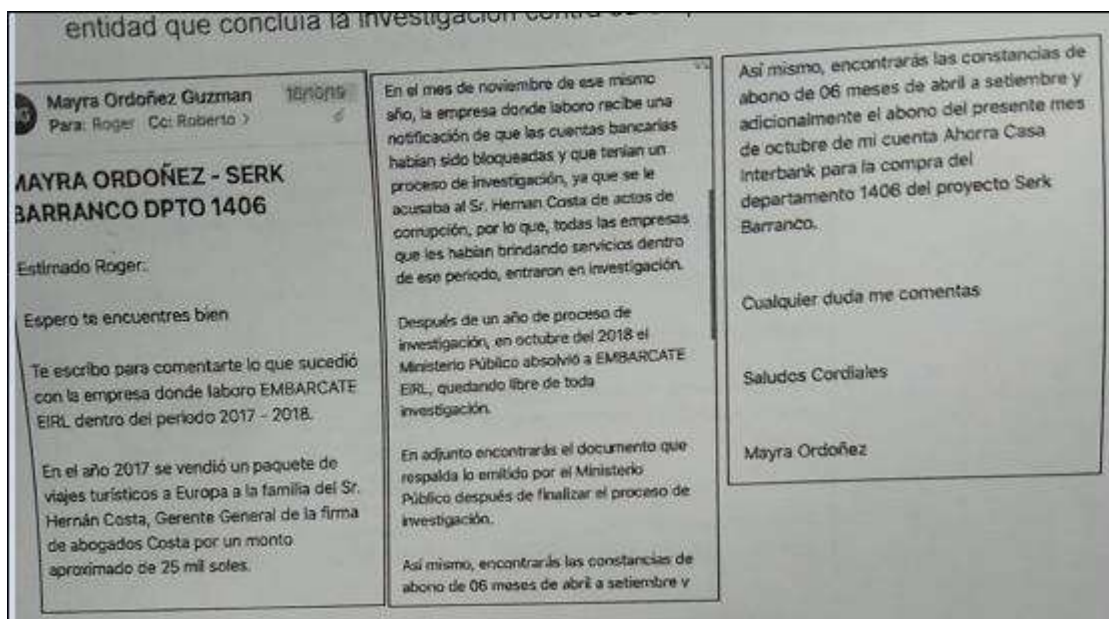
[Ver imagen en la siguiente página]



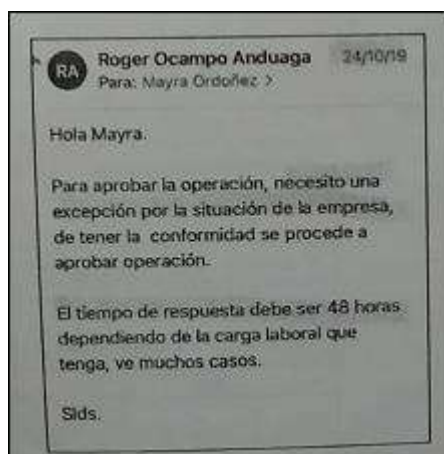
Correo electrónico del 9 de octubre de 2019, remitido por el Banco a la denunciante, donde le informa sobre la observación a su operación



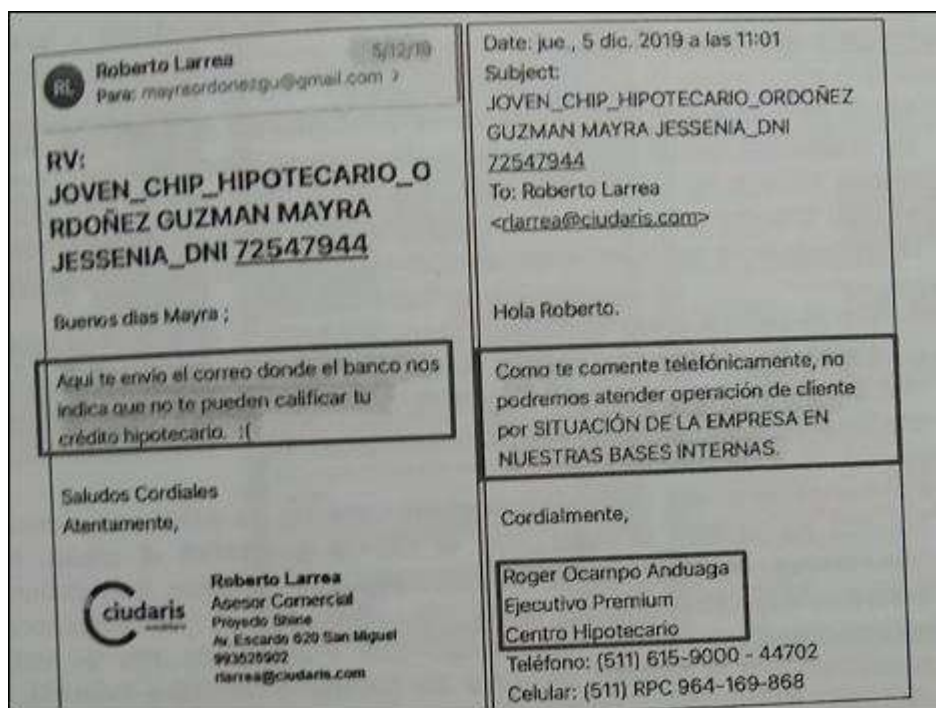
Correo electrónico del 16 de octubre de 2019, remitido por la denunciante al Banco, donde le explica sobre el motivo por el cual su empresa empleadora podría estar observada



Correo electrónico del 24 de octubre de 2019, remitido por el Banco a la denunciante, donde le informa que sobre la necesidad de gestionar una excepción por la situación de su empresa empleadora y el tiempo de respuesta en que se le informará al respecto



Correo electrónico del 5 de diciembre de 2019, remitido por el agente inmobiliario a la denunciante, donde le corre traslado del correo del Banco donde este informa sobre la imposibilidad de atender la solicitud de crédito de la denunciante debido a la situación de su empresa empleadora



33. Del análisis conjunto de las comunicaciones previamente observadas, se infiere que la señora Ordoñez remitió toda la documentación requerida por el Banco, sin que, en su respuesta a la referida misiva, dicho proveedor haya objetado ello; no obstante, lo que el denunciado sí observó fue la situación de la empresa empleadora de la denunciante a dicho momento, esto es, el 9 de octubre de 2019.
34. Al respecto, se observa que la denunciante respondió a la observación efectuada por el denunciado, explicando los motivos por los cuales su empresa empleadora pudo estar siendo observada, en tanto fue sometida a una investigación del Ministerio Público, sin embargo, la referida investigación ya se encontraba archivada respecto de su empleadora, adjuntando para ello la resolución en la que se concluía dicha etapa.
35. En ese orden de ideas, se aprecia que el Banco informó a la denunciante sobre la necesidad de contar con una excepción por la situación de su empleadora, en relación a lo cual ofreció brindarle una respuesta en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas a partir de remitida su comunicación (enviada el 24 de octubre de 2019), dependiendo de la carga laboral de dicha entidad. No obstante, la señora Ordoñez no recibió respuesta alguna por parte del denunciado, conforme lo aseveró en su denuncia, sin que el Banco afirmara o acreditara lo contrario.
36. Posteriormente, es a razón de la comunicación del 5 de diciembre de 2019, donde el asesor inmobiliario le trasladó a la denunciante la respuesta recibida del Banco, por la cual dicha consumidora toma conocimiento de que su



solicitud de crédito no sería atendida debido a la situación de su empresa empleadora.

37. De lo anterior, se infiere que, el Banco se comprometió a gestionar la excepción y, en consecuencia, brindarle una respuesta definitiva respecto al otorgamiento del crédito solicitado por dicha consumidora, sin embargo, dicho proveedor no acreditó haber cumplido con tal ofrecimiento en el procedimiento.
38. Si bien, se observa que la denunciante tomó conocimiento sobre la denegatoria a su solicitud de crédito hipotecario por parte del Banco, lo cierto es que tal circunstancia fue conocida a través de un tercero, esto es, el agente inmobiliario, sin que del contenido de dicha respuesta se apreciara un sustento específico y debidamente explicado por la entidad financiera, que diera cuenta del por qué la situación actual de la empleadora sería el motivo de su denegatoria, más aún si la denunciante explicó y acreditó que la investigación fiscal a la cual había sido sometida su empleadora, había concluido sin formularse una denuncia penal al respecto.
39. En este punto, cabe precisar que, en consonancia con lo indicado por la Comisión en la resolución recurrida, esta Sala considera que con lo señalado previamente no se pretende indicar que las evaluaciones de los créditos solicitados por los clientes, deban ser siempre concedidos de manera favorable a estos, sino que después de efectuada dicha evaluación, las entidades financieras emitan una respuesta- ya sea aceptando o denegando tales pedidos- consignando para ello el debido sustento o justificación que respalde dicha respuesta, lo cual no se dio en el presente caso.
40. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Ordoñez contra el Banco, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no otorgó el crédito hipotecario ofrecido a la denunciante, de manera injustificada. Ello, debido a que no sustentó fehacientemente los motivos por los cuales denegó del otorgamiento de dicho crédito, pese a que la denunciante cumplió con lo requerido por el denunciado.

Sobre la graduación de la sanción

41. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere



adecuado adoptar.⁹

42. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los principios de Razonabilidad¹⁰ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
43. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
44. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 2 UIT, utilizando los siguientes criterios: (i) daño resultante, en la medida que vulneró las expectativas de la denunciante; y, (ii) efectos en el mercado, el cual se materializó en la desconfianza generada en los consumidores de servicios financieros, en tanto las entidades financieras podrían denegar los créditos solicitados sin justificación alguna.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



45. En su apelación, el Banco señaló que la sanción impuesta por Comisión estaba ausente de razonabilidad y carente de motivación, toda vez que no explicaba cómo era que los criterios de daño resultante y efectos en el mercado derivaban en una multa de 2 UIT, lo que constituía una vulneración al Principio de Interdicción o Proscripción de la Arbitrariedad.
46. Al respecto, contrariamente a lo señalado por el Banco, esta Sala advierte que la graduación de la sanción se realizó en base a los criterios señalados en el Código, encontrándose debidamente sustentada, en consonancia con lo dispuesto por el Principio de Razonabilidad y acorde con las particularidades del caso materia de denuncia.
47. Por lo tanto, en virtud de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa ascendente a 2 UIT.
48. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹¹, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y costos, e inscripción del denunciado en el RIS

49. Considerando que el Banco no cuestionó la condena al pago de costas y costos del procedimiento, ni su inscripción en el RIS, -más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente-, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los mismos, en virtud de la facultad de la Administración establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹²; en consecuencia, corresponde confirmar tales extremos.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205.- Ejecución forzosa.**

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

(...)

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

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.**

(...)

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



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

50. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada al 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 Secretaría Técnica de esta Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas, impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre las materias controvertidas en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 2198-2021/CC1 del 23 de agosto de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mayra Yessenia Ordoñez Guzmán contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no otorgó el crédito hipotecario ofrecido a la denunciante, de manera injustificada. Ello, debido a que no sustentó fehacientemente los motivos por los cuales denegó del otorgamiento de dicho crédito, pese a que la denunciante cumplió con lo requerido por el denunciado.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2198-2021/CC1, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de 2 UIT; por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS¹³, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar la Resolución 2198-2021/CC1 en el extremo que condenó a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Mayra Yessenia Ordoñez Guzmán.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS Y PUBLICADO EL 20 DE MARZO DE 2017.**

Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

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

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

RESOLUCIÓN 0705-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0101-2021/CC1

QUINTO: Confirmar la Resolución 2198-2021/CC1 en el extremo que dispuso la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEXTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, una copia de la resolución que resuelve sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente