



PROCEDENCIA : COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (LA COMISION)
DENUNCIANTE : CECILIA REYNOSO RENDON (LA SEÑORA REYNOSO)
DENUNCIADO : TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY S.A. (RIPLEY)
COLOCADORA S.A. (COLOCADORA)
MATERIA : PROTECCION AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL BIEN O SERVICIO
DISCRIMINACION
ACTIVIDAD : INTERMEDIACION FINANCIERA

SUMILLA: *en el proceso iniciado por la señora Cecilia Reynoso Rendón contra Tiendas por Departamentos Ripley S.A. y Colocadora S.A. por presunta infracción a los artículos 5, incisos c y d, y 7-B de la Ley de Protección al Consumidor ante la Comisión de Protección al Consumidor, se ha resuelto, en el extremo que declaró improcedente la denuncia respecto de Tiendas por Departamentos Ripley S.A., revocar la Resolución N° 747-2000-CPC. Ello en tanto Tiendas por Departamentos Ripley S.A. debía ser considerada como parte en el procedimiento toda vez que, por las circunstancias donde se desenvuelven los hechos, los consumidores trasladarían su confianza a esta última empresa debiendo ésta responder frente a ellos ante algún incidente.*

Con relación al otro extremo apelado de la resolución, con la dirimencia del señor Presidente de la Sala, se ha resuelto revocar el mismo, en tanto no ha quedado acreditado en el presente caso que las empresas denunciadas hayan adoptado para con la señora Reynoso una política diferenciada basada en causas objetivas y justificadas al momento de rechazarle el acceso al sistema de crédito Ripley, al no existir constancia de haberle requerido elementos adicionales como sus boletas de pago o al no haber quedado acreditado fehacientemente que se realizaron visitas a su domicilio ni a su centro de trabajo, labor que normalmente realizan.

Multa: 1 UIT Tiendas por Departamentos Ripley S.A. y 1UIT Colocadora S.A.

Lima, 8 de agosto de 2001

I ANTECEDENTES

El 12 de agosto de 1999, la señora Reynoso denunció a Ripley por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor (en adelante la Ley), que se habría cometido con ocasión de la prestación de servicios de intermediación



financiera. Admitida a trámite la denuncia y habiéndose incluido de oficio a Colocadora, se presentaron los descargos correspondientes para posteriormente citar a las partes a una audiencia de conciliación en la que, sin embargo, no se llegó a acuerdo alguno. Mediante Resolución N° 747-2000-CPC del 1 de diciembre de 2000, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Ripley e infundada la denuncia contra Colocadora.

En su escrito de denuncia, la señora Reynoso indicó que en julio de 1999 una de las anfitrionas de Ripley le ofreció afiliarla a la tarjeta de crédito de dicho establecimiento. Para tal efecto, brindó sus datos personales y entregó copia de su documento de identidad y de su tarjeta de crédito CMR Falabella a la anfitriona quien le indicó que procedería a verificar la información entregada. La denunciante manifestó que dos semanas después acudió a Ripley a recabar su tarjeta donde le indicaron que su nombre no había sido ingresado al sistema debido a que domiciliaba en un distrito "no verificable" y que, por tanto, se encontraba fuera de la pauta de crédito.

A decir de la señora Reynoso, la empresa denunciada al evaluar su solicitud de crédito no tuvo en consideración su condición crediticia, ni sus ingresos sino que limitó su evaluación al lugar donde domiciliaba, siendo La Victoria un distrito que no calificaba para el otorgamiento de la tarjeta de crédito y que, por ese motivo, procedieron a denegarle su solicitud. La denunciante agregó que se había evaluado el lugar de residencia como una manera de calificar la condición socioeconómica de una persona, pues en todas las ocasiones en que preguntó acerca de las razones por las cuales no le habían otorgado el crédito, sólo le informaron que ello se debía a que residía en La Victoria, lo cual constituía un acto discriminatorio por parte de Ripley.

El 13 de agosto de 1999, la señora Reynoso presentó una cinta magnetofónica, donde constaban declaraciones de empleados de Ripley relativas a que dicho establecimiento no otorgaban créditos a los consumidores de La Victoria porque se encontrarían fuera de la pauta de crédito¹.

El 20 de agosto de 1999, Ripley y Colocadora presentaron sus descargos solicitando, en primer término, que se declare improcedente la denuncia presentada respecto de Ripley, por cuanto ésta era una empresa dedicada a la importación, exportación, confección y venta al por mayor y menor de una serie de productos para el hogar, no encontrándose entre sus actividades el otorgamiento de créditos de consumo, siendo, por el contrario, Colocadora quien prestaba el servicio de crédito Ripley, consistente en el otorgamiento de créditos a los consumidores a efectos de que éstos realicen sus compras en las tiendas Ripley.

¹ Ver transcripción de la cinta magnetofónica que obra a fojas 33 del expediente.



Sin perjuicio de lo anterior, dichas empresas manifestaron en sus descargos que no se había efectuado trato discriminatorio alguno a la señora Reynoso, en tanto que la denegatoria de su solicitud de crédito respondió a una política de evaluación objetiva que Colocadora poseía y que consistía, principalmente, en la clasificación de los distritos donde domiciliaban los posibles clientes (distinción que se sustentaba en la cobertura de la empresa para las gestiones de verificación y cobranza, así como en el índice promedio de riesgo de incumplimiento generado en cada distrito, entre otros), la antigüedad laboral, los ingresos netos y elementos adicionales.

Así, teniendo en cuenta que el distrito donde vive la denunciante se encontraba calificado como una Zona Roja (lo que implicaba una zona de mayor riesgo), la evaluación de su capacidad crediticia debía tener en cuenta, adicionalmente, otros elementos, siendo que, a pesar de que se le requirió presentar una boleta de pago, la denunciante nunca cumplió con ello. En ese sentido, de acuerdo a las denunciadas, no se trataba de un trato discriminatorio, con mayor razón si se tomaba en cuenta que en el mismo distrito de La Victoria existía una cartera de 4 600 afiliados al sistema de Ripley de los cuales 1500 se mantenían con saldo activo al 19 de agosto de 1999².

Las empresas denunciadas adjuntaron un documento titulado "Políticas Generales del Crédito de Consumo", así como un listado global de su cartera de clientes y un listado de la distribución de la cartera de clientes en el distrito de La Victoria. En atención a su naturaleza, esta información fue declarada como reservada por la Comisión.

En su pronunciamiento, la Comisión manifestó que era sólo Colocadora quien prestaba servicios de crédito a los consumidores, no pudiendo considerarse a Ripley como proveedor del referido servicio. Para determinar la responsabilidad de Colocadora, la Comisión manifestó que los proveedores sí podían establecer diferenciaciones al momento de prestar sus servicios, no debiéndose sancionar "per se" cualquier denegatoria al otorgamiento de un crédito derivado del incumplimiento de algunos de los requisitos exigidos por la empresa financiera. Lo contrario implicaría obligar a las empresas a otorgar un tratamiento igualitario a todos los solicitantes, incluso a aquéllos que importan mayor riesgo crediticio, elevando así el costo del crédito para todos los clientes como categoría (o reduciendo su bienestar agregado, lo que es lo mismo), lo cual constituiría un efecto no deseado de la intervención del Estado en el mercado de créditos de consumo.

En ese sentido, la Comisión indicó que las consideraciones alegadas por

² Acompañaron copia de la solicitud de crédito presentada por la señora Reynoso, acta de verificación de domicilio y verificación laboral (ver fojas 154 y 155).



Colocadora para aplicar restricciones a los clientes de La Victoria que soliciten el otorgamiento de una línea de crédito, tales como el mayor porcentaje de morosidad y los mayores costos para cobrar los créditos otorgados, si justificaban un trato diferenciado entre sus clientes.

En su apelación, la señora Reynoso manifestó que debía incluirse a Ripley como parte en el presente procedimiento, pues era dicha empresa quien asumía los beneficios y riesgos de los créditos otorgados por Colocadora.

La señora Reynoso agregó que el índice de morosidad en el distrito de La Victoria no había sido probado por Colocadora, pero aún en el supuesto que hubiese quedado acreditado, el sólo hecho de vivir en ese distrito no era razón suficiente para negarle el acceso al crédito, constituyendo una decisión arbitraria y un criterio discriminatorio. Impedirle acceder al crédito sobre la base del distrito donde domiciliaba se trataba de un prejuicio y no respondía a una causa objetiva, como sí lo era la capacidad de pago que no habría sido verificada en su caso.

II CUESTIONES EN DISCUSION

De los antecedentes expuestos y del análisis efectuado en el presente caso, la cuestión en discusión consiste en determinar lo siguiente:

- (i) si Ripley puede ser considerado como proveedor respecto a la solicitud de crédito efectuada por la señorita Reynoso; y,
- (ii) si Colocadora y Ripley, de ser el caso, han cometido actos discriminatorios contraviniendo lo dispuesto en el inciso c) y d) del artículo 5 y 7-B de la Ley.

III ANALISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSION

III.1 Participación de Ripley en el otorgamiento de la tarjeta de crédito Ripley

En su apelación, la denunciante manifestó que Ripley debió ser considerada como parte en el presente procedimiento pues era quien directamente se beneficiaría o perjudicaría por el otorgamiento de una línea de crédito por parte de Colocadora.

Una de las formas por la cual un consumidor obtiene información sobre un producto o servicio es a través de su marca. Este signo llega a convertirse en un elemento relevante, sino determinante, en la decisión de los consumidores al momento de adquirir un bien o contratar un servicio. El consumidor efectúa su decisión de consumo sobre la base de la confianza que le brinda la marca que



identifica al producto o al proveedor del servicio elegido: se tiene la certeza que el bien o servicio cumple con las mismas características que tienen aquéllos anteriormente adquiridos o brindados identificados por la misma marca. En ese sentido, en caso el bien o servicio presente algún defecto o no cumpla con las características de aquéllos identificados con la misma marca, el proveedor titular de dicha marca será responsable de esa incongruencia, sin perjuicio de la responsabilidad de otros intermediarios que puedan encontrarse en la cadena de consumo.

Existe un respaldo, una garantía que ofrece el titular de la marca que identifica al producto o servicio adquirido por el consumidor, independientemente de la cadena contractual que haya tenido que enlazarse para poder acceder al mercado donde se ofrecen los bienes. Estos intermediarios con quienes el titular mantiene distintos tipos de relaciones obligacionales podrían también tener responsabilidad frente al usuario; sin embargo, ello no libera de responsabilidad al titular por ser en quien finalmente el consumidor traslada su confianza al momento de tomar una decisión, a menos que se acredite la ocurrencia de algún hecho imprevisible e irresistible, totalmente ajeno a su control que lo libere de esa responsabilidad.

En su escrito de descargos, las empresas denunciadas indicaron que se debía declarar improcedente la denuncia respecto de Ripley, por cuanto ésta era una empresa dedicada a la importación, exportación, confección y venta al por mayor y menor de una serie de productos para el hogar, no encontrándose entre sus actividades el otorgamiento de créditos de consumo, siendo, por el contrario, Colocadora quien prestaba el servicio de crédito Ripley, consistente en el otorgamiento de créditos a los consumidores a efectos de que éstos realicen sus compras en las tiendas Ripley.

De lo señalado por las propias denunciadas en el proceso, se desprende que el sistema de crédito Ripley era ofrecido en el mismo local de esta última por unas anfitrionas quienes llenaban una solicitud de afiliación que incluía los datos del cliente. Al momento de suscribir la solicitud, el solicitante recibía una tarjeta Ripley de cartón similar a la tarjeta que le sería otorgada en caso se aprobara su crédito (ver foja 47 del expediente).

Dentro de este contexto, un consumidor razonable entendería que en caso solicitara un crédito, estaría entablando una relación obligacional con Ripley. Para el consumidor quien le ofrece el servicio de crédito es Ripley; en caso de obtener el crédito, quien respondería ante alguna irregularidad sería Ripley. Sería a esta empresa a quien los consumidores trasladarían su confianza al momento de solicitar el servicio de crédito.

Si bien en la solicitud de afiliación o de crédito aparece en el extremo superior



derecho el logo de la empresa Colocadora, ello no desvirtuaría la impresión que se llevaría este consumidor razonable al momento de aplicar a este sistema de crédito. Incluso cabe mencionar que en esa misma solicitud, en el extremo superior izquierdo, aparece también el logo que identifica a Ripley.

Teniendo en cuenta que para un consumidor razonable quien hubiese respondido por el sistema de crédito ofrecido hubiese sido Ripley por ser la marca de esta empresa la que respaldaba el servicio ofrecido, ella debió ser parte del procedimiento, independientemente de la relación jurídica que mantenía con Colocadora.

Por lo expuesto, la Sala considera que debe revocarse la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta respecto de Ripley, debiendo ser considerada también parte en este proceso.

III.2 Responsabilidad de Ripley y Colocadora en la prestación de servicios de créditos

En el artículo 2 numeral 2) de la Constitución Política del Perú se establece que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

En ese mismo sentido, en la Ley de Protección al Consumidor se establecen una serie de derechos de los consumidores, entre los que se encuentra el derecho de acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que le permitan libremente elegir lo que deseen, debiendo además ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial³. Mediante esta norma se desarrolla el principio fundamental de igualdad de trato y no discriminación de acuerdo al cual todo consumidor tiene derecho a un trato basado en la equidad y justicia.

Específicamente en los casos de locales abiertos al público, conforme se establece en la misma Ley, los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen. Únicamente se permitiría una práctica de selección en los casos donde medie una causa objetiva y justificada para ello, como la seguridad o tranquilidad del resto de los consumidores⁴.

³ **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; Artículo 5.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...).

a) derecho a acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen;

b) derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial (...).

⁴ **LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR; Artículo 7-B.-** Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público.



El órgano facultado para velar y promover el respeto de los derechos de los consumidores es la Comisión de Protección al Consumidor, y esta Sala en segunda instancia, fiscalizando el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionarlos mediante un acto discriminatorio.

Lo anterior no contraviene el derecho a la libertad de contratación consagrado en el inciso 14 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú de acuerdo con el cual los proveedores se encuentran en libertad para decidir con qué personas contratar, **diferenciando** de la masa de consumidores al público objetivo al cual dirigirán sus opciones de consumo. Tal como se establece en la propia norma, este derecho a la libertad de contratar puede ejercerse siempre que no se contravengan leyes de orden público⁵ y una de estas normas de orden público es precisamente la que consagra el derecho a la no discriminación.

Conforme señala la Comisión en la resolución apelada, debe distinguirse entre dos maneras distintas que se utilizan en el mercado para restringir el acceso del público a los productos o servicios que se ofrecen. Uno de dichos mecanismos es el trato diferenciado que constituye un método lícito al existir una razón objetiva que justifica dicha diferenciación; y el otro es el trato discriminatorio que es en esencia ilícito en tanto que, en ese caso, no se permite el acceso a un determinado segmento de la población a determinados bienes o servicios por razones meramente subjetivas e injustificadas.

Un ejemplo de este método ilícito de selección de solicitantes de un servicio estaría constituido por aquél que la Comisión determinó que utilizaban algunas discotecas en la ciudad de Lima. En algunos de estos locales abiertos al público se negaba el acceso a ciertos consumidores sin que mediaran causas objetivas que justificaran dicha selección; dicho órgano funcional indicó que se estaría restringiendo el acceso a los establecimientos a ciertos solicitantes basándose en sus características físicas y raciales, elementos totalmente subjetivos y, por lo mismo, discriminatorios.

Está prohibido realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias.

Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios. (Artículo adicionado por el artículo 2 de la Ley N° 27049).

⁵ **CONSTITUCION POLITICA DEL PERU, Artículo 2o.-** Toda persona tiene derecho (...):
14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.



Sin embargo, a diferencia de este tipo de servicios prestados en locales abiertos al público, existen otros servicios donde, si bien tampoco se permite el trato discriminatorio, la selección de los solicitantes a quienes les va a ser brindado requiere ser más exigente, siempre basada en criterios objetivos. En efecto, por la propia naturaleza de algunos servicios, los proveedores necesitan realizar una diferenciación más exhaustiva entre los usuarios, justificada en criterios razonables.

El otorgamiento de un crédito es precisamente uno de los servicios que por sus propias características requiere la satisfacción de elementos adicionales por parte de los solicitantes a los que normalmente requeriría otro servicio. El proveedor pondría a disposición del solicitante una línea de crédito a fin de que éste realice consumos con cargo a dicha cuenta, los que deberán ser cancelados de acuerdo a la forma pactada. Evidentemente existe un riesgo para el proveedor de no repago oportuno del crédito, al encontrarse en una desventaja informativa respecto del solicitante, por lo que resulta razonable que vaya a exigirle el cumplimiento de una serie de requisitos que le otorguen el respaldo que necesita que evidentemente variarán según el caso particular, dada la heterogeneidad de los potenciales sujetos de crédito. Si bien esos requisitos seguramente serán más exigentes, deben estar igualmente basados en criterios objetivos.

En este caso donde la discusión se genera precisamente en el servicio de otorgamiento de créditos, la señora Reynoso ha alegado a lo largo del procedimiento que las empresas denunciadas habrían negado su acceso al sistema de crédito Ripley basándose únicamente en el hecho de que domiciliaba en el distrito de La Victoria, criterio totalmente subjetivo de acuerdo a la denunciante, ya que no se habría tomado en cuenta a otros elementos tales como sus ingresos netos mensuales y el hecho que era titular de otro sistema de crédito similar sin haber incurrido en morosidad. Para la denunciante califica a todas las personas que viven en un determinado distrito como morosas por el comportamiento de la mayoría de ciudadanos de ese lugar no era motivo suficiente para negarle una línea de crédito pues dicha apreciación se fundamentaría en un prejuicio sobre determinadas personas y no en criterios objetivos.

De lo señalado por las propias empresas denunciadas, en el otorgamiento del sistema de crédito Ripley se realiza una diferenciación entre los solicitantes que se encuentra en función a su capacidad crediticia, la cual a su vez se evalúa según elementos como: (i) riesgo del distrito de residencia (de acuerdo a la cobertura de la empresa para las gestiones de verificación y cobranza, así como el índice promedio de riesgo de incumplimiento); (ii) antigüedad laboral; (iii) ingresos netos mensuales; (iv) elementos adicionales.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCION N° 0517-2001/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N°0307-1999/CPC

De acuerdo a lo mencionado por las denunciadas, el primer elemento que se tendría en cuenta para evaluar la capacidad crediticia de un solicitante de crédito Ripley resulta relevante en tanto allí se encuentran de por medio los costos para la empresa. En ese sentido, los distritos de Lima se habrían dividido en zonas según los riesgos que podrían significar para las denunciadas: zona verde (menor riesgo), zona amarilla y zona roja (mayor riesgo). Cabe señalar que en la evaluación de la capacidad crediticia de los solicitantes que domicilian en las zonas rojas, se tendrían en cuenta, adicionalmente, otros elementos por el riesgo que significaría.

Conforme a la información presentada a lo largo del procedimiento, el criterio utilizado para incluir al distrito de La Victoria como zona roja, estos es, el alto índice promedio de morosidad e incumplimiento en el pago de los créditos otorgados, lo cual generaría que las gestiones de verificación y cobranza sean mayores, constituye una razón objetiva y justificada para la restricción al sistema de crédito Ripley.

En efecto, conforme a la documentación presentada por las denunciadas ante el requerimiento de la Comisión, en el distrito de la Victoria el índice promedio de morosidad es superior al promedio de los demás distritos:

Comparativo: La Victoria vs. Totales					
Clase: Abogado – Demandado					
Mes	Area	Clase Cliente	Clientes c/saldo	% Participación	Clientes Totales c/saldo
Ago – 99	Totales	Abogado	5 373	10,9%	49.166
		Demandado	958	1,9%	49.166
	La Victoria	Abogado	395	27,1%	1.458
		Demandado	40	2,7%	1.458
Dic – 99	Totales	Abogado	3 890	7,0%	55.767
		Demandado	450	0,8%	55.767
	La Victoria	Abogado	368	21,7%	1.694
		Demandado	22	1,3%	1.694

Contrariamente a lo señalado por la señora Reynoso en su recurso de apelación, las cifras alcanzadas por las denunciadas no han sido analizadas superficialmente. De lo que se trata es de realizar una comparación entre el total de clientes que se encuentran en los abogados debido a la morosidad frente a aquéllos que domicilian en La Victoria, así como una comparación de los que se encuentran en etapa judicial. Por ejemplo para el mes de agosto de 1999, mientras que el 10,9% del total de clientes con saldo se encontraba en los abogados, dentro del distrito de La Victoria el 27,1% del total de clientes con saldo que domicilia en dicho distrito se encuentra en los abogados.

Para el mismo mes, del total de clientes con saldo deudor, el 1,9% se encuentra en etapa judicial, mientras que de los clientes con saldo deudor que domicilian en el distrito de La Victoria, el 2,7% se encuentra en etapa judicial.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia

RESOLUCION N° 0517-2001/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N°0307-1999/CPC

Si bien el ejemplo ha sido únicamente desarrollado para el mes de agosto de 1999, lo mismo ocurre en el mes de diciembre de ese mismo año, así como en otros periodos: realizando una comparación entre el total de distritos frente al distrito de La Victoria se concluye que el índice promedio de morosidad es mayor en este último.

El alto índice promedio de morosidad en este distrito constituye una razón objetiva y justificada para adoptar medidas más minuciosas para brindar el acceso al sistema de crédito Ripley, teniendo en cuenta los riegos y costos que implica para las empresas denunciadas.

Por otro lado, en lo referido al índice de peligrosidad en La Victoria que generaría costos de acceso y dificultad en las gestiones de cobranza, la Sala coincide con la Comisión en el sentido de que si bien no se ha acreditado fehacientemente que el acceso y las gestiones de cobranza sean más costosas que en el resto de distritos de Lima y, por tanto, que ésta sea una razón objetiva para un tratamiento diferenciado, la peligrosidad en aumento sí constituiría una razón objetiva que junto con otros elementos, como el alto índice de morosidad, justificaría un tratamiento diferenciado al momento de otorgar un crédito (ver fojas 181 y siguientes del expediente)⁶.

En este caso, la señora Reynoso domiciliaba en una zona clasificada como roja cuando presentó la solicitud del sistema de crédito Ripley, con lo cual, existían razones objetivas y justificadas para requerir de otros elementos para determinar si se le otorgaba o no el crédito.

⁶ De los reportes estadísticos remitidos por Colocadora contenidos en el Plan de Trabajo Anual para 1998 y 1999 remitidos por la Comisaría de La Victoria, se desprende lo siguiente:

AÑO 1998	MODALIDAD DE DELITOS	DENUNCIAS	PORCENTAJE
	Falta contra la persona	586	63.63%
	Faltas contra el patrimonio	326	35.40%
	Faltas contra las buenas costumbres	06	0.65%
	Falta contra la seguridad pública	---	---
	Falta contra la tranquilidad pública	03	0.32%
	TOTAL	921	100%

AÑO 1999	MODALIDAD DE DELITOS	DENUNCIAS	PORCENTAJE
	Falta contra la persona	646	53.65%
	Faltas contra el patrimonio	552	45.85%
	Faltas contra las buenas costumbres	06	0.50%
	Falta contra la seguridad pública	---	---
	Falta contra la tranquilidad pública	---	---
	TOTAL	1204	100%

Conforme se señala en la resolución apelada, se ha reportado un incremento de 283 delitos en el distrito de La Victoria, que significaría un aumento del 31% de los delitos reportados entre los años 1998 y 1999



Sin embargo, en el presente caso, no ha quedado acreditado fehacientemente que posteriormente a que la denunciante haya llenado su solicitud, las empresas denunciadas le hayan requerido mayor información o documentación para definir si se le daba acceso al sistema de crédito Ripley. En efecto, las denunciadas afirman que luego de verificar que la señora Reynoso domiciliaba en el distrito de La Victoria, calificada como zona roja, se le requirió que presentara algunas boletas de pago para verificar sus ingresos, requerimiento que habría sido efectuado al momento que se le entregó la tarjeta de cartón similar a la tarjeta Ripley. No obstante, la denunciante afirma que nunca se le entregó esa tarjeta de cartón y que menos aún se le requirió la presentación de boleta de pago alguna al momento de suscribir la solicitud o en algún otro momento.

Obran en el expediente actas de verificación de domicilio de la señora Reynoso, así como de su centro de trabajo, dejándose constancia de las observaciones respectiva (ver fojas 154 y 155 del expediente). Sin embargo, estas actas no permiten afirmar fehacientemente que efectivamente se realizaron las visitas al domicilio y al centro de trabajo de la denunciante con la finalidad de obtener mayor información, pues en estas actas no consta firma o constancia alguna de haber tenido algún encuentro o haber sostenido alguna entrevista con alguna persona que pueda dar razón. En las actas se realizan descripciones de los inmuebles y se incluyen observaciones de la persona que las completa.

Esta Sala no considera que la política adoptada por las empresas denunciadas para otorgar el sistema de crédito Ripley, es decir ese trato diferenciado porque en la zona de domicilio exista un alto índice promedio de morosidad y una peligrosidad que va en aumento, constituya un trato discriminatorio. Por el contrario, para la Sala esas razones constituyen causas objetivas y justificadas que permiten realizar un trato diferenciado y, en ese sentido, restringir el acceso al servicio brindado. Lo que ocurre en el presente caso es que si bien existían motivos para brindar un trato diferenciado a la señora Reynoso, no ha quedado acreditado que se le hayan continuado exigiendo requisitos de carácter objetivo cuya falta de presentación haya originado la negativa al sistema de crédito Ripley.

Conforme se desprende del expediente, en el distrito de La Victoria existen más de 4 500 créditos Ripley otorgados entre enero de 1999 a julio de 2000, cifra que ha ido en aumento (ver fojas 222 a 243 del expediente). Ello constituye un indicio de que la política de las denunciadas no se trata de un rechazo liminar al sistema de crédito a aquéllos solicitantes que residen en un distrito calificado como zona roja, sino que se les brinda un trato diferenciado donde el acceso al crédito dependerá del cumplimiento de ciertos requisitos adicionales. No existe un rechazo inmediato de la solicitud de crédito sino un análisis cuyo grado de minuciosidad dependerá del riesgo que pueda significar para la empresa tener a ese posible cliente. Ello refuerza la posición de que no existe una política



institucional discriminatoria contra los vecinos de La Victoria, pero no es evidencia suficiente para saber si en el caso en discusión se realizó una práctica discriminatoria o no. El derecho a no ser discriminado es un derecho individual, que no está supeditado a que anteriormente otros no lo hayan sido.

La discriminación es un fenómeno cultural que hace que determinados individuos vean afectados sus derechos por el simple hecho de pertenecer a un grupo al cual culturalmente se le atribuyen características o comportamientos no deseables. Los individuos que pertenecen a esos grupos son de esta manera juzgados no por sus reales méritos y acciones, sino por los prejuicios que la sociedad generaliza al grupo de manera injustificada. La discriminación actúa muchas veces de manera no directa o explícita, y a través de agentes de las entidades y no de las entidades mismas. Dado el carácter cultural de los fenómenos de discriminación, para que se produzcan hechos de discriminación no es necesario que la empresa adopte institucionalmente una política discriminatoria. Es posible que la política no sea discriminatoria per se, pero que se produzcan por ejemplo actos de discriminación por el personal que labora en la empresa.

Por estas dificultades, la protección legal contra la discriminación no puede implicar que el sujeto que es víctima de la discriminación tenga que probar fehacientemente que ha sido discriminado por razones no objetivas y justificadas. Una vez que una persona presenta indicios de haber sido discriminada, corresponde que la entidad denunciada fundamente razonablemente que se ha aplicado el sistema regular y que éste no da injustificadamente un tratamiento diferenciado, es decir no discrimina.

En el caso bajo análisis, la denunciante ha presentado indicios de que ha sido víctima de discriminación por residir en la Victoria, y la empresa ha señalado razones objetivas que fundamenten el pedido de información adicional a los residentes de este distrito, pero no para negar la opción de crédito. Sin embargo, la empresa no ha acreditado que en el caso de la demandante haya pedido dicha información adicional. Si bien esto podría haber sido por negligencia y no por discriminación, el mandato legal no puede interpretarse de manera que obligue a comprobar fehacientemente que el motivo del trato diferenciado ha sido indubitablemente la discriminación, pues sería ineficaz para cumplir el bien jurídico que busca proteger. En tal sentido, debe entenderse que el mandato legal de no discriminar requiere que las empresas no sólo adopten políticas que no sean discriminatorias, lo cual sí ha sido acreditado por la denunciada, sino que también las empresas efectivamente cumplan con dichas medidas, lo cual no fue acreditado en el presente procedimiento.

III.2 Graduación de la sanción



En el artículo 42 del Decreto Legislativo N°716⁷ se establece que para efectos de graduar la sanción se debe tomar en cuenta la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor, así como su reincidencia o reiterancia.

En este proceso en concreto, debe tomarse en cuenta que no se ha acreditado que haya habido intencionalidad por parte de las empresas denunciadas de negarle el acceso a la señora Reynoso al sistema de crédito Ripley. Como se indicó, lo que ha ocurrido es que Colocadora y Ripley no han presentado documentación adecuada que sustente fehacientemente que exigieron a la denunciante elementos adicionales a su solicitud, tal como ellos manifiestan exigir en estos casos como parte del procedimiento que tienen establecido para otorgar el crédito. Asimismo debe tomarse en cuenta que Colocadora y Ripley han colaborado con todos los requerimientos efectuados por la autoridad administrativa, independientemente que algunos de los documentos remitidos no hayan cumplido con la finalidad de acreditar fehacientemente su posición.

Por lo expuesto, se considera que corresponde imponer a ambas empresas la multa de 1 UIT.

IV RESOLUCION DE LA SALA

Por los argumentos expuestos, esta Sala ha resuelto lo siguiente.

PRIMERO: declarar que Tiendas por Departamento Ripley S.A. debe ser considerada como parte en el presente proceso.

SEGUNDO: revocar la Resolución N° 747-2000-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 1 de diciembre de 2000 que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Cecilia Reynoso Rendón contra Tiendas por Departamentos Ripley S.A. y Colocadora S.A, debiendo declararla fundada.

TERCERO: imponer a Tiendas por Departamentos Ripley S.A. y Colocadora S.A. una multa de 1 (UIT) Unidad Impositiva Tributaria a cada una.

Con la intervención de los señores vocales: Hugo Eyzaguirre del Sante y Gabriel Ortiz de Zevallos Madueño.

⁷ LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Artículo 42.- La aplicación y la graduación de la sanción será determinada por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI de acuerdo con la escala a la que refiere el artículo anterior, atendiendo a la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.



HUGO EYZAGUIRRE DEL SANTE
Presidente

GABRIEL ORTIZ DE ZEVALLOS MADUEÑO

Emito el siguiente voto singular que, si bien coincide con los fundamentos y el sentido del voto de los anteriores vocales en determinar que Tiendas por Departamento Ripley S.A. debe ser considerada como parte en el proceso, con relación al segundo punto controvertido difiere de los fundamentos esgrimidos en el voto anterior, a pesar de coincidir en el sentido. Sustento mi posición en las siguientes consideraciones:

La resolución en mayoría parte de acoger la posición de las denunciadas en el sentido de que su práctica comercial admite la concesión de créditos a potenciales clientes domiciliados en el distrito de La Victoria, aun cuando esta circunstancia, domiciliar en dicho distrito, era una señal para exigir una mayor documentación respecto de su capacidad económica. Por el contrario, mi posición respecto de los hechos es que la discriminación se produce negando liminarmente el acceso de los domiciliados en dicho distrito al servicio ofertado, salvo que, con posterioridad demuestren condiciones que los hagan acceder excepcionalmente al mismo. En otras palabras, la actitud de la empresa demuestra que no tienen interés en afiliar clientes domiciliados en el distrito de La Victoria por la única razón de que, a su criterio, dicho distrito es peligroso y con alta morosidad.

La discriminación es una actitud cultural de difícil probanza que se incorpora indebida e inconstitucionalmente en las distintas actuaciones de algunos de los miembros de una sociedad y que, en el caso específico de la venta de determinados servicios como la concesión de un crédito, puede encontrar asidero o encubrimiento en criterios de distinción legales como la capacidad de endeudamiento de cada una de las personas solicitantes.

Atendiendo a lo señalado, la autoridad administrativa que conoce de una denuncia por discriminación en la concesión de un crédito debe estar particularmente atenta en la evaluación de los hechos alegados y probados por las partes y mantener la mayor objetividad al momento de atribuirles



consecuencias, toda vez que, si bien es naturalmente difícil identificar una actitud abiertamente discriminatoria, dicha dificultad se eleva cuando la decisión cuestionada se enmarca en una operación que en sí misma importa un acto de confianza como el conceder un crédito.

En el caso que es materia de la denuncia, la señorita Reynoso ha alegado y acreditado que - a instancia de las promotoras de servicios de crédito colocada en las tiendas de la cadena Ripley – solicitó la concesión de una tarjeta de crédito de la firma, cumpliendo al efecto con proporcionar la información que le fue solicitada. Transcurrido un tiempo prudente y con la diligencia debida, la denunciante indagó las razones por las cuales dicha tarjeta no le había sido otorgada, obteniendo como respuesta directa a su requerimiento que “la ubicación de su domicilio no se encontraba dentro de la pauta de crédito de la empresa”. Es importante destacar que tal respuesta le fue proporcionada por tres representantes de la empresa en tres momentos distintos, representantes que, además, se encontraban entrenados para atender al público en relación con estos y otros temas. Las conversaciones que la señorita Reynoso sostuvo, que se encuentran grabadas y obran en el expediente, no dejan lugar a dudas en el sentido que se informó que su pedido no había procedido por razón de la ubicación de su domicilio en el distrito de La Victoria.

En defensa de su actuación las denunciadas han sostenido que la ubicación del domicilio de un solicitante en La Victoria no es causa de discriminación per se y, para probar tal afirmación, han declarado la existencia de numerosos clientes a los que han otorgado la tarjeta en dicho distrito. Asimismo, han manifestado que es política de la empresa para la concesión de créditos la previa y objetiva clasificación de los distritos de la ciudad en distintos niveles de peligrosidad y morosidad y que, en dicho contexto, una importante zona del distrito de La Victoria se encuentra catalogada como zona roja, lo que obliga a que, en esos casos, se solicite a los potenciales clientes información mayor con respecto a sus ingresos mensuales; requerimiento que, según sostienen, le fue trasladado y no atendido a la denunciante.

En la resolución de este caso la autoridad administrativa no puede ser ajena a las prácticas habituales desarrolladas en los establecimientos de consumo y que son por todos conocidas. En ese sentido, es un hecho que las promotoras de tarjetas de crédito ubicadas en los establecimientos de la denunciada y otros similares ofrecen la inmediata concesión del servicio a todas las personas que cumplan algunos requisitos como, por ejemplo, tener una tarjeta de crédito de otro establecimiento con cierta credibilidad.

Los hechos acreditados en el presente caso permiten deducir que a la denunciante le fue ofrecida dicha tarjeta en esas condiciones pues, como es obvio, en el momento de llenar la solicitud de crédito no se le exige la



presentación de boletas de pago, pero sí se toma una copia fotostática de su tarjeta de crédito Saga Falabella. Las afirmaciones de las denunciadas en el sentido de haber entregado una tarjeta de cartón con la anotación de los documentos que la denunciante debía alcanzar con posterioridad a la presentación de la solicitud para que se efectuara la evaluación no se encuentran probadas y, más bien, se descartan por el hecho de que en las llamadas efectuadas por la denunciante ninguna de las representantes le inquiriere por la falta de presentación de los documentos que supuestamente le habrían solicitado previamente, sino que, por el contrario, le indican que podría darse alguna revisión del rechazo en función a la presentación de sus boletas de pago o la comprobación de sus ingresos.

En cuanto a las alegaciones de las denunciadas en el sentido de que existen tarjetas otorgadas en el distrito de La Victoria, ello no acredita que en el caso de la denunciada la discriminación no se haya efectivamente producido. Es importante tener en consideración que la existencia o inexistencia de la discriminación debe ser evaluada en el momento en que se produce, pues precisamente la misma pudiera ser el cambio de una actitud. Las mismas denunciadas han sostenido que las políticas de concesión de créditos varían en función a la experiencia adquirida por el operador, lo que descarta el mérito de dicha información.

En lo referido a la existencia de una clasificación por distritos en función a su peligrosidad y morosidad, las pruebas presentadas por las denunciadas no acreditan suficientemente su alegación. En efecto, la peligrosidad no es comparada con la de otros distritos y se presentan únicamente documentos policiales que dan cuenta del incremento de los robos contra el patrimonio en el distrito de La Victoria, mas ello no significa que sea el distrito más peligroso de Lima o que, comparativamente, se encuentre en un índice elevado. En cuanto a la morosidad, las propias denunciadas sostienen que era elevada pero que ya se habría reducido, lo que da cuenta de una evolución.

Las denunciadas han sostenido que el domiciliar en La Victoria no es una razón para denegar la tarjeta de crédito pero que, en dicho caso, debía efectuarse una evaluación de ingresos que no se realizó por omisión de la denunciante en presentar la información requerida. Tal como ya ha sido analizado, dicha información no le fue requerida a la denunciante o, en todo caso, no ha sido acreditado que lo fuera, con lo que la afirmación de las denunciadas no genera ninguna convicción. Por el contrario, la secuencia de hechos, a criterio del suscrito, acreditan que la tarjeta que le fue ofrecida a la denunciante al momento de suscribir la solicitud le fue negada – única y exclusivamente – por domiciliar en el distrito de La Victoria, sin que ello tenga relación alguna con sus ingresos u otros criterios objetivos, lo que determina un acto de discriminación que debe ser sancionado.



Si bien es cierto que las denunciadas han manifestado que luego de una evaluación de ingresos quizá hubiera accedido al pedido formulado, tal afirmación evidencia que la regla difundida entre su personal está dada por una denegación liminar que se origina en el distrito, la misma que puede ser posteriormente levantada con otra documentación, a insistencia del solicitante. Esta práctica es discriminatoria pues toma como sustento de un rechazo liminar de la solicitud el hecho de domiciliar en un determinado distrito, aun cuando dicho rechazo liminar pueda ser superado.

En conclusión, la discriminación se concreta en el rechazo liminar del pedido de afiliación por el sólo hecho de domiciliar en el distrito de La Victoria lo que, en principio, no tiene ninguna relación con la capacidad económica de la persona que es objeto de la evaluación. Esta práctica desmerece a las personas domiciliadas en el distrito por el sólo hecho de residir en el mismo y constituye una transgresión al mandato constitucional que no debe ser amparada en un estado de derecho y menos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor. Es importante anotar que de la documentación que obra en el expediente se puede apreciar que la señorita Reynoso tiene ingresos superiores al promedio de la población peruana y es titular responsable de otras líneas de crédito en establecimientos similares, por lo que, la denegatoria de su solicitud de afiliación es inexplicable en cuanto a capacidad económica.

Coincido con el voto en mayoría en el sentido de la multa que debe ser impuesta a cada una de las empresas denunciadas es de 1 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).

JUAN FRANCISCO ROJAS LEO

El voto en discordia de los señores vocales Alfredo Bullard González, Mario Pasco Cosmópolis y Liliana Ruiz de Alonso es porque se confirme la resolución apelada y se declare infundada la denuncia contra Tiendas por Departamento Ripley S.A. y Colocadora S.A. por los siguientes argumentos:

De la revisión del expediente no queda acreditado qué es lo que sucedió exactamente. Por un lado la denunciante afirma que le propusieron ser titular de una tarjeta Ripley y que dio sus datos como el hecho que domiciliaba en la Victoria y que luego no la volvieron a llamar y menos aún le requirieron



información adicional como sus boletas de pago. Por otra parte, las empresas denunciadas afirman que, tal como lo hicieron en otros casos similares, teniendo en cuenta que la solicitante del crédito domiciliaba en una zona que consideraban como peligrosa y con un alto índice de morosidad, le requirieron mayor documentación como sus boletas de pago, documentos que no habría cumplido con presentar.

Cada parte ha alegado una versión distinta de cómo habrían ocurrido los hechos: la denunciante afirma que se le habría denegado el acceso al crédito Ripley únicamente por vivir en el distrito de La Victoria, ya que ni siquiera le requirieron documentación adicional; y Colocadora y Ripley manifiestan que no hubo un rechazo liminar de la solicitud de la señora para acceder al sistema de crédito, sólo que por domiciliar en una zona que ellos calificaban como “Zona Roja” requirieron mayor documentación que no les fue proporcionada, como las boletas de pago.

Se considera que para poder esclarecer los hechos se debe tener en cuenta, en primer lugar, tal como se establece en el voto de los dos primeros vocales, que este tipo de servicio difiere de los demás servicios que se ofrecen al público en que existe una desventaja informativa respecto del prestador. De allí que se justifique que exijan mayores requisitos a aquellos potenciales clientes respecto de lo cuales puedan presumir mayores índices de riesgo, siempre basándose en criterios objetivos.

Coincidimos con el voto de los dos primeros vocales en lo referido a que el sistema de crédito constituye un servicio que no puede ser prestado abiertamente a todo posible solicitante. Coincidimos en que en este tipo de servicios, los ofertantes se encuentran en una posición de desventaja informativa frente al usuario que además de poder terminar perjudicándolos, afectaría el sistema de crédito en general en detrimento de todos los usuarios. El procedimiento o método de selección de los posibles clientes del servicio de crédito será más exhaustivo y exigente que aquél que se adoptaría antes de prestar otro tipo de servicio, por que en este caso se debe minimizar el riesgo del no pago del crédito.

Teniendo en cuenta las características del servicio que se encuentra en análisis y considerando que no existe certeza sobre los hechos ocurridos, en segundo lugar debe recurrirse a aquellos elementos que constituyan indicios sobre lo que podría haber ocurrido, para finalmente llegar a una conclusión sobre la base de los mismos.

Consideramos que se presentan dos elementos claves que nos han permitido arribar a la posición inicialmente planteada: el primero de ellos es el procedimiento detallado por las empresas denunciadas que tienen establecido y



siguen al momento de analizar a un posible sujeto de crédito Ripley (el requerir información básica, el haber dividido los distritos de Lima y las áreas que los componen en zonas que varían de acuerdo al riesgo que significa para ellas y, en el supuesto de que la persona solicitante domicilie en una “zona roja”, requerir mayor documentación, entre otro tipo de requerimientos que efectúan para de alguna manera equilibrar la asimetría informativa en que se encuentran las prestadoras del servicio). Las denunciadas manifiestan que para el caso de la señora Reynoso aplicaron, como en cualquiera de los otros casos, este procedimiento, lo que resulta razonable, más aún (y éste constituye el segundo elemento relevante a nuestro criterio) si se tiene en cuenta que existen más de 4,500 personas que domicilian en La Victoria y a quienes sí se les brindó el acceso al crédito Ripley.

En efecto, ha quedado acreditado en el procedimiento que el domiciliar en La Victoria y ser sujeto del crédito Ripley no constituyen situaciones incompatibles. Estos indicios refuerzan la conclusión de que existe un procedimiento establecido por las empresas denunciadas que siguen antes de otorgar el crédito, el mismo que se prosiguió en este caso, al igual como en los muchos otros casos de posibles clientes con domicilio en La Victoria.

Los elementos indiciarios nos señalan que no hubo discriminación razón por la cual nuestro voto es porque se confirme la resolución apelada, en ese extremo.

ALFREDO BULLARD GONZALEZ

MARIO PASCO COSMOPOLIS

LILIANA RUIZ DE ALONSO

Dado que se ha producido un empate en la votación de la presente resolución, el Presidente de la Sala ha hecho ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 14 del Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, siendo el sentido de la resolución el voto adoptado por los señores vocales Hugo Eyzaguirre del Sante, Gabriel Ortiz de Zevallos y Juan Francisco Rojas Leo.



**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala de Defensa de la Competencia**

RESOLUCION N° 0517-2001/TDC-INDECOPI

EXPEDIENTE N°0307-1999/CPC

**HUGO EYZAGUIRRE DEL SANTE
Presidente**