

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA  
SALA CIVIL PERMANENTE**



**SENTENCIA  
APEL. Nº 3233-2012  
LIMA**

Lima, veintiséis de marzo de dos mil trece.-

**VISTOS**; con los cuadernos acompañados y de conformidad con el Dictamen Fiscal; y, **CONSIDERANDO**:

**PRIMERO**.- Que, el artículo 139 inciso 6 de la Constitución Política, concordante con el artículo 11 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial, consagran el derecho a la pluralidad de instancias, el cual constituye una de las garantías del debido proceso y se materializa cuando el justiciable tiene la posibilidad de poder impugnar una decisión judicial, ante un órgano jurisdiccional de mayor jerarquía y con facultades de dejar sin efecto lo originalmente dispuesto, tanto en la forma como en el fondo; por lo tanto constituye un derecho público-subjetivo incorporado dentro del principio de la libertad de la impugnación.

**SEGUNDO**.- Que, es materia de grado la sentencia de primera instancia contenida en la resolución de fecha nueve de junio de dos mil diez obrante a fojas ciento noventa y uno, que declara infundada la demanda interpuesta a fojas cuarenta y cinco, por Mibanco Banco de la Microempresa S.A contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI- y otro sobre impugnación de resolución administrativa.

**TERCERO**.- Que, mediante escrito de apelación obrante a fojas doscientos ocho, la demandante sostiene como principal fundamento de su recurso que el Banco nunca se negó atender el pedido del denunciante, lo que sucedió fue que en ese momento no se contaba con moneda extranjera, debido a las fluctuaciones del mercado, señalándose que el saldo se le pagaría en moneda nacional con una tasa preferencial a fin de no causarle ningún perjuicio al momento de hacer su cambio a la moneda solicitada y/o requerida, más aún si se toma en cuenta que el día en que se apersonó a



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA  
SALA CIVIL PERMANENTE**

**SENTENCIA  
APEL. N° 3233-2012  
LIMA**

realizar el retiro fue sábado por la tarde, momento en el que se produce el cierre de caja respectivo; asimismo, señala que debía tenerse presente que las leyes de protección al consumidor fueron dictadas para evitar abusos por parte de los acreedores, más no con respecto a hechos en los que mediaron motivos de fuerza mayor; señalando además, que en el presente caso resultaba de aplicación lo dispuesto en el artículo 174 del Código Procesal Civil ya que no se le causó perjuicio al consumidor.

**CUARTO.-** Que, la presente resolución deberá ser emitida en función a los agravios, errores de hecho y derecho, así como el sustento de la pretensión impugnatoria que haya expuesto el recurrente en su escrito de apelación; consecuentemente, los alcances de la impugnación de la resolución recurrida determinará los poderes de este Supremo Tribunal para resolver de forma congruente la materia objeto del recurso.

**QUINTO.-** Que, la acción contenciosa administrativa prevista en el artículo 148 de la Constitución Política del Estado, tiene por finalidad el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados. Dicho de otro modo, faculta el control jurisdiccional de los actos de la administración respecto de las resoluciones administrativas denunciadas y de ser amparadas, concluye con la declaración de ineficacia o invalidez de las resoluciones materia de impugnación. En ese sentido, debe entenderse que dicha acción es una vía que se dirige al control de la legalidad administrativa por parte de los órganos jurisdiccionales, a fin de que las resoluciones que se emiten en el ámbito de la Administración Pública no resulten lesivas a los intereses de los administrados; razón por la cual, el artículo 7 de la Ley N° 27584, señala que en el proceso contencioso- administrativo resulta de aplicación el principio de jerarquía normativa (constitucional), dispuesta en el artículo 51 de la

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA  
SALA CIVIL PERMANENTE**



**SENTENCIA  
APEL. N° 3233-2012  
LIMA**

Constitución Política del Estado y el control difuso de la constitucionalidad normativa, según el artículo 138 de la Carta Magna.

**SSEXTO.**- Que, en el contexto expuesto y en función a las alegaciones aducidas por la parte impugnante, debe dilucidarse en primer término si corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° 2384-2007/TDC-INDECOPI, de fecha veintisiete de noviembre de dos mil siete, *-obrante a fojas treinta y siete-*, que confirmó la Resolución apelada N° 208-2007-INDECOPI-CUS, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jorge Enrique Llanos Rojas en contra de MIBANCO por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor; y sancionó al referido Banco con una multa ascendente a 1.5 Unidades Impositivas Tributarias.

**SÉTIMO.**- Que, procediendo a examinar los agravios del recurso de apelación esgrimidos en el tercer considerando debe tenerse en cuenta, que el tema principal es dilucidar si los hechos denunciados en sede administrativa imputado a MIBANCO constituye una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 (Ley de Protección al Consumidor) que establece un supuesto de responsabilidad objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado, por ello es pertinente precisar que la idoneidad es entendida como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, 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.

**OCTAVO.**- Que, bajo este contexto normativo y del análisis de las pruebas que obra en el expediente administrativo se encuentra acreditado que el día

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA  
SALA CIVIL PERMANENTE**



**SENTENCIA  
APEL. N° 3233-2012  
LIMA**

veintiocho de abril de dos mil siete, Jorge Enrique Llanos Rojas se apersonó a la agencia de Mibanco en Puno con la finalidad de realizar un retiro de efectivo de su cuenta de ahorro por la suma de cinco mil dólares americanos, frente a lo cual le manifestaron que sólo podían entregarle la suma de tres mil dólares americanos y que la diferencia se la podía entregar en moneda nacional, lo cual no fue aceptado por el denunciante, tal como se verifica del acta de constatación policial *-obrante a fojas cinco del expediente administrativo-*, y conforme lo ha admitido la propia denunciada; por consiguiente, estando a los hechos acreditados se advierte que el servicio dado por el Banco en referencia no fue idóneo, pues, lo que un usuario de una entidad bancaria esperaría, al aperturar una cuenta de ahorros, es que pueda disponer de su dinero sin ninguna restricción, esperando que la entidad tenga siempre la liquidez necesaria para poder cumplir con los requerimientos de sus clientes.

**NOVENO.-** Que, respecto a la inimputabilidad que pretende alegar la denunciada, argumentando que hechos se dio por motivos de fuerza mayor y ajenos a su voluntad, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 1315 del Código Civil; que señala: "*Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso*", *-lo resaltado es nuestro-*, siendo ello así se advierte que las circunstancias referidas al día y hora en que sucedió el hecho denunciado, o las fluctuaciones del mercado lo cual generó que no contara con la cantidad de moneda extranjera requerida, no constituyen hechos imprevisible ni irresistible, pues tratándose de una entidad financiera se pudo prever la liquidez dineraria para poder cumplir con sus funciones de manera idónea.

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA  
SALA CIVIL PERMANENTE**



**SENTENCIA  
APEL. N° 3233-2012  
LIMA**

**DÉCIMO.-** Que, en cuanto a la inaplicación de lo dispuesto por el artículo 174 del Código Procesal Civil, debido a que no se ha producido daño al usuario, se advierte que el supuesto normativo de la referida norma no guarda relación de identidad con los hechos establecidos y dilucidados en el presente proceso referente a la falta de idoneidad en que incurrió la entidad bancaria en la prestación de sus servicios, en donde el perjuicio generado, no constituye un criterio a tomar en cuenta para determinar la comisión de la infracción, sino únicamente para la graduación de la sanción que se le pueda imponer a la infractora.

**UNDÉCIMO.-** Que, sobre la base de lo expuesto, se puede concluir que la Resolución Administrativa materia de impugnación no se encuentra dentro de la causal de nulidad prevista en el artículo 10 inciso 1 de la Ley del Procedimiento General Administrativo N° 27444.

**DECISIÓN:**

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con el Dictamen Fiscal: **CONFIRMARON** la sentencia apelada obrante a fojas ciento noventa y uno su fecha nueve de junio de dos mil diez, que declara **infundada** la demanda; en los seguidos por Mibanco, Banco de la Microempresa con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI- y otro, sobre impugnación de resolución administrativa; intervino como ponente, el Juez Supremo señor **Calderón Castillo.-**

SS.

**ALMENARA BRYSON  
HUAMANÍ LLAMAS  
ESTRELLA CAMA  
CALDERÓN CASTILLO  
CALDERÓN PUERTAS**

ec/igp

SECRETARÍA  
SALA CIVIL PERMANENTE  
CORTE SUPREMA  
12 JUN 2010