



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**QUINTA SALA ESPECIALIZADA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON**  
**SUBESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**

**SUMILLA:** “(...) las disposiciones contractuales tienen siempre como límite lo que establezca la ley, no deberían prevalecer las disposiciones contractuales que establezcan prohibiciones u obligaciones en contra de las normas jurídicas en aplicación al Principio de Legalidad. Entonces, lo pactado en el punto catorce del contrato celebrado entre la señora Reyes con Dineros no se puede interpretar como que el Banco Pichincha cesionario de la acreencia a cargo de la señora Reyes no podría haber realizado el cobro o el reporte de la deuda que tenía, sólo por el hecho de no haber cumplido la obligación establecida en el contrato de informar la cesión realizada. La cesión de derechos, podrá tener efectos sobre el deudor desde que se realiza de forma válida y no es necesario comunicar la cesión al consumidor para su validez en virtud a lo regulado en el artículo 1215° del Código Civil.”

**Expediente** : 01326-2019  
**Demandante** : Karim Alicia Reyes Díaz.<sup>1</sup>  
**Demandado** : Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI<sup>2</sup> y Banco Pichincha.  
**Materia** : Nulidad de Resolución o Acto Administrativo. Protección al Consumidor.  
**Procedencia** : 26° Juzgado Contencioso Administrativo Temas de Mercado.  
**Apelante** : Demandante.

**SENTENCIA DE VISTA**

Señores:  
WONG ABAD  
**TORRES GAMARRA**  
NÚÑEZ RIVA

**RESOLUCIÓN NÚMERO QUINCE**

Lima doce de mayo de de dos mil veintiuno.

**VISTOS:** En Audiencia Pública y estando a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM ampliado temporalmente y por el cual se declara el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio (Cuarentena), con el

<sup>1</sup> En adelante, la señora Reyes o la apelante.

<sup>2</sup> En adelante, INDECOPI.



expediente administrativo acompañado; con la prórroga concedida, interviene como Juez Superior ponente el Magistrado Torres Gamarra.

### RESOLUCIÓN MATERIA DEL GRADO

Viene en apelación la **SENTENCIA (RESOLUCIÓN OCHO)** de fecha 11 de agosto de 2020, que declara **INFUNDADA** la demanda interpuesta por la señora Karim Alicia Reyes Díaz.

### FUNDAMENTOS DE LA RESOLUCIÓN IMPUGNADA

La *A quo* declaró demanda como **IINFUNDADA** en base a los siguientes fundamentos:

1.- La jueza señaló que la demandante pidió la nulidad de la resolución N° 3518-2018/SPC-INDECOPI porque la Comisión y la Sala de INDECOPI no se pronunciaron sobre:

- ✓ La solicitud de tacha propuesta en primera instancia administrativa.
- ✓ No hubo comunicación fehaciente de la cesión de derechos antes de los hechos denunciados.
- ✓ La comunicación notarial a la que hace referencia la Sala y el Banco Pichincha, es una comunicación posterior a los hechos denunciados lo cual no lo exime de responsabilidad.

2.- Mediante escritos del 30 de octubre y 29 de noviembre de 2017, la señora Reyes formuló tacha contra los medios probatorios ofrecidos por Banco Pichincha señalando que:

- ✓ La carta, sin fecha, en la cual supuestamente se le informa sobre la cesión de titularidad de su línea de crédito al Banco, nunca le fue enviada.
- ✓ Que el cargo de notificación de la carta del 2 de enero de 2015, es ilegible y no se consignó la firma de la persona que recibió. Que los colindantes 290 y 291 no existen.
- ✓ La carta del 2 de agosto de 2017, en la que se informó de la cesión de posición contractual, no puede tener efectos retroactivos en el tiempo.
- ✓ La grabación de audio, sin fecha, pretendía demostrar de manera temeraria y tendenciosa una comunicación con alguno de sus asesores, que no fue así.

La jueza indicó que la Resolución N° 0943-2018/CC1, contiene un análisis de las tachas, en las cuestiones previas, de los puntos 25 a 32. Como lo señaló la Comisión y el artículo 301°



del Código Civil establece, al presentar tacha, se interpone los fundamentos que sustentan la tacha junto a la prueba respectiva. No se advierte que presentó medio probatorio que sustente la falsedad de los medios probatorios presentados por Banco Pichincha, en tal sentido no se probó la falsedad. En su apelación la señora Reyes no cuestionó el extremo de la tacha resuelta, entonces no correspondía que la Sala emita pronunciamiento alguno. Al no haber adjuntado medio probatorio alguno, tampoco correspondía una actuación mediante audiencia de pruebas.

**3.-** Banco Pichincha mediante escrito de fecha 7 de octubre de 2017 señaló que el 23 de octubre de 2013, la señora Reyes suscribió un contrato de tarjeta de crédito con DINERS CLUB PERÚ S.A. con línea de crédito de S/ 19,000.00 soles, que la denunciante prestó conformidad anticipada de la cesión de derechos o de posición contractual, conforme a lo expuesto en el numeral 14 de su contrato de tarjeta de crédito, por la cual se cedió la titularidad de la línea de crédito al Banco. Que se comunicó la cesión mediante una carta sin fecha cuyo cargo adjuntó y también se reiteró la cesión mediante carta notarial del 2 de agosto de 2017. También el 19 de octubre de 2016 mediante una llamada y grabación se autorizó el otorgamiento de una tarjeta de crédito con una línea de hasta S/ 44,000.00 soles. De la revisión del expediente administrativo, la jueza concluyó que se suscribió el contrato de Tarjeta de Crédito con DINERS. Que conforme a la transcripción del audio de grabación del 19 de octubre de 2016, DINERS ofreció un *upgrade* de tarjeta con mejores beneficios para lo cual debía migrar de una tarjeta diners club miles a una *special edition* con una línea de crédito hasta S/ 44,000.00 soles, informándole a la consumidora que la tarjeta de línea de crédito de S/ 19,000.00 soles sería dada de baja y que quedaría existente la tarjeta *special edition*. La información y las condiciones fueron aceptadas por la señora Reyes conforme a la transcripción del audio de grabación presentado por el Banco Pichincha.

**4.-** En relación a lo sostenido por la señora Reyes de que la comunicación fue con Diners y no con Banco Pichincha. Que no habría autorizado ni solicitado una supuesta tarjeta de crédito al Banco Financiero o migración alguna, ni tampoco que solicitó el incremento de su línea de crédito al no existir conformidad de su parte a favor del denunciado respecto de una supuesta relación contractual de crédito y que tampoco existe una conformidad de su parte respecto de una supuesta cesión de derechos o de posición contractual que pretenda



relacionarla o vincularla con ellos. En el contrato de Tarjetas de Crédito diners club la demandante prestó su conformidad (Autorizó) la cesión de derechos o la cesión de posición contractual, al Banco Financiero del Perú S.A. (Hoy Banco Pichincha del Perú). La cesión conforme a lo establecido en el artículo 1206° del Código Civil puede hacerse aún sin el asentimiento del deudor. El artículo 1215° del Código Civil establece que la cesión produce sus efectos contra el deudor cedido desde que este la acepta o le es comunicada fehacientemente. En este caso la demandante prestó su conformidad de manera anticipada de la cesión de derechos o de posición contractual que Diners pueda efectuar con terceros. Adicional ninguno de los artículos del Código Civil establece de manera expresa la obligación del cesionario de informar al cedido sobre la transferencia del derecho de exigir su prestación.

### **FUNDAMENTOS DEL RECURSO IMPUGNATORIO**

La señora Reyes mediante escrito del 21 de agosto de 2020, interpuso apelación y expuso como agravios:

**1.-** La sentencia carece de la debida motivación suficiente por resultar inapropiada en su contenido e interpretación porque no existe en el expediente administrativo una audiencia de pruebas de los documentos apócrifos aportados por el Banco en sus descargos. INDECOPI omitió ejecutar una audiencia de pruebas respecto de los documentos apócrifos aportados por el Banco, lo que ha creado indefensión para la consumidora durante el procedimiento administrativo. Se interpuso tacha contra los medios probatorios aportados por el Banco e INDECOPI no convocó a una audiencia de prueba para actuar los medios probatorios apócrifos, lo que ha sido ignorado por el juez, siendo irregular y que le causa indefensión en el proceso contencioso administrativo pues existe la obligación del Poder Judicial de pronunciarse sobre todos los argumentos y alegatos de las partes en el proceso. El juez no advirtió que en el procedimiento administrativo no existió audiencia de pruebas. El hecho del INDECOPI de no dar trámite o llamar a las partes a una audiencia de pruebas y no actuarse o merituar medios probatorios apócrifos cuestionados es un proceder irregular. Constituye causal de indefensión del administrado-consumidor financiero en un proceso donde se busca la transparencia de los hechos, por eso el proceso administrativo de denuncia es anulable (sic.) porque viola el debido proceso administrativo y el derecho del



consumidor financiero que pretende transparencia y seguridad jurídica de sus derechos. Agregó la apelante que, en la sentencia, en el fundamento séptimo, se le imputa que debía probar la falsedad de los documentos probatorios apócrifos que aportó el Banco; sin embargo, la ley procesal establece que se debe llevar a cabo una audiencia de pruebas y en la diligencia la Autoridad merituará la falsedad o no de los medios probatorios cuestionados. El artículo 301° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria de ningún modo condiciona el proponente de la tacha que tenga o deba cumplir con acompañar la prueba a la que alude el fundamento séptimo de la sentencia. Cuando el artículo 301° señala que se deben acompañar medios probatorios respectivos a la tacha no quiere decir que necesariamente él se deba acompañar documentos que prueben falsedad de los hechos. Porque los documentos tachados, ya obrarían en el expediente administrativo. Es irrelevante que el proponente de la tacha tenga que acompañar un documento equivalente que pruebe la falsedad de lo que no conoce hasta ese entonces. Si una de las partes aportó el documento, debería actuarse y evaluarse en audiencia de pruebas. Es un despropósito que la denunciante tenga que aportar documentos probatorios que prueben la falsedad de algo que nunca ha tramitado ni ha ejecutado, sea a favor o en contra de los apócrifos que pretendería demostrar en la tacha. El fundamento séptimo es nulo de pleno derecho porque no existe norma legal alguna que ampare que el proponente de la tacha deberá demostrar la falsedad de los medios probatorios de la parte contraria. Debido a la omisión de Indecopi de realizar una audiencia de pruebas para merituar los documentos tachados, en segunda instancia no se podrá verificar, como tampoco lo ha hecho el *a quo* que los medios probatorios ofrecidos por el Banco son veraces o falsos. No existe en el acto administrativo un pronunciamiento a este respecto, por tanto los documentos del Banco en calidad de medios probatorios siguen siendo apócrifos, en la medida que no se ha demostrado su veracidad y legalidad. Se debe anular el acto administrativo cuestionado en la medida que no se llevó a cabo una audiencia de pruebas de acuerdo a ley y conforme al procedimiento de denuncia. Que la falta de audiencia de pruebas ha viciado el procedimiento y acusa falta de transparencia.

**2.-** La Resolución N° Ocho carece de motivación suficiente y es incongruente, viola el derecho de Verdad Material, respecto de lo discutido en la demanda, pronunciándose sobre aspectos no traídos a juicio, como medios probatorios no idóneos y que no han demostrado nada. El Banco entregó un servicio deficiente y no idóneo al reportar a la



señora Reyes ante las centrales de riesgo. El Banco no logró probar la supuesta comunicación fehaciente del año 2015, condición a la que quedaron obligados las partes en el propio contrato tal cual obra expresado en señal de aceptación y para sus efectos frente al deudor (sic). Indicó que el juez se pronunció acerca de la eficacia del trato de cesión de derechos celebrado entre Diners y el Banco, pronunciándose en el fundamento décimo primero de la sentencia sobre hechos que las partes no han traído a discusión, lo que es nulo e incongruente. Por otro lado lo que refiere haber cuestionado en la demanda es los efectos de la cesión de derechos frente a la demandante porque considera que nunca tuvo conocimiento mediante comunicación fehaciente y no existe medio probatorio en el expediente judicial que demuestre lo contrario. Denunció al Banco porque no se le comunicó fehacientemente ni oportunamente la cesión de derechos, entonces la cesión de derechos no le eran vinculantes. La comunicación la realizó por conducto notarial en agosto de 2017, pero esto no releva que no se entregó un servicio idóneo al no haber comunicado antes la cesión de derechos, lo que se denunció y probó. El Banco debió cerciorarse de la debida comunicación fehaciente frente a la señora Reyes y desde un primer momento, en la medida que no lo hizo, le entregó un servicio financiero deficiente al reportarla ante centrales de riesgo, generándole perjuicios patrimoniales y/o materiales. El contrato de afiliación celebrado entre Diners con la señora Reyes establece en el punto catorce que los efectos del contrato de afiliación a la tarjeta Diners Club pueden ser trasladados vía cesión a un tercero, a condición de que el deudor sea fehacientemente comunicado, sin comunicar ello al deudor, no le alcanzarían los efectos de la cesión. En la sentencia se dice que el Banco no se encuentra en la obligación de informar sobre la cesión de derechos, y esta parte es inválida y nulidifica la sentencia por ser incongruente. El cargo de notificación del año 2015 – Cesión de Titularidad, nunca le fue entregado a la apelante y no se ha demostrado lo contrario. Es un documento de naturaleza unilateral y apócrifa. Respecto a la comunicación notarial del 2 de agosto de 2017, esta comunicación que sí sería fehaciente y que no tachó de falsa, tiene sus efectos desde el 2 de agosto de 2017, pero no de forma retroactiva y los hechos denunciados son anteriores, por tanto no releva de responsabilidad al Banco frente a los hechos imputados. El juzgado no ha tomado en cuenta el Principio de Debida Motivación de las resoluciones judiciales y de Congruencia entre los argumentos planteados y los fundamentos de hecho y derecho, por tanto es anulable.

#### **FUNDAMENTOS DE LA SALA SUPERIOR**



**PRIMERO:** El artículo 364° del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente al presente proceso, establece que: “El recurso de apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional Superior examine, a solicitud de parte o de tercero legitimado la resolución que les produzca agravio, con el propósito de que sea anulada o revocada, total o parcialmente”.

**SEGUNDO:** Así, la apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional superior a solicitud de parte o tercero legitimado, reexamine la resolución expedida por el inferior jerárquico como garantía del principio a la doble instancia reconocido en el inciso 6° del artículo 139° de la Constitución Política del Perú. En atención a ello, conforme lo establece el inciso 5° del mismo artículo 139° de nuestra Carta Fundamental, los justiciables tienen derecho a que las resoluciones judiciales que se expidan en los procesos en los cuales intervienen, tengan una adecuada motivación o fundamentación que les permita conocer las razones por las cuales se concede o deniega su pretensión.

**TERCERO:** En relación a los agravios detallados en el numeral 1 del apartado FUNDAMENTOS DEL RECURSO IMPUGNATORIO de la presente resolución, la apelante manifestó que la sentencia carece de motivación suficiente al ser inapropiada su contenido e interpretación porque no existe en el expediente administrativo, una audiencia de pruebas de los documentos apócrifos aportados por el Banco en sus descargos en sede administrativa. Entonces al haber el INDECOPI omitido realizar una audiencia de pruebas al tramitar el procedimiento administrativo, se le generó indefensión. Ante ello, corresponde indicar lo siguiente:

3.1 Durante el procedimiento administrativo, mediante el escrito del 30 de octubre de 2017, la señora Reyes presentó un escrito formulando tacha contra los medios probatorios que presentó Banco Pichincha consistentes en:

- 1 Carta sin fecha en la cual supuestamente informaban la cesión de titularidad de su línea de crédito al Banco.
- 2 El cargo de notificación de la carta del 2 de enero de 2015.



- 3 Carta notarial de agosto de 2017 mediante la cual se le informó de la cesión de posición contractual, no obstante, dicha comunicación no podía tener efectos retroactivos en el tiempo.

3.2 En relación a la Carta sin fecha en la cual supuestamente informaban la cesión de titularidad de su línea de crédito al Banco en base a lo siguiente, la señora Reyes basó la tacha presentada en:

Formúlo tacha contra el documento "sin fecha" membretado "Diners Club Internacional", innominado (esto es, sin título y sin mencionar titular o destinatario al que se dirige) en el que supuestamente me informan "cederemos la titularidad de su línea de crédito al Banco Financiero, por lo que a partir de noviembre de 2015 implementaremos el sistema revolvente..." En efecto Señor Secretario Técnico, impugno de falso totalmente este medio probatorio ofrecido por el denunciado ante la instancia administrativa, por cuanto dicho medio probatorio no existe y nunca se me hizo llegar nada parecido. No obra tampoco en éste una firma o cargo de recepción de mi parte en señal de conformidad, por lo que vuestro despacho se servirá tenerlo por rechazado de plano, por ser un documento inexistente, inválido y burdo.

En relación al cargo de notificación de la carta que se habría entregado el 02 de enero indicó:

Formúlo tacha contra el documento denominado DINERS CLUB PERU S.A. # 9334949 "URBANO - COMUNICACIÓN CESIÓN DE TITULARIDAD – DINERS CLUB..." En efecto Señor Secretario Técnico, impugno de falso totalmente este medio probatorio ofrecido por el denunciado ante la instancia, por cuanto dicho medio probatorio no existe y nunca se me hizo llegar nada parecido. No obra tampoco en éste una firma o cargo de recepción de mi parte en señal de recepción o de conformidad, por lo que vuestro despacho se servirá tenerlo por rechazado de plano, por ser inválido. Asimismo, este supuesto "aviso de Diners" a pesar de ser ilegible, se puede leer –con dificultad– que supuestamente me ha sido alcanzado el 02.01.15, lo cual es igualmente falso, y falso es también de que existan los números 290 y 291 en la cuadra de esta calle donde yo tengo domicilio. Sírvase usted verificar lo que argumento Señor Secretario Técnico, si así lo considera pertinente. Es un documento de lo más burdo y grosero, que no prueba nada en lo absoluto, ni mucho menos me vincula contractualmente.

En relación al documento de agosto de 2017 que se recibió el 02 de agosto de 2017 cuestionó:





Formuló tacha contra el documento denominado DINERS CLUB PERU S.A de fecha 01 de agosto de 2017, dirigido a mi persona, por cuanto los argumentos expuestos en éste son totalmente impertinentes y no vienen al caso, pues, los hechos denunciados y ejecutados por el Banco imputados en mi escrito de denuncia debidamente probados y no negados por el denunciado resultan ser muy anteriores a la fecha de esta misiva (de fecha 01/agosto/2017 recibida el 02/08/2017). El hecho de que el Banco me haya hecho llegar esta carta notarial de respuesta **NO TIENE EFECTOS RETROACTIVOS EN EL TIEMPO**. Lo que quiere decir, que dicho documento probatorio no le exime de la responsabilidad por sus actos realizados en fechas anteriores a la de su notificación de éste (realizada recién en la fecha 02/agosto/2017). Por lo tanto y conforme a lo estipulado en esta carta de respuesta del Banco, no solo no reconozco el cargo y comunicación de la supuesta cesión a favor del denunciado y a la que hace referencia esta carta en su párrafo cuarto, sino que especialmente rechazo el texto: "SÍRVASE TENER LA PRESENTE PARA DICHOS EFECTOS" (refiriéndose a la cesión). Las razones ya las expuse líneas antes: ESTA CARTA DE RESPUESTA DEL BANCO (de fecha 02 agosto 2017) NO TIENE EFECTOS RETROACTIVOS EN EL TIEMPO. Por lo tanto, no le exime de responsabilidad al Banco en sus actos no-idóneos cometidos para los efectos de esta denuncia, ni mucho menos me vincula contractualmente con el denunciado con un efecto retroactivo en el tiempo. Ello, en concordancia con lo estipulado en el Artículo 1215º del Código Civil, que señala que la cesión produce efecto contra el deudor cedido desde que éste acepta o le es comunicada fehacientemente.

En el escrito del 29 de noviembre de 2017 la señora Reyes también presentó tacha contra el audio presentado por el Banco Financiero debido a:

Formulo tacha contra el audio, documento presentado <sup>(sin fecha)</sup> entre un representante de "Diners Club Internacional" y la que denuncia en esta acción, en el que pretendidamente el Banco Financiero "se pretende beneficiar de una migración de tarjeta de crédito de fecha anterior". En efecto Señor Secretario Técnico, impugno de falso totalmente este medio probatorio ofrecido por el denunciado ante la instancia administrativa, por cuanto dicho medio probatorio no ha sido realizado o efectuado con algún representante del Banco Financiero. Este medio probatorio tampoco no prueba una supuesta cesión de derechos o cesión de posición contractual con fecha anterior a los hechos denunciados. Por lo que vuestro despacho se servirá rechazarlo de plano, por ser inválido y burdo para los efectos.

3.3 De acuerdo al artículo 300º del Código Procesal Civil, aplicable al procedimiento administrativo siempre que sea compatible con su naturaleza precisa que se puede interponer tacha contra testigos, documentos, a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición o a una inspección judicial entre otros. De acuerdo al artículo 301º del



referido código, la tramitación de la tacha contra medios probatorios se realiza con la precisión de claridad en los fundamentos en que se sustentan y acompañándose de los medios probatorios respectivos. La absolución de la tacha debe realizarse de la misma manera y anexando medios probatorios correspondientes. También se prevé que en el caso las tachas no cumplan con los requisitos mencionados se declaran inadmisibles. El mismo artículo 301° precisa que la actuación de medios probatorios se realiza en una audiencia de pruebas, iniciándose esta por la actuación de las cuestiones probatorias y que el medio probatorio cuestionado será actuado, sin perjuicio que su eficacia sea resuelta en la sentencia. Por otro lado, el artículo 242° del Código Procesal Civil establece que la tacha de un documento si se declara fundada por haberse probado su falsedad, no tendrá eficacia probatoria. El artículo 243° del mismo código establece que cuando un documento tenga ausencia de una formalidad esencial que la ley prescribe bajo sanción de nulidad, también carecerá de eficacia y la declaración de ineficacia se realiza de oficio o a consecuencia de una tacha fundada.

3.4 La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 en la Resolución Final N° 0943-2018/CC1 consideró que las tachas presentadas por la señora Reyes debían desestimarse porque no probó la falsedad de la documentación ni tampoco que carezcan de una formalidad esencial prescrita por ley bajo sanción de nulidad. El referido órgano resolutivo del INDECOPI indica en su resolución de primera instancia que el hecho de negar y desconocer los medios probatorios no era suficiente para declarar fundada la tacha.

3.5 Al apelar la Resolución Final N° 0943-2018/CC1, la señora Reyes además de reiterar la falsedad de los documentos porque no tenían su firma de recepción, fecha, ni señal de aceptación alguna, señaló que no existía prueba de una comunicación fehaciente de parte del Banco, tal como lo exigen el contrato y las normas civiles para que pueda dar efectos. En ninguna parte de sus escritos solicitó se realice una audiencia de actuación de pruebas. En su escrito de apelación no se ocupó de sustentar la falsedad de documentos presentados por el Banco Pichincha serían falsos. Si bien afirmó por diferentes razones, que dichos documentos tenían condición de ser falsos, de no existir, de ser ilegibles, de no habersele notificado, para que se desestimen dichos medios probatorios, se necesitaba probar que dichos medios probatorios eran falsos o carecían de algún requisito de validez. El Código Procesal Civil establece en relación a las tachas en el artículo 301° en



concordancia con el artículo 242° que cuando se presenta una tacha, para que ésta se declare fundada, se tiene que haber probado su falsedad. La señora Reyes no presentó medios probatorios para acreditar que los medios probatorios presentados por el Banco hayan sido falsos o que no sean válidos, a pesar de que el Código Procesal Civil establece que al presentar las tachas y probar su falsedad con los medios probatorios respectivos, se declarará que el documento tachado no tiene eficacia probatoria.

3.6 En sede administrativa, la señora Reyes no solicitó la realización de una audiencia de pruebas. El artículo 39° del Decreto Legislativo N.° 807 Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI establece que la actuación de pruebas será de parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. La falta de realización de una audiencia de pruebas es un cuestionamiento que la señora Reyes realiza en la vía judicial, por tanto la Administración no tuvo oportunidad para pronunciarse respecto a la necesidad de una audiencia de actuación de pruebas. Sostener que por la presentación de la tacha, le correspondía a la Administración realizar una audiencia de pruebas no tiene un sustento legal. El requerimiento de la apelante no se encuentra amparado en una norma que establezca que dentro del procedimiento administrativo o el de protección al consumidor se tenga que realizar de forma obligatoria dicha actuación bajo sanción de nulidad.

3.7 La señora Reyes menciona en sus agravios que el no haberse llevado a cabo la audiencia de pruebas la dejó en indefensión, que afecta a la seguridad jurídica y a la transparencia durante el procedimiento administrativo, pero no menciona cómo es que se hubiese podido defender o cuál hubiese sido el aporte que no ha podido presentar a causa de no realizarse la referida audiencia de pruebas. No es cierto que en el procedimiento administrativo la audiencia de pruebas sea la oportunidad para evaluar la falsedad o no de los medios probatorios cuestionados, ello se puede realizar durante todo el procedimiento y la posición de la Administración al respecto se motivará en una resolución. En el presente caso la Administración motivó que no correspondía estimar las tachas presentadas por la consumidora porque no se sustentaron con algún medio probatorio que acredite su falsedad o validez, entonces la Administración emitió el pronunciamiento conforme lo establece el Código Procesal Civil cuando regula la tacha.



3.8 La apelante indica que al solicitarle que presente medios probatorios que sustenten las tachas se le exige probar la falsedad de algo que nunca ha tramitado, que no ha ejecutado y que ninguna norma legal ampara que quien proponga la tacha deba demostrar la falsedad de los medios probatorios de la parte contraria. Ante ello corresponde indicar que el artículo 301° en concordancia con el artículo 242° del Código Procesal Civil, establecen que para que la tacha se declare fundada se debe haber probado la falsedad o ineficacia del medio probatorio por no contener un requisito establecido en las normas. Entonces sí corresponde que al presentar una tacha además de fundamentar los motivos por los que considere que dicho documento es falso o inválido, se presente un medio probatorio que acredite lo afirmado. En virtud a las consideraciones expuestas corresponde desestimar los agravios presentados.

**CUARTO:** En relación a los agravios detallados en el numeral 2 del apartado FUNDAMENTOS DEL RECURSO IMPUGNATORIO de la presente resolución, la apelante manifestó que la Resolución N° Ocho carece de motivación suficiente y es incongruente, viola el derecho de Verdad Material, respecto de lo discutido en la demanda, pronunciándose sobre aspectos no traídos a juicio, como medios probatorios no idóneos y que no han demostrado nada. El Banco entregó un servicio deficiente y no idóneo al reportar a la señora Reyes ante las centrales de riesgo. El Banco no logró probar la supuesta comunicación fehaciente del año 2015, condición a la que quedaron obligados las partes en el propio contrato tal cual obra expresado en señal de aceptación y para sus efectos frente al deudor (sic). Que el juez se pronunció acerca de la eficacia del trato de cesión de derechos celebrado entre Diners y el Banco, pronunciándose en el fundamento decimo primero de la sentencia sobre hechos que las partes no han traído a discusión, lo que es nulo e incongruente. Por otro lado lo que refiere haber cuestionado en la demanda es los efectos de la cesión de derechos frente a la demandante porque considera que nunca tuvo conocimiento mediante comunicación fehaciente y no existe medio probatorio en el expediente judicial que demuestre lo contrario. Denunció al Banco porque no se le comunicó fehacientemente ni oportunamente la cesión de derechos, entonces la cesión de derechos no le eran vinculantes. La comunicación la realizó por conducto notarial en agosto de 2017, pero esto no releva que no se entregó un servicio idóneo al no haber comunicado antes la cesión de derechos, lo que se denunció y probó. Ante ello, corresponde indicar lo siguiente:



4.1 La denuncia de la señora Reyes se trató de lo siguiente:

- (i) Me ha fijado e incrementado línea de crédito en una tarjeta no solicitada y/o sin contar con conocimiento y sin solicitud o autorización mía de asignación de línea de crédito e incremento la misma sin tener la autorización correspondiente.

Además precisó en el mismo escrito:

8) Conducta Infractora

6.1.-La recurrente en esta denuncia tomó conocimiento por su propia cuenta y riesgo que el Banco Financiero le había asignado sin autorización o solicitud, una línea de crédito por 19,000 soles para el mes de noviembre del año 2016. Luego, dicha línea de crédito para el mes de diciembre del año 2016 fue incrementada en razón de 63,000 soles. Ciertamente, esta misma línea de crédito se mantuvo en 63,000 soles para el mes de Enero del año 2017. Por último, para los meses de Marzo y Abril del año 2017 el denunciado estableció una línea de crédito en 44,000 soles, respectivamente, sin autorización o solicitud de quien denuncia.

0000

6.2.-Es el caso Señor Secretario Técnico que yo no tengo una relación comercial con el Banco Financiero, no le he solicitado línea de crédito alguna, ni mucho menos le he solicitado o autorizado el incremento de una línea de crédito a mi favor.

6.3.-Obra en anexos a la presente denuncia el original de un reporte crediticio, el cual solicité a la conocida empresa Sentinel. Luego y toda vez que esta empresa alerta periódicamente a sus usuarios respecto de su situación financiera. Esta herramienta, permite que un usuario cualquiera, pueda monitorear de forma transparente respecto de cualquier movimiento financiero concerniente a su persona. Esto, hoy en día es importante tener presente, pues, bien te puede prevenir oportunamente ante cualquier situación anómala o no deseada respecto a estos menesteres. Funciona de manera muy parecida a una alerta registral en SUNARP. Lo cual te previene de probables amenazas potenciales.



6.4.-Pues bien, en la página 10/14 del indicado reporte de deudas, el representante de la Comisión, podrá advertir que obra indicado que el Banco Financiero me ha asignado en Noviembre del 2016 una línea de crédito por 19,000 soles y en los subsiguientes meses este Banco incrementó esta línea de crédito. Luego y toda vez que yo no le he solicitado al Banco ninguna tipo de línea de crédito ni mucho menos le he solicitado o autorizado el incremento de línea de crédito alguna. En consecuencia, el Banco muy mal ha procedido en asignarme una línea de crédito que no se la he solicitado y mucho menos que le habría siquiera solicitado o autorizado a incrementarla. Razón por la cual el denunciado entrega un servicio carente de idoneidad a esta denunciante:

6.5.-Como podrá apreciar la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, he recibido por parte del denunciado un servicio carente de idoneidad en la medida que el Banco me habría asignado una línea de crédito y paralelamente la habría aumentado o incrementado sin que yo se lo hubiese solicitado o autorizado a hacer. Por lo tanto, en la medida que un consumidor razonable no esperaría que un proveedor como el Banco le asigne e incremente una línea de crédito careciendo de la autorización para hacerlo, dicho proceder del denunciado viola la norma sectorial aplicable al caso. Se entiende, que el Banco es una empresa capaz de manejar sus sistemas de ventas y colocaciones, de manera tal, que pueda garantizarle a cualquier consumidor o usuario y al mercado en general que los servicios que entrega se ajustan a los parámetros legales. Un consumidor razonable no esperaría lo contrario.

6.6.-Por otro lado y con respecto a la relación de consumo existente. Los Lineamientos de Protección al Consumidor 2016 señalan, que: (...) De otro lado, la exposición a una relación de consumo se refiere a situaciones donde la persona se ve afectada pese a no haber adquirido un producto o contratado un servicio con el proveedor (...) 1.2. Noción de consumidor 1.2.1. ¿Se considera consumidor al beneficiario de un producto o servicio, aunque no haya contratado con el proveedor? Sí. La noción de consumidor no se restringe a la persona que adquirió el producto o contrató el servicio, sino que tiene un alcance mayor, pudiendo abarcar a personas que, si bien no contrataron al proveedor, son los destinatarios de su servicio o producto. Los beneficiarios califican como consumidores por ser quienes se ven sometidos a los efectos del producto o servicio, sin que resulte relevante si forman parte de la relación contractual con el proveedor —por ejemplo, el beneficiario de un obsequio— (lo subrayado es mío)

6.7.-De acuerdo a lo dispuesto por los Artículos 121º y 122º de la Ley, el hecho que vengo a denunciar no ha prescrito en el tiempo.

6.8.-Toda vez que lo que vengo a denunciar ante el INDECOPI es exclusivamente la falta de idoneidad en la entrega de un servicio bancario carente de idoneidad respecto de unas líneas de crédito no solicitadas en razón de 19,000.00 soles, 63,000.00 soles y 44,000.00 soles. Lo que vengo a denunciar ha implicado una cuantificación por sumas de dinero consistentes en montos mayores a los S/.12,150.00 soles (el equivalente al valor de 3 UIT). A este respecto, vengo a aclarar que la cuantía para los efectos es mayor a las 3 UIT. Además y por tratarse de una tema financiero. Por lo tanto, es competente para conocer esta denuncia la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI y solicito que posteriormente se ponga en conocimiento de este hecho a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, por ser el denunciado una empresa supervisada por dicha entidad estatal.

INDECOPI en la imputación de cargos mediante resoluciones N° Uno del 29 de setiembre de 2017 y mediante Resolución N° Seis del dieciséis de marzo de 2018 consideró como infracciones:

*(i) Presunta infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° y literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría atribuido a la señora Reyes una línea de crédito que no solicitó, la que, posteriormente, fue incrementada y modificada sin su autorización.*



*(i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría generado una Tarjeta de Crédito a nombre de la denunciante, pese a que esta no la solicitó ni consintió su autorización.*

4.2 La Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI en la resolución N° 3518-2018/SPC-INDECOPI que confirmó declarar infundada la denuncia administrativa resuelta en primera instancia señaló que no se cometió infracción en base a:

1.- En relación al extremo de la denuncia referida a que no contrató con el Banco Financiero ninguna tarjeta de crédito. El INDECOPI señaló que el Banco Financiero (Que ahora tiene la razón social de Banco Pichincha) reportó ante las centrales de riesgo a la señora Reyes en razón a las líneas de crédito que la señora Reyes contrató con Diners. En el contrato de tarjetas de crédito celebrado con Diners, se pactó la posibilidad de ceder a terceros la posición contractual de Diners (Numeral 26 de la Resolución N° 3518-2018/SPC-INDECOPI)<sup>3</sup>. Por otra parte, en relación al cuestionamiento de que existió falta de comunicación de la transferencia de su deuda, a la que estaba obligado Diners por el contrato, el INDECOPI precisó que en el Código Civil ni en ninguna otra norma se establece que el cesionario debía informar al cedido sobre la transferencia del derecho a exigir su prestación. Si bien en el contrato celebrado con Diners se pactó que los efectos de la cesión no serían oponibles hasta que se le comunique mediante su estado de cuenta mensual u otro medio, la falta de comunicación reclamada, no implicó que la transferencia de Diners al Banco Pichincha haya sido inválida.

2.- La denunciante alegó que en noviembre de 2016 le atribuyó una línea de crédito de S/ 19,000.00 soles asociada a su tarjeta de crédito Diners. Que se incrementó en diciembre de 2016 a S/ 63,000.00 soles y luego disminuida en marzo y abril de 2017 a S/ 44,000.00 soles, sin su autorización. Sobre dicho punto el INDECOPI señaló que se acreditó que la señora Reyes contrató y autorizó la línea de crédito de S/ 19,000.00 soles, la que posteriormente

---

*"El socio presta su conformidad a la cesión de derechos o a la cesión de posición contractual que DINERS CLUB pueda acordar con terceros en relación con los consumos que el SOCIO realice con su TARJETA (y en su caso con las TARJETAS ADICIONALES), la cual tendrá efectos a partir de la fecha en que le sea comunicado a través de su Estado de Cuenta mensual o cualquier otro medio fehaciente"*



se incrementó a S/ 44,000.00 soles por un *upgrade* pactado entre la señora Reyes y Diners, mientras que no se acreditó el incremento de la línea a S/ 63,000.00 soles.

4.3 De lo señalado en el párrafo anterior surge la siguiente pregunta: ¿Si Diners no comunicó a la consumidora de la cesión de derechos que realizó a favor de otra empresa, la acreencia que tenía Diners deviene en inexigible y por tanto no se puede reportar ante las centrales de riesgo la existencia de una deuda? A criterio de este Colegiado, lo que debe primar es lo que establecen las normas jurídicas. En ese sentido, si la empresa Diners que tenía la acreencia celebró de forma válida una cesión de sus derechos para que otra empresa, que en este caso es el Banco Pichincha fuera el encargado de realizar el cobro de sus acreencias, también se transfirió el derecho de poder realizar reportes ante las centrales de riesgo. En ese sentido, la cláusula del contrato a la que hace referencia la apelante no se debe interpretar como que mientras no se le informe de la cesión de derechos, al consumidor, la empresa cesionaria no tendrá derecho de exigir el pago de la acreencia, porque si lo tiene. El artículo 1206° del Código Civil que regula la cesión, establece que la cesión del derecho a exigir la prestación a cargo del deudor (O sea la transferencia de una acreencia) se puede realizar incluso sin el asentimiento del deudor. En ese sentido la cláusula estipulada en el contrato de crédito celebrado por Diners no puede estar por encima de lo establecido por la ley, en este caso, el artículo 1206° del Código Civil.

4.4 Es de opinión de este Colegiado, que las disposiciones contractuales tienen siempre como límite lo que establezca la ley, no deberían prevalecer las disposiciones contractuales que establezcan prohibiciones u obligaciones en contra de las normas jurídicas en aplicación al Principio de Legalidad. Entonces, lo pactado en el punto catorce del contrato celebrado entre la señora Reyes con Diners no se puede interpretar como que el Banco Pichincha cesionario de la acreencia a cargo de la señora Reyes no podría haber realizado el cobro o el reporte de la deuda que tenía, sólo por el hecho de no haber cumplido la obligación establecida en el contrato de informar la cesión realizada. La cesión de derechos, podrá tener efectos sobre el deudor desde que se realiza de forma válida y no es necesario comunicar la cesión al consumidor para su validez en virtud a lo regulado en el artículo 1215° del Código Civil.





4.5 La señora Reyes no denunció al Banco por incumplimiento al deber de información, sino denunció que se le atribuyó una deuda y un reporte indebido a pesar de que no se le había comunicado la cesión de derechos y el INDECOPI evaluó que para atribuirle la deuda y reportarla no se necesitaba la comunicación a su persona, en virtud del artículo 1215° del Código Civil, norma que también considera este Colegiado contiene disposiciones sobre los efectos del contrato de cesión y que debe regir sobre lo que dispongan las partes en sus contratos privados.

4.6 Para llegar a dicha conclusión detallada en el párrafo anterior, no resultan relevantes los medios de prueba sobre las cuales la señora Reyes presentó la tacha en sede administrativa.

**QUINTO:** Consecuentemente, los agravios expuestos por la señora Reyes no representan un aporte trascendental pues no desvirtúan lo resuelto y no persuaden para optar por su revocatoria; siendo así, la resolución *sub examine* ha sido expedida con arreglo a Ley y al proceso; en ese sentido deben desestimarse los agravios expresados.

#### **DECISIÓN DE LA SALA SUPERIOR**

Por las consideraciones precedentes y en uso de las facultades conferidas por la Constitución Política del Estado, **CONFIRMARON LA SENTENCIA (RESOLUCIÓN OCHO)** de fecha 11 de agosto de 2020, que **DECLARA INFUNDADA LA DEMANDA**. En los seguidos por **KARIM ALICIA REYES DÍAZ** contra **INDECOPI y otro**, sobre nulidad de resolución administrativa. Notifíquese.

WONG ABAD

TORRES GAMARRA

NUÑEZ RIVA