



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN DE ÁNCASH

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

MATERIA : DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.*

Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa equivalente a 31,2 UIT, por vicios en la motivación. En consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento, fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción.

Lima, 13 de mayo de 2024

ANTECEDENTES

1. El 9 de diciembre de 2022, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash -en adelante, la Asociación- denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank -en adelante, el Banco- por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-, señalando principalmente que presuntamente estableció un trato diferenciado injustificado en su página web al colocar rangos de edad para acceder a los productos denominados “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”.
2. Por Resolución 1 del 16 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 -en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra el Banco, imputándole la presunta infracción del artículo 38° del Código, ya que habría realizado un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros (Préstamo personal Efectivo, Préstamo para Estudios y Préstamo con Garantía Líquida), estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

¹ Con RUC: 20100053455. Domicilio fiscal: Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria, de acuerdo con la consulta efectuada en www.e-consultaruc.sunat.gob.pe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

3. Mediante Acta de Verificación del 18 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión dejó constancia de la información publicada en la página web del Banco respecto del Préstamo personal Efectivo, Préstamo para Estudios y Préstamo con Garantía Líquida.
4. Pese a que el Banco fue debidamente notificado con la resolución de imputación de cargos no cumplió con presentar sus descargos; por lo que, mediante Resolución 3 del 4 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión determinó declarar su rebeldía.
5. Por Resolución 5 del 26 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso poner en conocimiento a las partes el Informe Final de Instrucción N° 0838-2023/CC1-ST de la misma fecha. Al respecto, el Banco presentó sus observaciones, señalando que no se tomó en cuenta lo dispuesto en el artículo 222° de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros -en adelante, Ley General del Sistema Financiero-, referido a que el criterio para la evaluación crediticia dependía de diversos factores, por lo que los rangos de edad señalados en su página web, no eran un elemento discriminatorio, sino un criterio válido determinado por el tipo de crédito que se podía otorgar.
6. Mediante Resolución 1642-2023/CC1 del 12 de julio de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 -en adelante, la Comisión- determinó lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 38° del Código, al considerar que realizó un trato diferenciado injustificado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos; sancionándolo con una multa de 31,2 UIT.
 - ii) Ordenar al Banco como medidas correctivas que cumpla con:
 - Eliminar de su página web los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados.
 - Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.
 - Colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* El cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

- iii) Conceder a la Asociación un 20% de la multa impuesta al Banco.
 - iv) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
 - v) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).
7. El 11 de agosto de 2023, el Banco apeló la Resolución 1642-2023/CC1, indicando lo siguiente:
- i) Que, la Comisión no analizó la competencia del Indecopi, pues la SBS analizaba la legalidad de los requisitos, condiciones, cláusulas y demás términos de los créditos materia de denuncia, conforme a lo establecido en el artículo 81° del Código.
 - ii) Que, presentaría las resoluciones que probaban que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP's -en adelante SBS- aprobó los productos financieros materia de denuncia y no realizó ninguna observación al factor etario.
 - iii) Que, no se había merituado correctamente los argumentos que presentaron en el procedimiento, pues no se interpretó de manera correcta el artículo 222° de la Ley General del Sistema Financiero y que el criterio básico para la evaluación crediticia era la capacidad de pago del deudor.
 - iv) Que, la Comisión había sancionado sobre un hecho no probado, pues no demostró que el factor etario era el único filtro para denegar los créditos materia de denuncia, por lo que se debía dejar sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada.
8. El 11 de agosto de 2023, la Asociación apeló la Resolución 1642-2023/CC1, sustentando que: i) Se debió ordenar también como medida correctiva que el Banco cumpla con publicar en su página web y establecimientos un extracto de la resolución emitida por el Indecopi; y, b) El porcentaje de la multa otorgado debió ser mayor. Asimismo, el 5 de febrero de 2024, la Asociación absolvió la apelación presentada por el Banco.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la competencia del Indecopi

9. En vía de apelación, el Banco cuestionó la competencia del Indecopi, señalando que la SBS era la encargada de analizar la legalidad de los requisitos, condiciones, cláusulas y demás términos de los créditos materia de denuncia, conforme a lo establecido en el artículo 81° del Código. Asimismo, señaló que la SBS no había observado el factor etario cuando aprobó los productos denunciados.
10. Pues bien, el límite impuesto por el Principio de Legalidad al ejercicio de las competencias administrativas se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley². En esa línea, el numeral 1 del artículo 72° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444 -TUO de la Ley General-, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución, en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan³.
11. Por su parte, el artículo 65° de la Constitución, establece inequívocamente como un deber del Estado la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios⁴. Asimismo, el mandato constitucional señalado ha sido materializado a través de las disposiciones que contiene el Código, norma principal que desarrolla las obligaciones a cargo de los proveedores en el desarrollo de sus actividades económicas en el mercado, así como los mecanismos con los que cuentan los consumidores para hacer valer sus derechos como tales⁵. En este punto, no se afirma que el Código sea la única norma que contenga posibles

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: **1.1. Principio de legalidad.-** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. (...)

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 72°.- Fuente de Competencia Administrativa.** 72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan. (...)

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

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido.** El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.
Artículo II.- Finalidad.

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

conductas infractoras de los agentes que comercializan bienes y servicios; sin embargo, es importante recalcar la relevancia del mismo como piedra angular dentro del sistema de protección al consumidor peruano.

12. Al respecto, el artículo 105° del Código reconoce al Indecopi como la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo legal, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores. Asimismo, el referido artículo indica que dicha competencia solo puede ser negada cuando haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley⁶.
13. El reconocimiento del Indecopi como la autoridad cuya misión es ejecutar el mandato constitucional del artículo 65° de la Constitución no ha sido establecido recientemente a nivel normativo. De hecho, desde su creación, el legislador peruano ha encargado expresamente al Indecopi la prevención y solución de conflictos de consumo; otorgándole herramientas específicas para ejercer dicha función tanto a nivel de promoción de solución de controversias, difusión de información relevante para la ciudadanía, investigación de conductas, así como reconociendo su potestad sancionadora para identificar y corregir las conductas de los proveedores que configuren infracciones que distorsionan el normal desenvolvimiento de las transacciones económicas en el mercado.
14. En dicha línea, el artículo 2° literal d) de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 1033, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo⁷. Asimismo, el artículo 30° de

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- Autoridad Competente.** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal, o las necesidades de gestión requeridas para la mejor tramitación de los procedimientos a su cargo; o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes que sobre el particular se establezca por directiva que emita el Consejo Directivo del Indecopi. Asimismo, el Consejo Directivo emite las disposiciones para la gestión más eficiente de los procedimientos a cargo del Indecopi.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del Indecopi.** 1.1 El Indecopi es el organismo autónomo encargado de: (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

dicha norma establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene competencia primaria y exclusiva en los supuestos antes mencionados, con excepción de los casos en que, por ley expresa, se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

15. Asimismo, es conveniente resaltar que el propio artículo 2° del Decreto Legislativo 1033, precisa que, para el cumplimiento de sus funciones, el Indecopi puede supervisar y fiscalizar actividades económicas e imponer sanciones⁸; motivo por el cual, se reafirma normativamente la capacidad que posee la institución para vigilar el mercado y a sus integrantes, con la finalidad de ejecutar el mandato constitucional que encarga al Estado la defensa de los intereses de los consumidores.
16. Dentro de las diversas actividades económicas que los proveedores de bienes y servicios desarrollan en el mercado, se encuentran las relaciones de consumo establecidas con las empresas de servicios financieros. Al respecto, el artículo 81° del Código, indica que la protección al consumidor de este tipo de servicios se rige por las disposiciones del propio Código. Asimismo, se detalla que la regulación y supervisión del sistema financiero se rige en virtud del principio de especialidad normativa, en atención a las disposiciones de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS.
17. En el presente caso, conviene destacar que, si bien el artículo 81° del Código precisa que la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito financiero se rige por el cumplimiento de la normativa especial emitida por la SBS, la norma es sumamente clara al establecer que los servicios de este tipo también están sujetos al cumplimiento de la regulación general prevista por el Código.
18. Precisamente, el Código dispone una serie de obligaciones -contenidas entre los artículos 82° y 90° del mencionado cuerpo legal- que deben ser cumplidas por las empresas supervisadas por la SBS teniendo en cuenta las normas que dicha entidad emita en el marco de sus facultades regulatorias.
19. En ese contexto, esta Sala no desconoce las facultades regulatorias de la SBS -entre otras- al momento de aprobar los productos financieros de las entidades financieras; sin embargo, se debe tener presente que el artículo 81° del Código establece que los servicios financieros están sujetos al cumplimiento de la regulación general prevista por el Código.

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del INDECOPI.** (...) 2.2 Para el cumplimiento de sus funciones, el INDECOPI se encuentra facultado para emitir directivas con efectos generales, supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, resolver controversias, así como las demás potestades previstas en la presente Ley.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

20. Es importante señalar que la discriminación en el consumo es una conducta prohibida expresamente por el Código y está proscrita para todos los proveedores de bienes y servicios en el mercado, incluidos los ofertantes de servicios financieros. Asimismo, del artículo 38° del Código que contempla el tipo infractor aplicable al presente caso, se interpreta que la autoridad competente es el Indecopi.
21. Sin perjuicio de lo antes expuesto, cabe precisar también que, en el presente caso, el Banco no cumplió con presentar las resoluciones referidas a la aprobación de los productos financieros materia de denuncia como lo señaló en vía de apelación, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
22. Por tal motivo, esta Sala determina que, el Indecopi es la autoridad competente para evaluar y, de ser el caso, sancionar las presuntas infracciones referidas a discriminación etaria en que habría incurrido la entidad financiera en relación a los productos denunciados, por lo que corresponde desestimar lo argumentado por el Banco en vía de apelación.

Sobre la discriminación en el consumo por factores etarios

23. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁹. Así, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor, siendo que el artículo 1°.1 literal d) del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole¹⁰.
24. En este contexto, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como, realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y

⁹ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

justificadas¹¹. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual¹².

25. En este punto, cabe acotar que el artículo 2°.2 de la Constitución previamente referido establece que *“Toda persona tiene derecho (...) A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.”*
26. En ese sentido, si bien es cierto que la Constitución y el Código no contienen expresamente el término “edad” como un factor por cual no se puede discriminar, en la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 05157-2014-PA/TC, correspondiente al recurso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata -señora Chura- contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno, se interpretó, en mayoría, que dentro de la frase “cualquier otra índole” se encuentra también el criterio de la edad¹³. Ello, en el considerando 31 de la referida sentencia, cuyo contenido se reproduce a continuación:

“31. En consecuencia, la discriminación en razón de la edad se entenderá como tutelada por la expresión “cualquier otra índole”, contenida en el artículo 2.2 de la Constitución. Ello implicará que cualquier distinción tomando en cuenta este factor requerirá de una fuerte argumentativa de parte del órgano que efectuó el trato diferenciado a fin de justificar la constitucionalidad de la medida adoptada, la cual será sometida a un escrutinio estricto.”

27. Cabe indicar además que, en la referida sentencia, se determinó que el Banco de la Nación vulneró el derecho a la igualdad de la demandante, pues se le negó el acceso a contratar un crédito por ser una persona mayor de 83 años. En ese contexto, esta Sala considera necesario tomar en cuenta lo

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.** 38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

¹² Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

¹³ En relación con ello, el Tribunal Constitucional resaltó, en los considerandos 26 y 27 de su sentencia, que en su jurisprudencia reconoció a la edad como motivo de discriminación: i) En la STC 10078-2005-AA/TC, respecto a la restricción del Ministerio de Relaciones Exteriores de que los funcionarios mayores a 65 años pasen a un cuadro especial sin tomar en consideración su desarrollo profesional; y, ii) En la STC 01875-2006-AA/TC, se acogió el Informe del Director General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “La hora de la igualdad en el trabajo”, donde se reconoce que la edad es un factor de discriminación determinante en el mercado de trabajo. Además, en el considerando 28, acotó que el artículo 323° del Código Penal incluía a la discriminación por edad como un criterio prohibido y, por lo tanto, sancionado como delito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

desarrollado por el Tribunal Constitucional en dicho pronunciamiento, ya que en el presente caso se está analizando justamente la presunta discriminación por edad de determinado grupo de personas (jóvenes y adultos mayores) para el acceso a determinados productos financieros ofrecidos por el Banco.

28. Pues bien, el acceso al crédito no está reconocido como un derecho fundamental de la persona; sin embargo, la posibilidad de acceder al financiamiento se encuentra interrelacionada con el ejercicio de otros derechos primordiales. Por ejemplo, cuando un consumidor obtiene un crédito hipotecario, adquiere un inmueble que le permite ejercer su derecho a la vivienda. Si se trata de un crédito personal para iniciar, continuar o culminar los estudios, materializa su derecho a la educación. De igual modo, si el préstamo es utilizado para emprender un negocio, permite completar el capital necesario para ello y de este modo desempeñar o desarrollar algún oficio o empleo, en ejercicio de su derecho al trabajo. Por ello, aunque la sola posibilidad de acceder a un crédito no sea un derecho fundamental, es claro que sí permite la concreción de gozar de seguridad económica, la cual, a su vez, asegura condiciones mínimas como la vivienda, alimentación, educación, trabajo, atención en establecimientos de salud, etc.; todos ellos aspectos orientados a aumentar el bienestar de la persona.
29. Considerando esta conexión entre el acceso al financiamiento y su posibilidad de asegurar la realización de otros derechos fundamentales, es necesario reiterar que **el Tribunal Constitucional**¹⁴ ha señalado que la denegatoria injustificada o basada únicamente en la edad para impedir el acceso al crédito de una persona puede afectar el ejercicio de los derechos constitucionales derivados del mismo. Sin embargo, ello no implica que la entidad financiera se vea impedida de adoptar disposiciones internas para la concesión de préstamos. De este modo, este Colegiado comparte la opinión del supremo intérprete de la Constitución y reconoce la facultad de los proveedores de servicios financieros para regular el otorgamiento de créditos a través del establecimiento de requisitos que deben cumplir los consumidores; los mismos que pueden estar relacionados a los ingresos económicos del solicitante, su historial crediticio, el riesgo de incumplimiento de pago, entre otros.
30. En relación al factor etario, si bien es legítimo que una entidad financiera pueda incluir el mismo dentro de los múltiples criterios a evaluar en una solicitud de crédito, es claro también que la edad *per se* no puede ser considerada como el único filtro para denegar una operación de este tipo. Ello, debido a que la capacidad de endeudamiento de una persona y su posibilidad de acceso al crédito no deben ser medidas solamente en función de la edad del solicitante; pues, de este modo, se le estaría brindando un trato desigual en función de una característica personal que no determina por sí sola su real posibilidad de pago.

¹⁴ Ver fundamentos 33 a 37 de la sentencia recaída en el expediente 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

31. Por ello, considerando el marco teórico expuesto sobre discriminación en el consumo, así como el estándar previamente detallado sobre la discriminación por edad en los servicios financieros, corresponde a esta Sala determinar si, en el presente caso, el Banco ha incurrido en una práctica discriminatoria etaria al considerar ciertas edades de consumidores como un filtro para restringir el acceso a los productos denominados “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”.

Aplicación al caso en concreto

32. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 38° del Código, al considerar que realizó un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.
33. En vía de apelación, el Banco señaló -entre otros puntos- que: a) No se había meritado correctamente los argumentos que presentaron en el procedimiento, pues no se interpretó de manera correcta el artículo 222° de la Ley General del Sistema Financiero; y, b) La Comisión había sancionado sobre un hecho no probado, pues no demostró que el factor etario era el único filtro para denegar los créditos materia de denuncia, por lo que se debía dejar sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada.
34. Pues bien, obra en el expediente, el acta de verificación del 18 de abril de 2023, la cual fue realizada a la página web del Banco <https://interbank.pe/> para los productos denunciados -fojas 36 a la 45- donde se visualizó que la entidad financiera estableció los siguientes rangos de edad para la contratación de los productos cuestionados:

Producto	Rango de edad exigido para la contratación del producto
Préstamo Efectivo	<i>vi) Cuando se solicita el crédito de manera Online, el cliente no deberá contar con una edad mayor de setenta y dos (72) años. vii) En caso lo solicite un trabajador independiente, este deberá tener una edad de veinticinco (25) años. viii) Si lo solicita un trabajador dependiente, este deberá tener como mínimo la edad de veintiún (21) años</i>
Préstamo con Garantía Líquida	<i>“Edad entre veintiuno (21) a veinticinco (25) años de edad.”</i>

35. Cabe resaltar que, si bien para el producto denominado “Préstamo para Estudios” no se pudo realizar la verificación en la página web, obra en el expediente los prints de pantalla aportados por la Asociación -ver foja 8- donde se visualizó que el Banco estableció un rango de edad de veinticinco (25) a



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

setenta y un (71) años para contratar dicho producto¹⁵.

36. En ese contexto, se ha probado que el Banco en los productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, estableció rangos de edad para la contratación de estos, por lo que corresponderá ahora determinar si la entidad financiera justificó dicha medida a fin de dilucidar la existencia o no de un trato diferenciado ilícito.
37. Pues bien, es necesario resaltar que el artículo 222^o¹⁶ de la Ley General del Sistema Financiero, establece los Criterios de Evaluación para el otorgamiento de préstamos para consumidores, en atención los cuales debe analizarse la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.
38. De lo anterior, esta Sala precisa que no desconoce que la entidad financiera establezca criterios de evaluación para el otorgamiento de sus créditos; sin embargo, en el presente caso, no se ha presentado ningún medio probatorio que demuestre objetivamente cuáles fueron los criterios de evaluación de los productos denunciados; por el contrario, se visualizó que el denunciado consignó en su página web, como requisitos excluyentes, los rangos de edad.
39. Por su parte, el Tribunal Constitucional en el Expediente 05157-2014-PA/TC¹⁷, proceso de amparo interpuesto por la señora Chura, señaló que considerar a la edad como único criterio para denegar un crédito constituye un trato discriminatorio. Ello, tal como puede verificarse en los fundamentos 77 y 81 de dicho pronunciamiento, los que indican que:

*“(…) el Tribunal estima que denegar, de manera genérica, la posibilidad de acceder a un crédito considerando como único factor la edad de la persona es un trato discriminatorio prohibido por el artículo 2.2 de la Constitución.
(…)*

¹⁵ Asimismo, mediante Resolución 3 se requirió -entre otras cosas- información a la entidad financiera sobre dicho producto; sin embargo, no cumplió con lo requerido.

¹⁶ **Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, publicada el 9 de diciembre de 1996 Artículo 222.- EVALUACION DE LAS OPERACIONES QUE INTEGRAN LA CARTERA CREDITICIA.** Con relación a las operaciones que integran la cartera crediticia, deberá tenerse presente que para su evaluación se tomará en cuenta los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de deuda del deudor. El criterio básico es la capacidad de pago del deudor. Las garantías tienen carácter subsidiario.

¹⁷ Cabe precisar que si bien los Magistrados Oscar Urviola Hani y José Luis Sardón de Taboada tuvieron un voto singular sobre el proceso de amparo de la señora María Chura Arcata donde consideraron que la demanda de amparo debía declararse infundada, lo cierto es que los Magistrados Miranda Canales, Ledesma Narváez, Blume Fortini, Ramos Nuñez, y Espinosa-Saldaña Barrera determinaron que la entidad financiera vulneró el derecho a la igualdad y ordenaron al Banco que atienda la solicitud de la recurrente y considere los factores adicionales a la edad a fin de evaluar si se le puede otorgar el préstamo que requirió.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

El Tribunal ha resuelto que la denegación del otorgamiento de préstamos, considerando como único criterio la edad de la recurrente, implica un trato discriminatorio que afecta derechos amparados por la Constitución. (...)

40. En ese contexto, esta Sala considera importante señalar que una persona menor de veintiún (21) años o mayor de setenta y dos (72) años, debe tener la posibilidad de someterse al mismo tipo de evaluación que al resto de personas que sí pueden acceder a dichos créditos una vez determinada su real capacidad de endeudamiento, así como los otros filtros objetivos que la entidad financiera haya considerado para su evaluación crediticia, pero no solo únicamente el rango de edad; por lo que, el argumento señalado por el Banco referido a que no se tomó en consideración lo establecido en el artículo 222° de la Ley General quedaría desvirtuado.
41. Lo anterior toma relevancia, ya que el Banco no presentó ni en vía de apelación, los documentos que prueben que el factor etario no era el único requisito excluyente para el acceso a los productos antes cuestionados.
42. Cabe recalcar que, si bien de la revisión de la página web del Banco se visualizó que dicha entidad estableció otros requisitos para el acceso a los productos denunciados, como por ejemplo el tener un buen historial crediticio, presentación de recibos por honorarios o boletas de pago; en el caso en concreto, quedó evidenciado que el factor etario era determinante para que un consumidor pueda o no acceder a los productos financieros objeto de cuestionamiento. Por ejemplo, si un consumidor de 20 u 80 años con un buen historial crediticio y con sustento de ingresos hubiera pretendido acceder a los productos del Banco, bajo los criterios de dicha entidad, el factor de la edad hubiera sido suficiente, por sí solo, para excluir injustificadamente al consumidor de la evaluación crediticia correspondiente.
43. Por lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra el Banco, al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

Sobre la graduación de la sanción

44. El artículo 10° del Texto Único Ordenado por la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-PCM (en adelante, el TUO de la LPAG) contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez¹⁸. Asimismo, el artículo 3° de la citada norma establece

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular¹⁹.

45. La autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada.
46. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
47. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por la Comisión -entre otros- para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021), lo cual resultaba aplicable al presente caso.
48. Ahora bien, esta Sala visualizó que la graduación de la sanción se realizó considerando los tres (3) productos materia de denuncia en conjunto; sin embargo, de manera congruente con la denuncia y la imputación de cargos realizada, dicha graduación se debió realizar de manera independiente por cada producto denunciado.
49. En tal sentido, corresponde declarar la nulidad de la sanción impuesta, ya que la determinación de la sanción se debió realizar por cada producto denunciado. En consecuencia, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción.
50. Conviene indicar que, al momento de realizar una nueva graduación de la sanción, la Comisión deberá cerciorarse de utilizar el método adecuado. En caso justifique la aplicación del método ad hoc de manera motivada, deberá considerar que, según el mismo, la multa base debería ser estimada dividiendo el beneficio ilícito o perjuicio económico causado o daño, entre la probabilidad de detección, siendo que, en la Resolución 1642-2023/CC1, no se consideró el “*factor p*”, el cual representa a la probabilidad de detección en la fórmula establecida para llegar a la multa base. A fin de realizar una correcta graduación de la sanción, la Comisión podrá evaluar requerir un informe

(...) 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **5. Procedimiento regular.** - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

técnico a la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, luego de solicitar al Banco la información pertinente para efectuar dicha graduación.

Sobre las medidas correctivas

51. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.
52. En el presente caso, la Sala determinó la responsabilidad del Banco al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.
53. Al respecto, con relación a las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, se visualizó que, si bien en vía de apelación señaló que se debería dejar sin efecto las mismas, no presentó argumento adicional sobre lo ordenado; por tal razón, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución recurrida para que el Banco en el plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
 - Eliminar de la página web del Banco los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados.
 - Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.
 - Cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: "Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.” Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

54. Por otro lado, la Asociación apeló el extremo en que la Comisión se negó a ordenar al Banco como medida correctiva que cumpla con publicar en su página web y establecimientos un extracto de la resolución emitida por el Indecopi.
55. Al respecto, esta Sala considera que corresponde confirmar dicha denegatoria, dado que las medidas correctivas dictadas previamente por la infracción probada en el presente procedimiento resultan idóneas y razonables cumpliendo con la finalidad que confiere el Código. Asimismo, se debe considerar que la resolución emitida por el Indecopi es pública y puede ser consultada por el público en general²⁰.
56. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena al Banco que presente a la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

57. En el presente caso, en vía de apelación, la Asociación solicitó que se le otorgara un porcentaje mayor de la multa a imponerse al Banco, en comparación con lo determinado por la Comisión.
58. Al respecto, el artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores²¹ –la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código,

²⁰ <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

²¹ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/GC1

establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.

59. Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente mencionar que conforme fue expuesto anteriormente, se ha declarado la nulidad del extremo de la denuncia relacionado con la graduación de la sanción, por tal motivo, esta Sala considera que corresponde a la Comisión, luego de realizar un correcto análisis sobre el extremo que fue declarado nulo, pronunciarse sobre el porcentaje final que sería otorgado a la Asociación respecto de la sanción que corresponda imponerse al Banco.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

60. Conforme se ha mencionado anteriormente, se ha declarado la nulidad del extremo de la denuncia relacionado con la graduación de la sanción, por tal motivo, esta Sala considera que corresponde a la Comisión, luego de realizar un correcto análisis sobre el extremo que fue declarado nulo, pronunciarse sobre la inscripción del Banco en el RIS del Indecopi.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

61. Considerando que el Banco no ha fundamentado en su recurso de apelación respecto de la condena al pago de costas y costos del procedimiento; y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto²².
62. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena al Banco que presente a la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.

²²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - **Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

63. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada directiva.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1642-2023/CC1 del 12 de julio de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1642-2023/CC1, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa equivalente a 31,2 UIT, por vicios en la motivación. En consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento, fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción.

TERCERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, que en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, cumpla con las siguientes medidas correctivas:

- i) Eliminar de la página web del Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados.
- ii) Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.
- iii) Cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: “Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.” Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1642-2023/CC1, que condenó a Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank al pago de las costas y costos del procedimiento.

QUINTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere a Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada directiva.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.05.2024 09:18:27 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

El voto en discordia del señor vocal Camilo Nicanor Carrillo Gómez, es el siguiente:

El vocal que suscribe, emite el siguiente voto en discordia, por las siguientes razones que pasa a sustentar:

1. Se trata de establecer si el Banco Internacional del Perú, incurrió o no en un acto discriminatorio, sancionado expresamente por el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber establecido como condiciones y características para acceder a los productos crediticios denominados **“Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”**, distintos requisitos etarios que obedecen al diseño y eventual clientela del Banco, presente o futura. El proyecto de resolución presentado por la Secretaría Técnica considera que la denuncia debe ser declarada **FUNDADA** por la Sala.
2. En opinión del suscrito, todo desarrollo de una gestión empresarial nos indica que, antes del lanzamiento de un producto, las organizaciones involucradas en el desarrollo y evolución de las actividades mercantiles, fijan sus objetivos y a continuación, realizan estudios de mercado conducentes a establecer los segmentos de la población a quienes se dirigen y las condiciones que deben acompañarlos para que dicho mercadeo resulte eficiente. Siendo así, es fácil entender que una institución bancaria analice el mercado en el que opera, para conocer directamente la composición etaria de su clientela, y así determinar en qué segmentos se encuentra dividida, y en qué proporción, está compuesta su propia clientela. Estos supuestos permiten a las empresas en general, y los bancos no constituyen una excepción, la creación exitosa de nuevos productos destinados a mejorar o corregir las condiciones existentes entre el número de clientes pertenecientes a determinado o determinados grupos etarios.
3. Ante tales supuestos, es necesario precisar que en el caso *sub litis*, lo que se está discutiendo es si el Banco, que es una institución privada, que realiza una actividad financiera abierta al público, sin más limitaciones que la Constitución y las leyes de la República le imponen, se encuentra limitando en su accionar general, a determinados requisitos que no se encuentran expresamente tipificados en la ley y concretamente, está estableciendo limitaciones al normal desarrollo de sus actividades, o si, por el contrario, seguramente obedeciendo a una estrategia de negocios, ha decidido proponer excepcionales condiciones crediticias en favor de determinado sector de la población, con especial, pero no exclusivo, énfasis en la edad del segmento que sin duda alguna se propone reforzar dentro de su clientela.
4. Ante lo expuesto, siempre que las actividades que decide emprender el banco no se circunscriban exclusivamente a proponer políticas limitativas de exclusión para el común de sus operaciones, siendo que en el presente caso



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

nada hace ver que se trate de dicho propósito, el vocal que suscribe no encuentra objeción alguna al desarrollo de políticas institucionales destinadas a atraer a determinado segmento específico del gran público, lo que inevitablemente comporta la no inclusión de otros segmentos para quienes no ha sido diseñado el producto. Tal el sentido de la publicidad dirigida, la cual no está en lo absoluto prohibida ni limitada en nuestro ordenamiento legal, salvo las limitaciones expresamente establecidas por la normativa legislativa vigente. Considero que no se puede percibir sanamente en una publicidad dirigida, nada más que un direccionamiento oportuno para facilitar el éxito comercial de un determinado producto en un determinado medio o segmento de la población consumidora.

5. En ese sentido, es importante señalar que, en la discusión del proyecto de resolución efectuado en Sala, se puso especial énfasis en el carácter de cumplimiento obligatorio y consecuentemente, su aplicación al presente caso de la Resolución del Tribunal Constitucional de fecha 4 de abril de 2017, sobre Recurso de Agravio Constitucional, emitida en los seguidos en el **Expediente 05157-2014-PA-TC**, por la señora María Chura Arcata contra Banco de la Nación, sucursal de Puno, al cual se le atribuyeron características y similitudes de aplicación que el vocal que suscribe no aprecia por considerar que no fluyen de su lectura y análisis jurídico comparativo.
En efecto, del contenido de dicha Resolución, se aprecian varios elementos que no pueden ser tomados para sostener y aplicar un carácter discriminatorio, allí donde lo único que se advierte y aprecia, es una campaña selectiva de acción bancaria, destinada a favorecer, y no a perjudicar a un determinado e importante segmento de la población joven, el que presumible y no demostradamente, se encontraría no cubierto debida u oportunamente por el Banco.
6. Así, mientras la invocada Resolución del Tribunal Constitucional está fundamentalmente dirigida a proteger al colectivo constituido por el grupo etario denominado “*adultos mayores*”, a quienes la ley sin duda alguna considera como las personas de más de 60 años; en el caso que nos ocupa, se trata precisamente de todo lo contrario, es decir, no se trata de excluir sino de abrir nuevas hasta ahora excepcionales puertas, sin cerrar las preexistentes, para favorecer la participación de personas jóvenes, en el desarrollo de las actividades financieras, con especial énfasis en las crediticias, según sus propios criterios.
7. De otro lado, y ya que estamos en el Indecopi, no es menos importante advertir igualmente, que la norma que regula expresamente la figura de la discriminación en el campo del derecho de los consumidores, es la parte pertinente del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual predispone textualmente lo siguiente:

“(…)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

38.1 *Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.*

(...)

38.3 *El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente, y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.”*

8. De la lectura del texto propuesto, se aprecia que, ante la ausencia en el señalamiento expreso de las causales legales de la discriminación de la palabra “edad”, la que no aparece ni en la Constitución, ni en el Código, ni en norma limitativa en nuestra legislación nacional, se sostiene tácitamente y sin demostración en contrario, que la ley la comprende. Sobre este tema, el vocal que suscribe, opina que si bien la ley determina expresamente los casos precisos y concretos de discriminación, señalados *ut supra*, igualmente agrega el genérico concepto “(...) o de cualquier otra índole (...)”. Sin embargo, opino que el mismo no puede ser un motivo para incluir libremente y sin ningún mandato legal expreso, cualquier tipicidad que no se desprenda jurídica o racionalmente del mismo. En realidad, mi opinión es que los otros casos, que en la práctica ameritan ser considerados como discriminatorios pese a no estar consignados expresamente en la Ley que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, son exclusivamente aquellos que han sido considerados como tales en otra norma de por lo menos la misma jerarquía legal, es decir, en otra ley, pero que de ninguna manera constituye una “*clausulus apertus*” sometida a la libre interpretación o libre inclusión por parte de un órgano administrativo como es el Indecopi.

9. Ciertamente, es norma sustantiva de nuestra Constitución, aquella contenida en el artículo 24° inciso a), el que igualmente dice:

a. *“Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe.”*

Solo de esta forma, considero que puede utilizarse el mencionado artículo como medio sustentatorio de una imputación por causa de discriminación. Lo contrario puede conducirnos, al descrédito por mala utilización de la acción antidiscriminatoria que debe ser consustancial al accionar de los distintos órganos del Estado, cualquiera que estos sean.

10. Igualmente, debe considerarse que, el caso de la Resolución del Tribunal recaída en el **Expediente N° 05157-2014-PA-TC**, en el que se ha sustentado básicamente la libre interpretación del voto en mayoría, se trató de una Acción



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

de Agravio Constitucional, interpuesta contra el Banco de la Nación, entidad que no obstante contar con una estructura común a las empresas bancarias privadas en el Perú, no deja de ser el mayor organismo financiero del Estado; cuyas obligaciones, en tal sentido, tienen que ser diferentes a las de la Banca privada, y por tanto necesariamente más tuitivas.

11. Debe igualmente tenerse presente que el Expediente seguido ante el Tribunal Constitucional, citado *supra*, versó sobre el caso planteado por una señora de más de 83 años de edad a la que se le denegó en razón de su edad, el derecho a obtener un crédito común y corriente, no uno establecido dentro de un programa especial en favor de un segmento etario bajo, constituido por personas jóvenes. Comparar ambos casos y ponerlos en paralelo, uno al lado del otro, frente al mismo rasero, es algo que sin duda perjudica a los de menor edad, toda vez que los adultos mayores cuentan en el Perú, por lo menos nominalmente, con amplias medidas de protección y seguridad que les otorga el Estado, la Constitución y las leyes, cosa que *contrario sensu* es mucho menos percibido tratándose del segmento etario joven de la población. Sin perjuicio de lo expuesto, los propios integrantes que emitieron la citada Resolución en el Tribunal Constitucional, expresaron textualmente lo siguiente:

Punto 33. “La evaluación crediticia permite que, una vez que se cumplan con las condiciones necesarias, una persona pueda obtener un préstamo. Ahora bien, es cierto que el crédito, como tal, no está reconocido como un derecho fundamental en la Constitución (...).”

12. Luego, el Tribunal Constitucional, lejos de haber abolido las condiciones para establecer un nuevo producto crediticio por parte de las entidades bancarias privadas dirigido a un segmento etario de la población, ha reconocido en la tantas veces citada Resolución, que estas podrán evaluar las condiciones establecidas para que pueda obtenerse un préstamo, según el criterio de la entidad que lo otorga.

Consecuentemente, en opinión del suscrito, poner limitaciones de carácter extra legal al establecimiento de programas crediticios, fundamentalmente orientados a las personas trabajadoras entre los 21 y 25 años, no es provechoso para el desarrollo y evolución de peruanos cuyo segmento etario no cuenta con otros programas de ayuda o apoyo económico por parte del Estado u otras entidades, como paradójicamente sí ocurre con las *personas mayores* que actualmente pueden retirar sus fondos pensionarios, previsionales o no, sus CTS y otros beneficios a los que en razón de su corta edad no aplican, por lo que, lejos de desplegar una medida de protección, se está desarrollando acá un acto limitativo que perjudicará a los jóvenes que encontrándose entre los 21 y 25 años hubieran podido obtener un crédito bancario e ingresar así activamente al sistema financiero nacional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2404-2022/CC1

No pueden, sin embargo, estar exentas de condicionantes de seguridad, conforme lo reconoce expresamente el voto en mayoría de la citada Resolución del Tribunal Constitucional, y ello por no mencionar la opinión de los votantes en minoría, toda vez que dichos votos forman igualmente parte de la misma Resolución acotada.

13. En respaldo de las afirmaciones contenidas en el presente voto, solicito al Tribunal que se sirva disponer por Secretaría, la inclusión, si no se hubiera hecho a la fecha, en el Expediente administrativo con el que corren estos autos, de una copia debidamente fedateada de la Resolución del Tribunal Constitucional, de fecha 4 de abril de 2017, sobre Recurso de Agravio Constitucional, en los seguidos en el Expediente 05157-2014-PA-TC, por la señora María Chura Arcata contra Banco de la Nación.

Por las razones expuestas, opino que la denuncia planteada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra el Banco Internacional del Perú - Interbank, en el Expediente 2404-2022/CC1 (Ingreso en Sala 2144-2023/SPC-APELACIÓN), materia *sub litis*, debe ser declarada **INFUNDADA**.



Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02.06.2024 12:44:22 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ