



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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH
DENUNCIADO : BANCO PICHINCHA S.A.A.
MATERIA : DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *En aplicación del silencio administrativo negativo, esta Sala se pronuncia adoptando la siguiente decisión:*

Se declara fundada la denuncia interpuesta contra Banco Pichincha S.A.A. al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

SANCIONES:

- **30 UIT – por el producto Préstamo Personal.**
- **30 UIT – por el producto Préstamo Personal con Garantía Líquida.**
- **30 UIT – por el producto Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria.**

Lima, 26 de agosto de 2024

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 22 de diciembre de 2022, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash -en adelante la Asociación- denunció a Banco Pichincha S.A.A.¹ -en adelante el Banco- por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, señalando que presuntamente estableció un trato diferenciado injustificado en su página web al colocar rangos de edad para acceder a los productos denominados “Préstamo Personal”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”.
2. La Asociación solicitó, en calidad de medida correctiva que se ordene al Banco lo siguiente: a) La eliminación de su página web de los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados; b) La publicación de avisos rectificatorios mediante todos sus medios; c) La capacitación sobre prevención de la discriminación en el consumo a todos sus trabajadores involucrados en la creación, diseño, ejecución o supervisión de políticas comerciales y crediticias de la empresa y de atención al cliente; d) La colocación en todos sus establecimientos del siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación*

¹ R.U.C.: 20100105862, con domicilio fiscal ubicado en Av. Ricardo Palma Nro. 278 Res. Miraflores (Ovalo Central De Miraflores) Lima - Lima - Miraflores.



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 la Acurea y el Indecopi”; y, e) La publicación de un extracto de la resolución emitida por Indecopi en la página web, establecimientos y otros medios del Banco.

3. Por otro lado, la Asociación solicitó que se le requiera al Banco que presente lo siguiente: a) Las Resoluciones de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP -en adelante, SBS- que autorizaron la oferta de los productos financieros denunciados; y, b) La cantidad de tráfico -número de visitas- en su página web durante los dos (2) años previos a la presente denuncia. Asimismo, requirió que la Secretaría Técnica de la Comisión inspeccione y levante actas en los sitios web del Banco.
4. Por Resolución 1 del 17 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra el Banco, por la presunta infracción del artículo 38° del Código, conforme al siguiente detalle:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 22 de diciembre de 2022, interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la región Ancash contra Banco Pichincha S.A.A. por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros (Préstamo Personal, Préstamo Personal con Garantía Líquida y Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria), estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.”
5. El 25 de enero de 2023, el Banco solicitó prórroga para la presentación de descargos, la cual fue concedida mediante Resolución 2 del 12 de abril de 2023.
6. El 13 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó tres (3) diligencias de verificación en la página web del Banco para los productos “Préstamo Personal”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”.
7. El 21 de abril de 2023, el Banco presentó sus descargos a la denuncia formulada en su contra, señalando lo siguiente:
 - Que, los denunciaron solo por la redacción en su página web sin que se haya evidenciado, así sea indiciariamente, que el “requisito” cuestionado (no menor de 21 años) sea determinante para la solicitud y contratación de los productos denunciados y con el cual el usuario se vea “impedido” de “acceder” a los mismos, hecho que sí implicaría una posible infracción al Código.
 - Que, la propia Secretaría Técnica de la Comisión recogió netamente lo que indicó la Asociación, lo cual no constituía una infracción “per se”, ya que el requisito en cuestión pudo haberse colocado por error, lo cual no



implicaba por sí solo que se haya configurado una infracción, siendo ello concordante con las sentencias del Tribunal recaída en los Expedientes 05157-2014-PA/TC y 0048-2004-PI/TC y el artículo 62° de la Constitución Política del Perú -la Constitución-.

- Que, la Asociación para sustentar su denuncia solo se limitó a reproducir lo que se observó en la página web con otro tipo de filtros generales. Por tanto, tal y como se denunció y se imputó expresamente mediante Resolución 1, el solo hecho de establecer el rango de edad entre los puntos generales para evaluar y contratar cada uno de los tres (3) tipos de préstamos materia del presente procedimiento no era, por sí mismo, una infracción, sino el ejercicio de un derecho constitucionalmente reconocido como lo era la libertad de empresa y libertad de contratación. Por lo antes expuesto, debía declararse improcedente la denuncia y la nulidad de la Resolución 1, por vulneración a los principios de tipicidad y legalidad.
- Que, el producto financiero denominado “Préstamo con Garantía Hipotecaria” no se encontraba vigente mucho antes que la Asociación interponga su denuncia, tal y como se pudo observar en su página web, por ello carecía de objeto pronunciarse sobre una posible infracción.
- Que, el requisito de edad no era el único criterio para que los usuarios logren acceder a los productos; asimismo, en las imágenes presentadas por la Asociación, se visualizó que estaban sujetos a una evaluación crediticia.
- Que, la SBS estableció que los bancos tenían el deber de adoptar medidas necesarias con la finalidad de proteger el riesgo del dinero que tenían a su cargo, por lo cual aplicaban políticas y procedimientos especiales para el otorgamiento de créditos y evaluación del riesgo crediticio, en concordancia con el artículo 87° de la Constitución.
- Que, mediante Resoluciones 3649-2019/SPC-INDECOPI y 2025-2019/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, Sala- indicó que las entidades bancarias no se veían imposibilitadas de colocar, entre otros, “requisitos generales” el elemento de la edad, por lo que este hecho no constituía una infracción “por sí misma”, ya que ello se configuraría únicamente en el supuesto en el que el “factor de la edad” sea considerado por la entidad como el “único” o el “determinante” filtro o requisito para solicitar o contratar un préstamo.
- Que, en su procedimiento interno, se estableció que, si un cliente tenía una edad inferior a la edad mínima requerida, podría ser atendido presentando un aval o garantizando el préstamo con un depósito a plazo, es decir, se brindó al usuario menor de 21 años la posibilidad de someterse al mismo tipo de evaluación que cualquier otra persona.
- Que, adjuntaba un contrato de Préstamo Personal con Garantía Líquida y otro sin Garantía Líquida, de dos consumidores menores a 21 años, con la finalidad de probar que el rango de la edad no era un criterio determinante ni único para otorgar productos pasivos o activos del Banco.



8. Mediante Resolución 3 del 4 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la Asociación el escrito del 21 de abril de 2023, así como corrió traslado de las Actas de Verificación del 13 de abril de 2023 a las partes del procedimiento.
9. El 25 de mayo de 2023, la Asociación presentó sus cuestionamientos a los descargos presentados por el Banco, conforme a lo siguiente:
 - Que, al no especificar en su portal web que el requisito de la edad no era el único requisito general y que no era condicionante para acceder a los productos denunciados, muchos visitantes a su página web que no cumplían la edad requerida pudieron sentirse discriminados, ya que no tenían conocimiento de dicha información.
 - Que, el artículo 87° de la Constitución debía ser interpretado juntamente con el artículo 65° del mismo cuerpo normativo, siendo que las entidades financieras debían operar en estricto cumplimiento de la normativa asociada a dicho giro de negocio.
 - Que, en la página web del Banco, no se especificó que el requisito etario estaba justificado para validar los ingresos económicos, el historial crediticio y el riesgo de incumplimiento de información.
 - Que, el Banco solicitaba un mínimo de edad como requisito general para acceder al producto solicitado; por tal razón, no era aplicable la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI ya que en dicha resolución se estableció lo contrario, por lo que no existía una causa objetiva que justificaba la restricción etaria.
 - Que, el Banco solo sustentó su libertad de empresa y libertad de contratación; sin embargo, no especificó en su página web que el factor etario estaba destinado a proteger el riesgo del dinero que tenían a su cargo y para criterios de evaluación, lo cual no cumplía lo establecido por la SBS.
 - Que, la Sala en la Resolución 3649-2019/SPC-INDECOPI señaló que la edad no era un requisito para acceder a un producto, sino más bien, para ser evaluado si cumplía con la capacidad de adquirir dicho producto, por lo que incurrir en esta práctica discriminatoria estaría limitando el acceso a un sector de ciudadanos.
 - Que, el Banco no probó la fecha exacta en que el producto financiero denominado "Préstamo con Garantía Hipotecaria" dejó de estar vigente, por lo que sí debía considerarse.
10. El 12 de junio de 2023, el Banco absolvió el escrito de la Asociación, reiterando los argumentos de sus descargos. Asimismo, adjuntó un listado de clientes menores de veintiún (21) años que fueron atendidos por el producto denominado "Préstamo con Garantía Líquida", la cual solicitó sea declarada confidencial. Finalmente, señaló que, desde el 21 de abril de 2023, modificó la redacción en su página web sin que ello implicase que la redacción anterior haya sido una infracción administrativa.



11. Mediante Resolución 1428-2023/CC1 del 21 de junio de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 - la Comisión- resolvió denegar la solicitud de confidencialidad planteada por el Banco.
12. El 3 de julio de 2023, el Banco presentó un escrito, a través del cual señaló lo siguiente:
 - Que, había suscrito un convenio con una universidad donde ofrecieron préstamos a estudiantes menores de 21 años en el año 2020.
 - Que, existieron varias personas menores a 21 años a las que no se les pudo otorgar dicho préstamo por no contar con la capacidad suficiente para asumir la deuda, lo cual no tenía vinculación alguna con el requisito etario.
 - Que, el producto “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria” estaba dirigido a clientes propietarios de inmuebles, por lo que no tuvieron solicitudes de personas menores a 21 años durante el tiempo que estuvo vigente.
13. El 24 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–, otorgando a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones y recomendó lo siguiente:

“67. Por tanto, los medios de prueba aportados por la Asociación permiten acreditar que el Banco sí estableció rangos de edad para la contratación de los productos denominados “Préstamo Personal” y “Préstamo Personal con Garantía Líquida”, mas no sobre el denominado “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”.

(...)

112. Banco Pichincha S.A.A. habría vulnerado el artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado realizó un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal” y “Préstamo Personal con Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

(...)

113. Se recomienda sancionar a Banco Pichincha S.A.A. con una multa de treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado realizó un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal” y “Préstamo Personal con Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos. (...)”
14. El 26 de julio de 2023, la Asociación presentó sus cuestionamientos al IFI señalando que se debía considerar al producto “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria” para determinar la responsabilidad del Banco y cuestionó la recomendación de la multa propuesta, ya que se debía imponer 50 UIT por cada producto denunciado. Asimismo, el 31 de julio de 2023, interpuso recurso de apelación y solicitó la aplicación del silencio administrativo negativo, al haberse vencido indefectiblemente el plazo legal para resolver la controversia.
15. El 3 de agosto de 2023, el Banco presentó observaciones al IFI reiterando los argumentos de sus descargos y señalando adicionalmente lo siguiente:



- Que, la Secretaría Técnica de la Comisión se contradijo al emitir el IFI pues señaló, que era válido establecer el requisito etario para la evaluación de un crédito, siempre y cuando no sea el único filtro; lo cual no era concordante con la imputación de cargos, por lo que el Banco no habría cometido ninguna infracción.
 - Que, a lo largo del procedimiento se probó que existieron consumidores menores a 21 años que accedieron a los productos denunciados, lo cual probaba que la edad no era el único filtro o requisito indispensable para el acceso a dichos productos.
 - Que, la imprecisa imputación de cargos vulneraba los principios al debido procedimiento, verdad material, impulso de oficio y presunción de licitud.
 - Que, no se valoró correctamente el listado de 23 clientes menores a 21 años que accedieron al Préstamo Libre Disponibilidad y los dos contratos presentados firmados por clientes menores a 21 años.
 - Que, otro medio probatorio que no se valoró era el convenio universitario mediante el cual se otorgó préstamos a diversos estudiantes, así como los menores a 21 años; asimismo, omitió considerar que también existieron estudiantes que no accedieron al producto ofertado, lo que demostraba que el Banco no restringió el acceso a los productos denunciados.
 - Que, de no haber sido suficiente los medios probatorios presentados, la autoridad administrativa debió realizar mayores diligencias a fin de determinar si en efecto se estaba restringiendo o denegando a los menores de 21 años, los productos materia de denuncia.
 - Que, por error, se consignó establecer un rango de edad en los productos denunciados; sin embargo, esto fue corregido sin que implicase una infracción administrativa.
 - Que, la Asociación no cumplió lo establecido en el artículo 39° del Código, pues no probó fehacientemente que se haya discriminado en los productos denunciados.
 - Que, se adjuntaba un contrato más de un cliente que accedió al Préstamo Preferente con Garantía Líquida cuando tenía 20 años.
 - Que, solicitó se declare confidencial la información referida al convenio universitario.
16. Mediante Resolución 0038-2023/ST-CC1 del 16 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró confidencial la información presentada por el Banco referida a un convenio que había suscrito con una universidad.
17. Por escrito del 22 de agosto de 2023, el Banco reiteró -entre otros puntos- que la lista de clientes que accedieron a los préstamos denunciados era veraz y debía ser tomada en cuenta para el análisis del presente procedimiento. Asimismo, dichos argumentos fueron complementados mediante escrito del 24 de agosto de 2023, y solicitó que se declare la confidencialidad del listado en Excel presentado como medio probatorio.



18. Mediante Resolución 7 del 28 de agosto de 2023, se concedió la apelación formulada por la Asociación.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- Sobre la confidencialidad solicitada por el Banco

19. La Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos Seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi², establece que podrá considerarse confidencial la información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante el Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información; siendo que, incluida en dicha condición, se encuentra la información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil^{3 4}.
20. En el presente caso, el Banco solicitó que se declare confidencial la información del documento denominado “Cuadro Excel con detalle”; sin embargo, no se advierte que exista información ajena a terceros ajenos al procedimiento que pueda causar perjuicios a una de las partes ya que la entidad financiera ocultó dicha información, por lo que no resulta confidencial. Asimismo, no se verifica otro tipo de información que esté protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.
21. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde denegar la solicitud de confidencialidad de la información planteada por el Banco, respecto del documento denominado “Cuadro Excel con detalle”.

- Sobre los requerimientos de información al Banco

22. Mediante escrito del 22 de diciembre de 2022, la Asociación solicitó que se requiera al Banco presentar las Resoluciones de la SBS que autorizaron la

² Cuerpo normativo que desarrolla y reglamenta el procedimiento para otorgar un tratamiento confidencial a la información presentada en el marco de los procedimientos que se tramitan ante los órganos funcionales del Indecopi y garantizar la reserva de dicha información.

³ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 2. Información Confidencial. 2.1.** Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas: (...) c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

⁴ En el artículo 3° del título IV de dicho cuerpo normativo, relativo a las disposiciones Generales, se establece sobre la declaración de confidencialidad de la información que la autoridad competente debe evaluar los siguientes factores: a) La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento; b) Si dicha información ha sido divulgada lícitamente pues sólo podrá declararse confidencial aquella información que se ha mantenido reservada; y, c) La afectación que la divulgación de la información podría causarle a su poseedor, siendo que la carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado.



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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

oferta de los productos financieros, los cuales eran pertinentes para establecer las fechas de vigencia de los referidos productos en cuestión. Asimismo, solicitó que se requiera al Banco presentar la cantidad de tráfico (número de visitas) en su página web durante los dos (2) años previos a la presente denuncia.

23. Al respecto, esta Sala precisa que se obran los suficientes medios probatorios para dilucidar la presunta responsabilidad del Banco sobre los hechos denunciados, tales como prints de pantalla, documentos contractuales, listado de clientes, entre otros. Asimismo, el 13 de abril de 2023, se realizó una verificación en la página web de la entidad financiera, donde se recabó información adicional, por lo que no corresponde acceder a la solicitud formulada por la Asociación.
24. Finalmente, cabe precisar que en el procedimiento obran medios probatorios presentados por ambas partes, por lo que esta Sala determina que obran los suficientes documentos para emitir un pronunciamiento final.
 - Sobre las presuntas vulneraciones al debido procedimiento
25. En su defensa, el Banco señaló que en el procedimiento existirían presuntas vulneraciones a los principios de debido procedimiento, verdad material, impulso de oficio y presunción de licitud, ya que la imputación de cargos era imprecisa. Asimismo, señaló que la denuncia estaba enmarcada en la sola redacción de la información consignada en su página web, por lo que la Secretaría Técnica de la Comisión debió declarar la improcedencia de la denuncia.
26. Al respecto, como primer punto, esta Sala precisa que la imputación de cargos fue realizada de manera correcta, ya que la Asociación denunció que el Banco en su página web estableció un requisito etario para el acceso a los productos denunciados, lo cual configuraría una presunta infracción del artículo 38° del Código, por lo que el análisis del presente caso se orienta a determinar si el requisito establecido por el Banco configura o no una práctica discriminatoria. Por tal razón, queda desvirtuado lo argumentado por la entidad financiera en su defensa.
27. Finalmente, como segundo punto, esta Sala señala que, de la evaluación de los actuados en el expediente, se advierte que la denuncia interpuesta por la contra el Banco cumple con los presupuestos procesales para que la autoridad administrativa pueda dictar un pronunciamiento válido sobre el asunto materia. Además, el Banco no señaló cuál sería el requisito por lo cual no sería procedente la denuncia, por lo que queda desvirtuado lo argumentado por la entidad financiera en su defensa.

Sobre la discriminación en el consumo por factores etarios

28. 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 subjetivo⁵. 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 índole⁶.

29. 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 justificadas⁷. 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 desigual⁸.
30. 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.”*
31. 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

⁵ 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).

⁶ **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. (...)

⁷ **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.

⁸ 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 meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.



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 edad⁹. 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.”

32. 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 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) para el acceso a determinados productos financieros ofrecidos por el Banco.
33. 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.
34. Considerando esta conexión entre el acceso al financiamiento y su posibilidad de asegurar la realización de otros derechos fundamentales, es necesario

⁹ 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.



reiterar que el **Tribunal Constitucional**¹⁰ 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.

35. 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.
36. 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”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”.

Aplicación al caso en concreto

37. En el presente caso, se está analizando la presunta responsabilidad del Banco por haber establecido rangos de edad para el acceso de los siguientes productos:

Producto	Rango de edad exigido para la contratación del producto
Préstamo Personal	<i>Tener como mínimo veintiún (21) años para contratar el producto.</i>
Préstamo Personal con Garantía Líquida	<i>Tener como mínimo veintiún (21) años para contratar el producto.</i>
Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria	<i>Tener como mínimo veintiún (21) años para contratar el producto.</i>

¹⁰ 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).



38. Pues bien, obra en el expediente, el acta de verificación del 13 de abril de 2023, la cual fue realizada a la página web del Banco <https://zonadigital.pichincha.pe/#/inicio> para los productos denunciados -fojas 38 a la 45- donde se visualizó que la entidad financiera estableció la restricción de edad previamente referida.
39. En ese contexto, se ha probado que el Banco en los productos financieros “Préstamo Personal”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”, 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.
40. Pues bien, es necesario resaltar que el artículo 222^{o11} 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.
41. En su defensa, el Banco señaló reiteradamente que el criterio de la edad no era el único requisito establecido para la evaluación crediticia; asimismo, señaló que conforme a lo ordenado por la SBS, tenían el deber de adoptar medidas necesarias con la finalidad de proteger el riesgo del dinero que tenían a su cargo, por lo cual aplicaban políticas y procedimientos especiales para el otorgamiento de créditos y evaluación del riesgo crediticio, en concordancia con el artículo 87° de la Constitución; sin embargo, no probó, ni especificó que dicha información estaba consignada en su página web a fin de los consumidores puedan conocer los alcances del requisito de edad establecido por la entidad financiera.
42. Asimismo, señaló que en su procedimiento interno se había establecido la posibilidad de que si un solicitante no cumplía la edad requerida podría tener un aval; sin embargo, dicha información tampoco estaba consignada en su página web.
43. 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, ni que estos hayan sido puestos en conocimiento de

¹¹ **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.



los consumidores en su página web; por el contrario, se visualizó que el denunciado consignó en su página web, como requisitos excluyentes, los rangos de edad.

44. Por su parte, el Tribunal Constitucional en el Expediente 05157-2014-PA/TC¹², 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. (...)”

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. (...)”

45. En ese contexto, esta Sala considera importante señalar que una persona menor de veintiún (21) 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.
46. En su defensa, el Banco señaló que por error consignó el requisito de edad establecido en su página web para los productos denunciados; asimismo, señaló que dicho requisito no fue aplicado. Para probar ello, presentó los siguientes medios probatorios: a) Listado de clientes menores a 21 años que habían accedido a los préstamos denunciados; b) Tres (3) contratos de clientes menores a 21 años que habían accedido a los productos denunciados; y, c) Convenio universitario que probaría que estudiantes menores a 21 años accedieron a los productos denunciados. Asimismo, señaló que dicha información era veraz y que se debería considerar como tal.
47. Al respecto, esta Sala considera importante precisar que toma por cierto la veracidad de la documentación presentada por el Banco; sin embargo, dichos medios probatorios no justifican la restricción del factor etario consignada en su página web, independientemente que existieron clientes menores a 21 años que accedieron a los créditos denunciados, pues la restricción prevista por la entidad financiera estaba consignada un medio de difusión de alcance nacional a consumidores, perjudicando así a una colectividad de consumidores.

¹² 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.



48. En ese contexto, para determinar que el Banco no estableció un requisito etario injustificado y discriminatorio; debió probar, en todo caso, que el mismo no era determinante para excluir a los menores de 21 años de su evaluación crediticia; sin embargo, de la lectura de la página web del denunciado no se aprecia una redacción en dicho sentido.
49. Por otro lado, el Banco señaló que la autoridad administrativa debió realizar mayores actuaciones para demostrar que se estaba restringiendo el acceso a clientes menores a 21 años, para los productos denunciados. Al respecto, es necesario precisar que obra en el expediente, las actas de verificación del 13 de abril de 2023 a la página web de la entidad financiera realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión, donde se recabó información sobre las restricciones etarias materia de denuncia, por tal razón, esta Sala considera que la autoridad administrativa realizó las actuaciones necesarias para llegar a la veracidad de los hechos denunciados.
50. De igual manera, en su defensa, el Banco señaló que, se debía tener en consideración lo desarrollado por la Sala en las Resoluciones 3649-2019/SPC-INDECOPI y 2025-2019/SPC-INDECOPI, donde se señaló que las entidades bancarias no se veían imposibilitadas de colocar, entre otros, “requisitos generales” el elemento de la edad, por lo que este hecho no constituía una infracción “por sí misma”, ya que ello solo se configuraría únicamente en el supuesto en el que el “factor de la edad” sea considerado por la entidad como el “único” o el “determinante” filtro o requisito para solicitar o contratar un préstamo.
51. Al respecto, conviene reiterar que esta Sala 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 ni que estos hayan sido puestos en conocimiento de los consumidores en su página web. Asimismo, se debe tener en cuenta lo desarrollado por la Sala en un reciente pronunciamiento, a saber, en la Resolución 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024.
52. Por otro lado, respecto al producto denominado “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”, el Banco señaló que este no se encontraba vigente inclusive desde antes de la presentación de la denuncia, tal y como se podía observar en las imágenes presentadas por la Asociación; asimismo, señaló que no tuvieron ninguna solicitud de clientes menores a 21 años para acceder a dicho producto.
53. Al respecto, esta Sala precisa que el Banco no presentó los medios probatorios suficientes para determinar la fecha exacta en que el producto cuestionado habría dejado de estar vigente. Además, más allá que el denunciado señale en su página web que el producto no se encuentra vigente, lo cierto es que esta Sala colige que el mismo sí lo estuvo durante un periodo de tiempo lo cual afectó a una generalidad de consumidores menores de 21 años.



54. Finalmente, se puede concluir que quedó evidenciado que el factor etario consignado por el Banco en su página web era determinante para que un consumidor pueda o no acceder a los productos financieros objeto de cuestionamiento. Por ejemplo, si un consumidor de 20 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.
55. Por lo expuesto, la Sala considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

Sobre la medida correctiva

56. El artículo 114^o del Código¹³ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁴.
57. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251^o del TUO de la LPAG¹⁵, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y

¹³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)
Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

58. En el presente caso, la Asociación solicitó que se dicten las siguientes medidas correctivas: a) La eliminación de su página web de los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados; b) Publique avisos rectificatorios mediante todos sus medios; c) Capacite sobre prevención de la discriminación en el consumo a todos sus trabajadores involucrados en la creación, diseño, ejecución o supervisión de políticas comerciales y crediticias de la empresa y de atención al cliente; d) Coloque en todos sus establecimientos 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 la Acurea y el Indecopi”; y, e) La publicación de un extracto de la resolución emitida por Indecopi en la página web, establecimientos y otros medios del Banco.
59. Pues bien, el Banco en su escrito del 12 de junio de 2023, señaló que, desde el 21 de abril de 2023, habría modificado su página web eliminando el requisito etario consignado y presentó los medios probatorios respectivos que prueban ello -ver foja 91- por lo que carece de objeto ordenar la medida correctiva solicitada.
60. Por otro lado, respecto a la medida correctiva referida a la publicación de un extracto de la resolución emitida por Indecopi en la página web, establecimientos y otros medios del Banco, esta Sala precisa que la resolución emitida por el Indecopi es pública y puede ser consultada por el público en general¹⁶, por tal razón carece de objeto ordenar la medida correctiva solicitada.
61. Asimismo, esta Sala precisa que la medida correctiva referida a publicar avisos rectificatorios en todos sus medios, guarda relación con la medida correctiva solicitada referida a colocar un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, por lo que carece de objeto ordenar la medida correctiva solicitada.
62. Por las razones expuestas, corresponde ordenar al Banco, como medidas correctivas, lo siguiente:
- i) 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

¹⁶ <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>
M-SPC-13/1B 16/30



- 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.
- ii) 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 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.
63. Finalmente, 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 otorgado para tales fines; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹⁷. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Asociación podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI¹⁸.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁸ **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. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)



Sobre la graduación de la sanción

64. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁹.
65. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad²⁰ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
66. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
67. En el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos al denunciado (18 de enero de 2023), el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, por lo que correspondería a este Colegiado efectuar la graduación de la multa a imponer al Banco en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo normativo. Empero, ello no resulta posible en el caso concreto ya que, por un lado, no es posible aplicar el método basado en valores preestablecidos, pues no se cumple con el requisito establecido de tener un alcance geográfico menor al nivel nacional; y, por otro lado, a efectos de aplicar el método Ad Hoc, debemos considerar que para el caso en concreto no se cuenta con la información para determinar los valores β entre el factor p ,

¹⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



- a fin de obtener un resultado conforme a la fórmula establecida en dicha norma.
68. En consecuencia, corresponderá graduar las sanciones en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código. Al respecto, es importante tener en cuenta que las entidades del Estado están obligadas a promover y garantizar la igualdad de trato entre las personas, adoptando todas las medidas necesarias que permitan remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación. Siendo así, los vocales que suscriben el presente voto consideran que la sanción a imponer debe reflejar la magnitud de la infracción cometida.
69. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 38° del Código; por lo que, corresponde graduar la sanción pertinente, en virtud de los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante de la infracción**, asociado a la afectación al derecho a la dignidad sufrido por los consumidores, en tanto este tipo de conductas revisten un menoscabo a la propia dignidad de la persona, generando que los afectados perciban un trato diferente por su rango de edad excluyendo la posibilidad de que libremente pueda acceder a los bienes y servicios que ofrecen los proveedores en el mercado.
 - b) **Probabilidad alta de detección de la conducta**, debido a que la Asociación, en defensa de los consumidores, contaba con incentivos para comunicar a la autoridad administrativa de su ocurrencia.
 - c) **Efectos negativos en el mercado**, pues la verificación de un trato desfavorable y excluyente en atención a actos discriminatorios genera un daño en la credibilidad y confianza en los proveedores de productos y servicios en el mercado.
70. Siendo así, los vocales que suscriben el presente voto consideran que la infracción cometida por el denunciado reviste una naturaleza grave, por lo que corresponde sancionarlo con una multa mínima de 50 UIT y máxima de 150 UIT, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 110° del Código²¹.
71. En ese sentido, atendiendo a las particularidades del presente caso, a efectos de desincentivar que otros proveedores incurran en tan grave infracción, corresponde imponer al Banco una multa de 30 UIT, por incurrir en actos discriminatorios por razón de factor etario²².

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT. c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

²² Por lo que, se le requiere el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de



72. Corresponde indicar también que, el Banco señaló que no estaba de acuerdo con la aplicación de la graduación de la sanción por el Decreto Supremo; sin embargo, en el presente caso, se ha realizado en aplicación de los criterios establecidos en el artículo 112° del Código. Asimismo, señaló que no se había comprobado la afectación a intereses difusos de los consumidores; no obstante, esta Sala determina que la infracción fue efectuada en un medio masivo de alcance nacional -discriminación por factor etario en una página web- por lo que ha quedado comprobada la afectación de intereses difusos.
73. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, esta Sala considera que corresponde sancionar al Banco con lo siguiente: a) 30 UIT por la discriminación etaria en el producto “Préstamo Personal”; b) 30 UIT por la discriminación etaria en el producto “Préstamo Personal con Garantía Líquida”; y, c) 30 UIT por la discriminación etaria en el producto “Préstamo Personal Garantía Hipotecaria”.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

74. En el presente caso, la Asociación solicitó que se le otorgara un porcentaje de la multa a imponerse al Banco.
75. 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 consumidores²³ – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, 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.
76. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva²⁴ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:
- i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la Asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia.

LPAG, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub-Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

²³ **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.

²⁴ **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 28°.- Criterios de graduación del porcentaje a entregar.** - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.



- ii) Participación de la mencionada entidad durante el procedimiento.
- iii) Gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

77. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece la calificación por cada criterio, así como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción²⁵.

78. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
Baja: pues no se requirió el empleo de alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción, siendo que la Asociación tuvo conocimiento de la misma accediendo a la página web del proveedor. (Calificación 5)	Media: pues los medios probatorios que obran en el expediente (y que demostraron las infracciones) fueron mayormente recolectados y aportados por la Asociación, sin perjuicio de lo presentado por el proveedor. Asimismo, a lo largo del procedimiento, la Asociación presentó escritos dándole impulso al procedimiento. (Calificación 18)	Alta, dado que la infracción versa sobre la afectación al derecho a la dignidad sufrido por los consumidores, generando que los afectados perciban un trato diferente por su rango de edad excluyendo la posibilidad de que libremente pueda acceder a los bienes y servicios que ofrecen los proveedores en el mercado. (Calificación 40)

79. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en las multas impuestas al Banco:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:

²⁵

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 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - **Fórmula a Aplicar.** El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) + (Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa a ser asignado

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 5

Calificación de criterio 2 = 18

Calificación de criterio 3 = 40

$$(5 \times 0,25) + (18 \times 0,25) + (40 \times 0,50) = 25,75$$

80. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a la Asociación es equivalente al 25,75 % de las multas impuestas al Banco.

Sobre las costas y los costos del procedimiento

81. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante²⁶.
82. El reembolso de las costas²⁷ y costos²⁸ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
83. Dado que en la presente instancia se ha verificado que el Banco ha infringido el Código, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
84. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la Asociación podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

²⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁷ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁸ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.



85. Finalmente, se ordena a la Asociación que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁹. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el RIS

86. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁰, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
87. Por tanto, en la medida que esta Sala ha determinado la responsabilidad del Banco por haber infringido el Código, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

RESUELVE:

En aplicación del silencio administrativo negativo, esta Sala se pronuncia sobre la denuncia contra Banco Pichincha S.A.A. adoptando la siguiente decisión:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Banco Pichincha S.A.A. al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

SEGUNDO: Ordenar a Banco Pichincha S.A.A., que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la resolución, cumpla con las siguientes medidas correctivas:

- i) Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

³⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



- 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.
- ii) 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 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.

Finalmente, se ordena a Banco Pichincha S.A.A. que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tales fines; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

TERCERO: Sancionar a Banco Pichincha S.A.A. con: a) 30 UIT por la discriminación etaria en el producto “Préstamo Personal”; b) 30 UIT por la discriminación etaria en el producto “Préstamo Personal con Garantía Líquida”; y, c) 30 UIT por la discriminación etaria en el producto “Préstamo Personal Garantía Hipotecaria”.

CUARTO: Requerir a Banco Pichincha S.A.A. el pago espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento



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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

QUINTO: Otorgar a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el 25,75 % de las multas impuestas a Banco Pichincha S.A.A., conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Banco Pichincha S.A.A. que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

Finalmente, se ordena a Banco Pichincha S.A.A. que deberá presentar a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben 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 otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Banco Pichincha S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones advertidas en la presente instancia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Julio Baltazar Durand Carrión.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.09.2024 17:16:51 -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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

El voto en discordia de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez y José Abraham Tavera Colugna es el siguiente:

Los vocales que suscriben, emiten el siguiente voto en discordia, por las siguientes razones que pasa a sustentar:

1. Se trata de establecer si Banco Pichincha S.A.A., 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”, “Préstamo Personal con Garantía Líquida” y “Préstamo Personal con Garantía Hipotecaria”**, 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 de los suscritos, 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 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 (mayores a 21 años), 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:

“(…)”

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, los vocales que suscriben, opinan 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, opinamos 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, nuestra 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 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.



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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

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.
13. En respaldo de las afirmaciones contenidas en el presente voto, solicitamos 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 fechada 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, opinamos que la denuncia planteada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra el Banco Pichincha S.A.A., en el Expediente 2472-2022/CC1 (Ingreso en Sala 2299-2023/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: 16.09.2024 13:40:43 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ



Firma Digital

Firmado digitalmente por TAVERA
COLUGNA Jose Abraham FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.09.2024 17:40:06 -05:00

JOSÉ ABRAHAM TAVERA COLUGNA



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 2395-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2472-2022/CC1

Dado que se ha producido un empate en la votación sobre la responsabilidad de Banco Pichincha S.A.A. por los actos de discriminación, el Presidente de la Sala hace ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo 1033³¹.

En consecuencia, mediante la presente resolución se adopta la decisión de acoger la posición adoptada por los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Julio Baltazar Durand Carrión.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.09.2024 17:16:29 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

31

DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI Artículo 15°.- De la organización de las Salas del Tribunal.-

(...)

15.1 Cada Sala del Tribunal elegirá a un Presidente y Vicepresidente por el período de un año, siendo posible su reelección. Los Vicepresidentes sustituirán a los Presidentes en caso de ausencia, recusación o abstención y, en dicha circunstancia, suscribirán las resoluciones, correspondencia y documentos correspondientes.

15.2 Cada Sala requiere la concurrencia de cuatro (4) vocales para sesionar. Aprueba sus resoluciones con tres (3) votos conformes. El Presidente de Sala tiene voto dirimente en caso de empate.

(...)

M-SPC-13/1B

30/30

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe