

RESOLUCIÓN FINAL N° 0215-2014/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : MAURO CATALINO SOLANO HENRÍQUEZ (EL SEÑOR SOLANO)
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. (EL BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RELACIÓN DE CONSUMO
IDONEIDAD
INFORMACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 05 de marzo de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 5 de julio y 23 de agosto de 2013, el señor Solano denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

(i) El 22 de mayo de 1985, adquirió los siguientes certificados bancarios en moneda extranjera:

Número	Monto
97499	US\$ 50 000,00
97500	US\$ 50 000,00
97501	US\$ 10 000,00
97502	US\$ 6 000,00

(ii) El 14 de marzo de 2013, solicitó el pago de los montos consignados en los indicados certificados bancarios, más los intereses que se hubiesen devengado hasta la fecha.

(iii) Mediante carta del 21 de marzo de 2013, el Banco le informó que no era posible atender su solicitud, en la medida que no contaba con dicha documentación, pues los certificados bancarios tenían como fecha de vencimiento el 21 de junio de 1985. Asimismo, le indicó que de conformidad con lo señalado en el artículo 183° de la Ley General del

¹ LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, promulgado el 1 de septiembre del 2010, y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, no se encontraba obligado a mantener información en sus archivos por un plazo mayor a diez años.

- (iv) Posteriormente, volvió a exigir el pago de los certificados bancarios que adquirió; no obstante, el Banco le denegó nuevamente su solicitud usando los mismos argumentos expuestos en la carta del 21 de marzo de 2013.
2. El señor Solano solicitó que se ordene al Banco lo siguiente:
- (i) Se ordenen las medidas correctivas que correspondan.
 - (ii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 22 de agosto de 2013, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia, por lo siguiente:

(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia presentada mediante escritos del 5 de julio de 2013 y 23 de agosto de 2013 presentada por el señor Mauro Catalino Solano Henríquez contra el Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:

- (i) El Banco se habría negado a pagar al señor Solano el monto consignado en los certificados de depósito que adquirió, configuraría una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en los artículos 18° y 19° del Código.
- (ii) El Banco no habría informado al denunciante que había transcurrido en exceso el plazo de diez años, establecido por ley para la conservación de documentos referidos a los certificados bancarios que adquirió, configuraría una presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° del Código.

(...)"

4. El 4 de noviembre de 2013, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) La denuncia debe ser declarada improcedente, pues la naturaleza de la obligación discutida deriva de un título valor, el cual genera una relación distinta de la relación de consumo. Por tanto, el tema debería ser conocido por el Poder Judicial.
 - (ii) La denuncia debe ser declarada improcedente por prescripción en la medida que los certificados bancarios en moneda extranjera datan del año 1985, mientras que el señor Solano presentó su denuncia recién en el año 2013.

- (iii) De la revisión de los sistemas del Banco, no obra información ni antecedentes en relación con los certificados bancarios en moneda extranjera. Asimismo, debe tenerse en cuenta la antigüedad de los aludidos documentos (21 de junio de 1985), pues la normativa sobre la materia establece que el plazo para su conservación es de diez (10) años.
- (iv) Las normas vigentes al momento de la emisión de los certificados bancarios en moneda extranjera, no contemplaban la opción de renovación automática. Existía únicamente la reaceptación, la cual debía constar en el anverso del título o en una hoja adherida a dicho documento. Al respecto, el denunciante no ha acreditado que se haya presentado dicha figura al momento de emitir los referidos certificados.
- (v) En cuanto a la información relativa al plazo de los diez (10) años, el Banco no estaba obligado a informar acerca de una norma legal.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la competencia para analizar obligaciones derivadas de títulos valores

- 5. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad².
- 6. El numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes pueden ser considerados como consumidores o usuarios y, por ende, quienes pueden acceder al nivel de protección especial que brinda la normativa de protección al consumidor³. Asimismo, el Código en su artículo III del Título

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**
Artículo 65º.- Defensa del consumidor.
El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ **LEY N° 29571 CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo IV.- Definiciones
Para los efectos del presente Código, se entiende por:

- 1. Consumidores o usuarios**
 - 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
 - 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.
 - 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. (...)

Preliminar establece que protege al consumidor que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

7. La denominada relación de consumo es aquella configurada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo. Dichos componentes son los siguientes: un consumidor o usuario; un proveedor; y, un producto o servicio materia de transacción comercial.
8. En ese sentido, el ámbito de protección al consumidor no se encuentra diseñado para proteger todas las relaciones comerciales que los particulares entablen, sino solamente aquellas en las que las personas naturales o jurídicas actúen como consumidores o usuarios finales de productos o servicios ofrecidos libremente en el mercado.
9. En base a los términos previamente señalados, la Comisión considera que debe evaluar si en el presente caso la relación establecida entre el señor Solano y el Banco es en efecto una relación de consumo.
10. En su denuncia, el señor Solano señaló que el Banco se habría negado a pagar los montos consignados en cinco certificados bancarios en moneda extranjera en el año 1985. Por su parte el Banco solicitó que se declare improcedente la denuncia en el entendido que Indecopi no resulta competente para analizar obligaciones derivadas de títulos valores, en tanto no reflejan una relación de consumo, sino relaciones de naturaleza distinta.
11. La Comisión considera que si bien los títulos valores se generan dentro de una relación particular denominada relación cambiaria, en virtud de la cual se emiten tales documentos con la finalidad de representar y/o incorporar derechos patrimoniales⁴, existen supuestos en los cuales una de las partes de dicha relación es a su vez proveedor de un producto y/o servicio financiero, como es el caso de las entidades bancarias.
12. Es en ese supuesto que la contraparte de la relación cambiaria se convierte en consumidor de esos productos y/o servicios, adquiridos o contratados en el marco de una relación de consumo, en la cual convergen los tres elementos de dicha relación: *proveedor, consumidor y objeto*.
13. En aplicación al caso en concreto, el señor Solano (*consumidor*) celebró con el Banco (*proveedor*) la emisión de cinco certificados bancarios en moneda

⁴ Ver el artículo 1° de la Ley N° 27287, Ley de Títulos Valores.

“(…)
1.1. Los valores materializados que representen o incorporen derechos patrimoniales, tendrán la calidad y los efectos de Título Valor,
“(…)”

extranjera (*producto financiero*), para cuyos efectos efectuó depósitos hasta por US\$ 116 000,00, a un plazo y una tasa de interés determinados. Esto implicó que el denunciante mantuviera durante la vigencia de dichos certificados, un crédito a su favor, crédito respecto del cual el proveedor del servicio estaba obligado a custodiar, aplicar los intereses acordados así como a efectuar los pagos correspondientes a contraentrega de los títulos valores.

14. Por tanto, a criterio de la Comisión la relación entre el señor Solano y el Banco deviene en una relación de consumo, toda vez que la denuncia consiste en que la entidad financiera habría incumplido con una de sus obligaciones derivadas de la relación crediticia, esto es, el pago de los montos representados en los certificados más los intereses generados a la fecha de cobro.
15. Por lo expuesto, la Comisión considera que la relación entre las partes encaja dentro del concepto de relación de consumo, por lo que este órgano estima que es competente para conocer los hechos imputados como presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre los certificados de depósito

16. Dentro de la teoría general del proceso, se establece como presupuesto para que los justiciables puedan acceder a un pronunciamiento sobre el fondo, la concurrencia de las condiciones de la acción (también denominados presupuestos materiales o presupuestos procesales de fondo), entre las cuales se encuentra el interés para obrar.
17. Al respecto, es posible definir al Interés para Obrar como el interés sustancial subjetivo, concreto, serio y actual del denunciante para obtener tutela jurídica por parte de la autoridad jurisdiccional o administrativa. En tal sentido, se entiende que en aquellos casos en los que se verifique que el administrado carezca de tal interés inmediato e insuperable, deberá declararse improcedente la denuncia.
18. La necesidad de que el administrado cuente con interés para obrar al momento de interponer su denuncia también está contenido en el artículo 107° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que precisa lo siguiente:

“Artículo 107°.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición”. (el subrayado es nuestro).

19. Dentro de la práctica procesal, se ha recogido una serie de supuestos que configuran una carencia de Interés para Obrar, como por ejemplo que la pretensión interpuesta haya sido resuelta en un procedimiento previo o exista paralelamente otro procedimiento donde se esté discutiendo tal asunto.

Asimismo, el transcurso del tiempo sin que el administrado ejerza su derecho de acción también puede denotar una falta de interés para obrar, conllevando a la extinción de la potestad de la administración para detectar y sancionar infracciones e impidiendo a la autoridad conocer y resolver el fondo de lo denunciado una vez que opere tal plazo de prescripción.

20. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la facultad sancionadora por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "ius puniendi" del Estado, eliminando la posibilidad que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
- 21.
22. Dicho lo anterior, debe indicarse que en el caso del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, la prescripción de la pretensión debe ser aplicada de oficio por la autoridad administrativa, tan pronto como constate que ha vencido el plazo de dos años señalado en el Artículo 3º de la Ley N° 27311. Ello debido a que el Artículo 80º de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que al inicio de un procedimiento, la autoridad deberá determinar su competencia para su tramitación, teniendo en cuenta entre otros criterios, el tiempo transcurrido.
- 23.
24. Al respecto, el artículo 3º de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, establece que la pretensión para sancionar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor prescribe a los dos años⁵. Al respecto, es pertinente precisar que la declaración de prescripción no implica que este órgano colegiado incumpla con su obligación de conocer de las denuncias sobre infracciones a la Ley de Protección al Consumidor; sino que, como consecuencia del transcurso del tiempo, esta instancia pierde la potestad de sancionar las infracciones en las que hubiera podido incurrir un proveedor.
- 25.
26. En ese sentido, y tal como la propia Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor lo señala, a efectos de contabilizar el plazo, son de aplicación supletoria las disposiciones del Código Penal. Así, por ejemplo, dicho plazo se computará de manera distinta si las infracciones en las que se incurrir se encuentran en la categoría de delitos: (i) instantáneos, (ii) continuados; o, (iii) permanentes⁶; categorías que se diferencian por su modo de ejecución⁷.

⁵ **LEY N° 27311, LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Artículo 3º.- Prescripción de las infracciones

La acción para sancionar las infracciones a la presente Ley prescribe a los dos años. Para estos efectos, son de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código Penal referidas al cómputo del plazo de prescripción, a los supuestos de interrupción de la prescripción y a la suspensión de la prescripción." (El subrayado es nuestro).

⁶ De conformidad con el artículo 82º del Código Penal.

⁷ El modo de ejecución de las categorías de delitos es el siguiente:

- (i) delito instantáneo: su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos. Por ejemplo: el homicidio, robo, y hurto.
- (ii) delito permanente: luego de la ejecución sus efectos continúan de forma ininterrumpida. Hay una sola acción que se prolonga en el tiempo. Por ejemplo: el secuestro y el abandono de familia.

27. No obstante la clasificación antes citada, debe considerarse que la Ley de Protección al Consumidor no define una categoría de delitos sino cláusulas genéricas que se aplican en cada caso concreto. Por dicha razón, para efectos de aplicar los plazos de prescripción definidos en el Código Penal dentro del presente procedimiento administrativo, la Comisión deberá atender a la naturaleza de los hechos denunciados y, luego de ello, definir una identidad con el tipo de infracción; es decir, determinar si el proveedor habría incurrido en una infracción susceptible de ser calificada como instantánea, continuada o permanente. A partir de ello, resultará necesario contabilizar el tiempo transcurrido para verificar si la pretensión interpuesta ha prescrito.
28. En ese orden, a efectos de determinar los criterios a ser aplicados para iniciar el cómputo de los plazos de prescripción debe tomarse como referente legal lo establecido específicamente por el Artículo 82º del Código Penal:

*“Artículo 82º.- Inicio de los plazos de prescripción
Los plazos de prescripción de la acción penal comienzan:*

- 1. En la tentativa, desde el día en que cesó la actividad delictuosa;*
- 2. En el delito instantáneo, a partir del día en que se consumó;*
- 3. En el delito continuado, desde el día en que terminó la actividad delictuosa; y,*
- 4. En el delito permanente, a partir del día en que cesó la permanencia”.*

29. Del análisis del artículo antes citado, se desprende que los criterios adoptados por el legislador penal para el inicio del cómputo del plazo prescriptorio de la acción se basan de manera universal en la determinación del momento en que concluye el hecho que configura el tipo merecedor de sanción (penal o administrativa, según corresponda). En efecto, la norma ha utilizado los términos “cesó, consumó y terminó” para calificar la ejecución, entendiéndose finalización, del hecho punible.
30. En ese sentido, conforme al Artículo 3º de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, la Comisión considera que debe sujetarse literalmente a lo dispuesto en el Artículo 82º del Código Penal respecto del inicio del cómputo del plazo prescriptorio. Lo contrario implicaría que la autoridad administrativa fije a discreción el plazo prescriptorio y los criterios del cómputo del mismo, situación que generaría incertidumbre jurídica a los administrados y que contraviene el sentido de la norma penal aplicada supletoriamente al procedimiento administrativo.

(iii) delito continuado: cuando existe una pluralidad de conductas del sujeto que lleva a un mismo propósito delictivo en perjuicio de la misma víctima. Por ejemplo: un dependiente que todos los días hurta una pequeña cantidad de un producto de su empleador.

31. El señor Solano señaló que el 22 de mayo de 1985 adquirió cinco (5) certificados bancarios en moneda extranjera por un monto total de US\$ 116 000,00. El 14 de marzo de 2013, solicitó el pago de los montos consignados en dichos certificados más los intereses devengados a la fecha de presentada la solicitud.
32. Sin embargo, el Banco en su carta de respuesta⁸ indicó que no contaba con documentación referida a dichos certificados toda vez que los mismos databan de 1985, y que habiendo transcurrido más de diez años, plazo legal para la conservación de documentos según la normativa sobre la materia, no tenían la obligación de mantener registrada tal información.
33. El Banco agregó que, conforme a las normas vigentes al momento de emitir los certificados materia de denuncia, no existía la renovación automática, sino una figura denominada la reaceptación, situación que el denunciante no ha acreditado que se haya presentado. Es decir, a la fecha de solicitud del pago de los mencionados títulos, los mismos ya se encontraban vencidos.
34. Obran en el expediente, copias de los siguientes medios probatorios⁹:
- (i) Certificado bancario en moneda extranjera N°97502, por US\$ 6 000,00, emitido el 22 de mayo de 1985, con vencimiento al 21 de junio de 1985.
 - (ii) Certificado bancario en moneda extranjera N°97490, por US\$ 50 000,00, emitido el 22 de mayo de 1985, con vencimiento al 21 de junio de 1985.
 - (iii) Certificado bancario en moneda extranjera N°97500, por US\$ 50 000,00, emitido el 22 de mayo de 1985, con vencimiento al 21 de junio de 1985.
 - (iv) Certificado bancario en moneda extranjera N°97501, por US\$ 10 000,00, emitido el 22 de mayo de 1985, con vencimiento al 21 de junio de 1985.
35. En cuanto a los títulos valores objeto de denuncia, cabe tener presente el Decreto Ley N° 22038, *Ley que creó los certificados bancarios en moneda extranjera*, dispuso lo siguiente:

“(...)

Artículo 1.- Créase los “Certificados Bancarios en Moneda Extranjera”, los que tendrán las características siguientes:

- a) Se emitirán al portador, por montos no menores de Un mil y 00/100 Dólares Americanos (US\$ 1,000.00) o su equivalente en las monedas a las que se refiere el artículo 3 del presente Decreto Ley, **hasta por un plazo de 360 días**, contra entrega de la correspondiente moneda extranjera procedente del exterior, a través del sistema bancario;

(...)”

⁸ Ver a fojas 8 del expediente.

⁹ Ver a fojas del 28 a 31 del expediente.

(El énfasis es nuestro)

“(...)

Artículo 5.- Los “Certificados Bancarios en Moneda Extranjera” se regirán por las normas del presente Decreto-Ley, las que dicte el Banco Central de Reserva del Perú, y supletoriamente, por las disposiciones de la Ley de Títulos Valores 16587, en lo que les sean aplicables.

(...)”

36. El artículo 84° de la Ley N° 16587, Ley de Títulos Valores (en adelante, la Ley), norma vigente al momento de su emisión, y por ende la aplicable para todos sus efectos, señalaba lo siguiente:

“(...)

Artículo 84°.- La reaceptación importa la renovación de la obligación en los términos de la aceptación precedente en cuanto al monto, plazo y lugar de pago, salvo cláusula en contrario.

La reaceptación **constará en el anverso del título o en hoja adherida a él.**

Por el hecho de la reaceptación quedan cambiariamente liberados los anteriores firmantes de la letra.

(...)”

(El énfasis es nuestro)

37. Cabe precisar que de acuerdo a la Constitución Política vigente en el año 1985, las normas se presumían conocidas por los ciudadanos y por ende de obligatorio cumplimiento, al décimo sexto día posterior a su fecha de publicación,¹⁰ por lo que, constituía un deber de la interesada observar los dispositivos legales vigentes en ese momento.
38. De la revisión de los medios probatorios se observa que el señor Solano efectivamente contaba con cinco certificados bancarios en moneda extranjera, por los montos detallados en el párrafo 20 de la presente resolución, emitidos el 22 de mayo de 1985 y, con fecha de vencimiento al 21 de junio del mismo año.
39. Al respecto, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que al vencimiento de los certificados, el denunciante haya procedido a *reaceptarlos* bajo los parámetros del artículo 84° de la Ley. Ello implica que a la fecha, no se cuenta con prueba alguna que permita acreditar que hubo algún tipo de renovación del plazo, con lo cual los derechos cambiarios contenidos en los títulos valores materia *sub Litis* habrían vencido el 21 de junio de 1985.
40. En esa línea de análisis, de los actuados en el expediente se aprecia que si bien en el año 1985 se emitieron los certificados por los montos antes descritos, no

¹⁰

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1979

Artículo 195.- La ley es obligatoria desde el décimo sexto día ulterior a su publicación en diario oficial, salvo, en cuanto el plazo, disposición contraria de la misma ley.

Las leyes que se refieren a tributos de periodicidad anual rigen desde el primer día del siguiente año calendario.

obra prueba alguna que permita evidenciar que existieron posteriores recepciones de tales documentos.

41. Al respecto, si bien el 14 de marzo de 2013, el denunciante solicitó la cancelación de los certificados de depósito en moneda extranjera, fue el 21 de junio de 1985 el último día en el cual el señor Solano tenía derecho a cobrar dichos certificados.
42. A propósito, si bien en dicha fecha aún no habían entrado en vigencia las normas de protección al consumidor, con la promulgación el 11 de septiembre de 1991 y posterior entrada en vigencia del Decreto Legislativo 716, el señor Solano pudo interponer su denuncia ante Indecopi.
43. Adicionalmente, debe considerarse que el plazo prescriptorio de dos (2) años para interponer la mencionada denuncia, se debe computar desde la entrada en vigencia de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, norma que reguló dicho plazo, esto es el 1 de julio de 2000.
44. En ese sentido, el denunciante pudo acudir a la presente instancia en busca de tutela hasta el 1 de julio de 2002. Sin embargo, el señor Solano interpuso su denuncia mediante escritos del 5 de julio y 23 de agosto de 2013, fechas en las cuales había transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
45. De lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Flores contra la Caja, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que el Banco se habría negado a pagar al denunciante los certificados de depósito bancarios.

Sobre el deber de información

46. El artículo 1° literal b) del Código¹¹ reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
47. El artículo 2° del Código¹² establece que, el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o

¹¹ **LEY N° 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:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

48. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla.
49. El acceso a información tiene como uno de sus fines permitir el uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Por tanto, el deber de información de los proveedores no se limita a la etapa previa a la suscripción del contrato, sino que se extiende durante la ejecución de contratos de tracto sucesivo, es decir, aquéllos en los cuales su ejecución se prolonga en el tiempo, como ocurre con los contratos de depósitos de ahorros, o de créditos.
50. El señor Solano indicó que el Banco no cumplió con informar que había transcurrido en exceso el plazo legal de diez (10) años para la conservación de documentos, en este caso referidos a los certificados bancarios en moneda extranjera. El Banco refirió que en todo caso, no estaban obligados a informar acerca de dicho plazo, en tanto se trata de una norma legal de conocimiento público.
51. Mediante la carta del 19 de marzo de 2013¹³, remitida por la denunciante al Banco, solicitó el pago de los certificados en moneda extranjera más los intereses correspondientes. Este requerimiento fue atendido mediante carta de fecha 21 de marzo de 2012¹⁴, a través de la cual le indicó que no mantenía en sus archivos documentación de 1985, pues el vencimiento de dichos certificados fue en el mes de junio de ese mismo año, siendo que de conformidad con la normativa sobre la materia, por haber transcurrido el plazo de diez (10) años establecido por ley para su conservación, no contaban con dicha información.
52. Sobre lo anterior, el artículo 183° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero¹⁵, señala que las empresas del sistema financiero están obligadas a

Artículo 2°.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...)

¹³ Ver a fojas 7 del expediente.

¹⁴ Ver a fojas 9 del expediente.

¹⁵ **LEY N° 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO**
Artículo 183°.- PLAZO DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS

Las empresas del sistema financiero están obligadas a conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años. Si, dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra ellas, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida.

conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años. Al respecto, el artículo 109° de la Constitución Política del Perú¹⁶ establece expresamente la presunción de conocimiento de los dispositivos legales por parte de todos los ciudadanos, sin admitir prueba en contrario.

53. En ese sentido, el Banco no estaba obligado a informarle a la denunciante el plazo legal establecido para la conservación de los documentos referidos al depósito de inversión acumulativa de manera previa, pues dicho plazo para la custodia de los documentos por parte de las entidades financieras, se presume de conocimiento público.
54. En consecuencia, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Solano contra el Banco por presunta infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y 2° del Código.

Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

55. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la solicitud de las medidas correctivas y denegar la solicitud de costas y costos planteada por el señor Solano.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar improcedente por prescripción la denuncia presentada por el señor Mauro Catalino Solano Henríquez contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría pagado los montos consignados en los certificados bancarios en moneda extranjera.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Mauro Catalino Solano Henríquez contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría cumplido con informar acerca del plazo de diez años para la conservación de documentos, en tanto no estaba obligado a informar una norma legal de público conocimiento.

TERCERO: declarar infundada la solicitud de medidas correctivas presentada por el por el señor Mauro Catalino Solano Henríquez.

Para los fines de lo dispuesto en este artículo, puede hacerse uso de microfilms u otros medios análogos, con aplicación de la ley de la materia.

¹⁶ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**
Artículo 109°.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.

CUARTO: denegar la solicitud de pago de costas y costos presentada por el por el señor Mauro Catalino Solano Henríquez.

QUINTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.¹⁸

Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, Carmen Jacqueline Gavelán Díaz y José Ricardo Wenzel Ferradas.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta

¹⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

¹⁸ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.