

RESOLUCIÓN FINAL N° 027-2015/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
INTERESADO : MARÍA ANGÉLICA FERNÁNDEZ SULCA
(LA SEÑORA FERNÁNDEZ)
DENUNCIADOS : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. (EL BANCO)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OBLIGACIÓN DE INFORMAR
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Lima, 9 de enero de 2015

ANTECEDENTES

1. El 7 de abril de 2014, la señora Fernández denunció al Banco, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 26 de noviembre de 2013, cursó una carta al Banco solicitando información sobre diferentes aspectos y condiciones de su Tarjeta de Crédito Visa N°4021-xxxx-xxxx-5016 y sobre su tarjeta de crédito Solución Negocios N°4099-xxxx-xxxx-7233.
 - (ii) El 24 de enero de 2014, el Banco respondió a su requerimiento de manera incompleta, porque no le indico la Tasa de Costo Efectivo Anual (en adelante, la TCEA) que aplica a los productos financieros contratados en los estados de cuenta de sus tarjetas, a pesar que la obligación se encontraría vigente a partir del 31 de agosto de 2013.
 - (iii) Con la respuesta del Banco advierto que a sus tarjetas se le estaría aplicando el sistema de amortización francés, el que le resultaría oneroso y perjudicial.
2. La señora Fernández solicitó que se ordene al Banco lo siguiente:
 - (i) Se le brinde las facilidades de pago adecuadas.
 - (ii) Efectué una nueva liquidación de la deuda.
 - (iii) Las medidas correctivas que el caso amerite.
 - (iv) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 11 de julio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, bajo los siguientes términos:

“ (...)

- (i) *Por presunta infracción de los artículos 1,1 literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el Banco no habría comunicado a través de los estados de cuenta la TCEA que aplica a los productos financieros de la señora Fernández.*

(ii) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el Banco estaría aplicando a los productos financieros de la señora Fernández un sistema de amortización, sin contar con su respectiva autorización, el mismo que le resulta oneroso y perjudicial.*

(...)"

4. El 8 de agosto y 7 de octubre de 2014, el Banco presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

(i) La tarjeta de crédito Visa N° 4021-xxxx-xxxx-5016 y la tarjeta de crédito Solución Negocios N° 4099-xxxx-xxxx-7233 en cuestión, fueron contratadas en setiembre de 2011 y diciembre de 2010, respectivamente, y que a dichas fechas no existía la obligación legal del Banco de incluir la TCEA en la Hoja Resumen, asimismo refiere que tampoco a la fecha, existe la obligación legal de incluir la TCEA en los estados de cuenta.

(ii) La señora Fernández, tenía conocimiento desde el inicio de la relación contractual el sistema de pagos y amortización que se aplica a las tarjetas de crédito contratadas, a través del contrato, por lo que la interesada pactó voluntariamente dicho sistema, agregando que dicho sistema se encuentra amparado por el ordenamiento legal aprobadas por la SBS, no existiendo norma que lo impida.

ANÁLISIS

Cuestión Previa:

Sobre la prescripción del plazo para ejercer la competencia del Indecopi para determinar la existencia de infracciones administrativas respecto de la aplicación del sistema de amortización a las tarjetas de crédito

5. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo, que acarrea indefectiblemente la pérdida del "*ius puniendi*" del Estado, eliminando, por ende, la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y pueda imponer válidamente una sanción al responsable.
6. El artículo 121° del Código establece que las infracciones prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que se hubieran cometido o desde que cesaron, si se trata de una infracción continuada. Asimismo, se indica que el cómputo y suspensión del plazo prescriptorio se regirá por lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG).
7. Sobre el particular, a criterio de la Comisión es a partir del conocimiento del hecho infractor que debe contarse el plazo para verificar si se ha configurado la prescripción, pues solo a partir de aquel momento el titular de un derecho de acción se encuentra en posibilidad de ejercerlo.

8. No obstante, al momento de analizar los alcances de la prescripción en los procedimientos de protección al consumidor, dicho aspecto se debe ponderar en función a otras normas del sistema de protección al consumidor y a los derechos de las partes involucrados en los procedimientos.
9. Así tenemos que, el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi), establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, comienza con la presentación del escrito de denuncia.
10. Si la prescripción se suspendiera con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos años establecido en la ley.
11. En el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre qué norma es la que debe aplicarse en este supuesto, en aplicación del principio in dubio pro consumidor recogido en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código, lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi debe prevalecer, pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.
12. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos años previsto en el artículo 121° del Código, se calculará desde el día en que la infracción se hubiera cometido, o desde que cesó si fuera una acción continuada, y se suspenderá a partir del día en que el consumidor presenta su denuncia, en aplicación concordada del numeral 233.2 del artículo 233° de la LPAG y el artículo 23° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
13. Al respecto, esta Comisión efectuará el análisis correspondiente a fin de determinar si el interesado ha puesto en conocimiento de la Autoridad Administrativa el presunto hecho infractor referido a la aplicación del sistema de amortización del producto financiero contratado dentro del plazo previsto para tal efecto.

Aplicación al caso en concreto

14. De la carta de respuesta remitida por el Banco a la señora Fernández el 7 de octubre de 2014, se verifica que la interesada adquirió la Tarjeta de Crédito Visa N°4021-xxxx-xxxx-5016 y la tarjeta de crédito Solución Negocios N°4099-xxxx-xxxx-7233, sobre las cuales cuestiona el sistema de amortización que se le estaría aplicando, tarjetas que fueron contratadas el 16 de setiembre de 2011 y 15 de diciembre de 2010 respectivamente.
15. En efecto, en el expediente obra una copia de los contratos de las tarjetas de crédito suscritas por la señora Fernández en su oportunidad, en el cual se le informó las condiciones aplicables a dicho producto financiero, entre ellas, la forma de como se imputarían los pagos que efectuaría.

16. De lo anterior, esta Comisión considera que el presunto hecho infractor se habría configurado el 16 de setiembre de 2011 y 15 de diciembre de 2010 respectivamente, fechas en las que la señora Fernández adquirió las tarjetas de crédito materia de cuestionamiento, oportunidad en la cual suscribió los contratos, aceptando las condiciones que le habrían sido comunicadas respecto al producto financiero bajo análisis.
17. En ese sentido, esta Comisión considera que a partir del 16 de setiembre de 2011 y 15 de diciembre de 2010 respectivamente, el interesado tuvo expedito el derecho de presentar su denuncia ante la Administración por la presunta falta de idoneidad en el servicio brindado por parte del Banco, esto es, que se le estaría aplicando un sistema de amortización o metodología que no le habría sido informada en su oportunidad. Sin embargo, éste recién lo hizo el 7 de abril de 2014, cuando ya había transcurrido en exceso el plazo establecido para ello, por lo cual corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el presente caso.
18. Sin perjuicio de lo señalado, el interesado, si bien no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código respecto de este extremo de la denuncia, ello no lo deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial de considerarlo pertinente.

Sobre la presunta infracción al deber de información

Marco Teórico aplicable

19. El artículo 1º literal b) del Código 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.
20. Asimismo, el artículo 2º del Código establece que, 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.
21. 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.
22. El acceso a la 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.
23. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (antes, Sala de Defensa de la Competencia N° 2) en anteriores oportunidades señaló que la obligación

de las entidades del sistema financiero de informar al consumidor no se limita a brindarle información adecuada al momento de la contratación del servicio, sino que se extienden al período de ejecución del contrato. Ya sea que el consumidor requiera la información para decidir no continuar con la relación y escoger otro proveedor, determinar la procedencia de los pagos que se le puedan requerir, o para hacer un uso adecuado del servicio, el proveedor se encuentra en la obligación de atender debidamente los requerimientos de información que el consumidor le formule en relación con el producto o servicio contratado.

Aplicación al caso en concreto

24. En el presente caso, la señora Fernández denunció al Banco porque no le habría indicado la TCEA que aplica a los productos financieros contratados, en los estados de cuenta de sus tarjetas, señalando que dicha obligación se encontraría vigente a partir del 31 de agosto de 2013.
25. Por su parte, el Banco señaló en sus descargos que las tarjetas en cuestión, fueron contratadas en setiembre de 2011 y diciembre de 2010 respectivamente, y que a la fecha no existe la obligación legal de incluir la TCEA en los estados de cuenta.
26. Al respecto, es importante señalar que el artículo 82° del Código refería que los proveedores de servicios financieros estaban obligados a informar a los consumidores o usuarios de manera clara y destacada la TCEA y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente. Es decir, los proveedores sólo tenían la obligación de informar la TCEA respecto de los créditos de sistema de cuotas fijas, lo que exceptuaba a los créditos revolventes.
27. Como se ha señalado en anteriores pronunciamientos, antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 29888 y conforme a lo dispuesto en el artículo 82° del Código y los artículos 13° y 17° del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 1765-2005 (en adelante, la Resolución SBS N° 1765-2005), los proveedores de servicios financieros estaban obligados a informar a los consumidores o usuarios de manera clara y destacada la TCEA y la TREA, aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente.
28. Como es de verse, los agentes del sistema financiero se encontraban en la obligación de informar a sus clientes el costo total de sus operaciones crediticias, a través de la publicación de la TCEA en los supuestos en que dichas operaciones se configuraran bajo el sistema de cuotas.
29. No obstante, cabe tener en consideración que la Resolución SBS N° 1765-2005, en su artículo 2°, literal I), determinó las operaciones activas bajo el sistema de cuotas como toda operación de crédito bajo la figura de desembolso de dinero que se paga según el cronograma de cuotas otorgado por la empresa dentro del plazo de vencimiento, excluyendo expresamente de este concepto los créditos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito.
30. Sin embargo, con la Ley N° 29888 que modificó el artículo 82° del Código, vigente desde el 25 de junio de 2012, se estableció la obligación de no sólo comunicar

la TCEA para las operaciones en cuotas sino también se incluyó a las tarjetas de crédito, precisando que correspondía a la SBS regular la información que las instituciones financieras debían proporcionar al consumidor en cualquier operación que conllevara el cobro de intereses, comisiones y gastos y la forma en que ésta debía ser presentada a lo largo de la relación contractual.

31. Cabe precisar que la Primera Disposición Complementaria de la Ley N° 29888, señaló lo siguiente:

“PRIMERA. Regulación

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en un plazo de noventa (90) días calendario, computados desde la vigencia de la presente Ley; dicta las normas de carácter regulatorio de los artículos 82, 83 y 84 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (...).”

32. Es así que, conforme a lo dispuesto por la citada norma, el 25 de octubre de 2012, la SBS emitió el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 8181-2012 (en adelante, Resolución SBS N° 8181-2012), a través de la cual, dictó las normas que regulaban los artículos 82°, 83° y 84° del Código, estableciendo, entre otros, los criterios para la determinación y aplicación de tasas de interés (entre ellas, la TCEA), comisiones, gastos y rendimiento, así como las normas referidas a la difusión e información al usuario sobre dichos conceptos.

33. No obstante, el artículo sexto de la Resolución SBS N° 8181-2012, dispuso lo siguiente:

“Artículo Sexto.- *La presente Resolución entrará en vigencia el 01 de enero de 2013. A la entrada en vigencia de la presente Resolución, queda derogado el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias, con excepción de lo dispuesto en el artículo 32° de la mencionada norma.”*

34. Al respecto, el artículo Quinto de la Resolución SBS N° 8181-2012, modificado por el artículo segundo de la Resolución SBS N° 2668-2013, del 1 de mayo de 2013, estableció que hasta el 30 de agosto de 2013, las empresas podían adecuarse a las disposiciones de la Resolución N° 8181-2012 sobre información para operaciones activas, entre las cuales se incluye la TCEA aplicada a tarjetas de crédito.

35. De acuerdo a lo expuesto, se verifica que a partir del mes de setiembre de 2013, las empresas que conforman el Sistema Financiero, ya se encontraban obligadas a comunicar a sus clientes la TCEA aplicada a las operaciones contratadas.

36. En el presente caso, la señora Fernández cuestionó que el Banco no informara en los estados de cuenta la TCEA aplicable a sus tarjetas de crédito, a pesar de que dicha obligación estaría vigente a partir del 31 de agosto de 2013, sin embargo, conforme a lo establecido por el artículo 13° de la Resolución SBS 8181-2012, los mecanismos de difusión de información establecidos, no contemplan la obligación de las empresas financieras de transmitir a través de los estados de cuenta la información respecto a

la TCEA, en tal sentido dicha obligación no se encontraba vigente a partir del 31 de agosto de 2013 como lo señala la interesada.

37. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 1,1 literal b) y 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, en tanto ha quedado acreditado que el Banco no se encontraba obligado a informar la TCEA en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito de la interesada.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por la señora María Angélica Fernández Sulca contra el 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, por haber prescrito la potestad del Indecopi para ejercer la competencia con el fin de determinar la existencia de infracción administrativa, respecto al sistema de amortización aplicado a la interesada.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora María Angélica Fernández Sulca contra el Banco de Crédito del Perú S.A. por la infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal b) y del artículo 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada no estaba obligada a informar la TCEA en los estados de cuenta de la interesada.

TERCERO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora María Angélica Fernández Sulca.

CUARTO: Denegar la solicitud de pago de las costas y costos presentada por la señora señora María Angélica Fernández Sulca.

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 apelación. 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.

Con la intervención de los señores Comisionados: Hugo Ramiro Gómez Apac, José Ricardo Wenzel Ferradas y Juan Carlos Zevillanos Garnica.

HUGO RAMIRO GÓMEZ APAC
Vicepresidente