

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0199-2016/CC1

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (EL OPS)

**DENUNCIANTE** : JULIO ENRICO HERRERA SAAVEDRA (EL SEÑOR HERRERA)

**DENUNCIADA** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.<sup>1</sup> (EL BANCO)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
CRÉDITO HIPOTECARIO  
IDONEIDAD DEL SERVICIO

**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

**SANCIÓN** : - BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.: AMONESTACIÓN

Lima, 3 de febrero de 2016

### ANTECEDENTES

1. El 13 de marzo de 2015, el señor Herrera denunció al Banco por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
  - (i) En diciembre de 2014, un funcionario del Banco le informó que mantenía una deuda por la suma de US\$ 75,00, producto de una retasación efectuada al predio ubicado en avenida Prolongación Cuzco N° 1039, departamento 401, Urbanización Pando, San Miguel; sin embargo, dicha retasación nunca se efectuó.
  - (ii) El 27 de noviembre y 12 de diciembre de 2014, formuló un reclamo solicitando la anulación del cobro por concepto de retasación, debido a que no se le envió comunicación alguna previo a la realización del procedimiento.
  - (iii) El 30 de diciembre de 2014, el Banco atendió los referidos reclamos, indicando que la imputación de US\$ 75,00 corresponde al cobro de la comisión por la retasación efectuada, el cual fue estipulado en el contrato suscrito por ambas partes.
2. Mediante Requerimiento N° 0336-2015/PS2 el OPS solicitó al Banco lo siguiente: (i) copia del contrato del crédito hipotecario MiVivienda N° 101-\*\*\*-\*\*\*\*\*-44558, (ii) procedimiento que emplea para efectuar tasaciones, (iii) copia de correos electrónicos enviados al denunciante, a efectos de coordinar la tasación del inmueble y; (iv) copia de la tasación por la cual el 9 de octubre de 2014 habrían cargado el importe de US\$ 75,00.
3. El 9 y 15 de abril de 2015, el Banco cumplió con presentar copia del contrato de crédito hipotecario, copia de la tasación y copia de correos electrónicos enviados al

<sup>1</sup> RUC N° 20100047218.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

denunciante; asimismo, con relación al procedimiento para efectuar tasaciones, señaló que durante la vigencia del crédito hipotecario las garantías estarán sujetas a una frecuencia de reevaluación de tres (3) años, motivo por el cual envían una carta a sus clientes para informarles sobre el inicio del proceso de actualización de tasación, siendo de cargo del cliente el costo de dicho servicio.

4. Mediante Resolución N° 1 del 30 de abril de 2015, el OPS, resolvió archivar la denuncia en el extremo referido a la presunta utilización de métodos abusivos de cobranza y admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción al Código, conforme a lo siguiente:

*“Segundo: iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Banco de Crédito del Perú por la presunta infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría cargado en el estado de cuenta del crédito Mi Vivienda N° 101-191-0000000344558 del señor Julio Enrico Herrera Saavedra, la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación, el cual no reconoce que se haya realizado”.*

5. El 15 de mayo de 2015, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - (i) En cumplimiento a lo pactado en la cláusula décimo segunda del contrato de crédito hipotecario suscrito con el señor Herrera, procedió a cargar en el mes de noviembre de 2014, el cobro de la comisión de retasación efectuado sobre el predio ubicado en Avenida Prolongación Cuzco N° 1039, departamento 401, Urbanización Pando.
  - (ii) Envío una carta al señor Herrera informando sobre el inicio del proceso de actualización de tasaciones del inmueble otorgado en garantía, indicando que un perito se contactaría para programar la visita de retasación de su inmueble. Asimismo, se indicó que el costo de la referida tasación sería asumida por el cliente.
  - (iii) Debido a que el perito encargado se comunicó con el interesado en varias oportunidades sin obtener respuesta, procedió a realizar la retasación por exteriores del inmueble.
6. A través de la Resolución Final N° 0621-2015/PS2 del 30 de junio de 2015, el OPS archivó la denuncia contra el Banco por presunto incumplimiento de lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el denunciado se encontró autorizado a efectuar la retasación de acuerdo a lo señalado en el contrato, siendo que en el referido documento no se especificó que la tasación debía efectuarse necesariamente con el ingreso al predio.
7. El 13 de julio de 2015 el señor Herrera apeló la Resolución Final N° 0621-2015/PS2, indicando lo siguiente:
  - (i) El Banco le imputó el pago por la suma de US\$ 75,00 por concepto retasación, pese a que no existió comunicación alguna previa a la supuesta realización de la retasación del predio.

- (ii) La dirección consignada en el cargo de recepción de la comunicación del 17 de marzo de 2014, Jirón Independencia N° 752, Interior 301, distrito de Breña, no corresponde a su real dirección, ubicada en Prolongación Cusco N° 1039, departamento 401, Urbanización Pando, en la cual el Banco envía periódicamente los estados de cuenta del crédito hipotecario.
  - (iii) El bien inmueble sobre el cual se habría efectuado la retasación se encuentra ubicado en el cuarto piso de un edificio, en el bloque interno, siendo imposible su visualización desde exteriores, por lo que no pudo ser efectuada la presunta retasación.
  - (iv) A través del correo electrónico enviado el 17 de julio de 2014, el Banco lejos de intentar coordinar la realización de la retasación, únicamente informó los resultados de la presunta retasación efectuada.
  - (v) Desconoce el número telefónico al que habría intentado comunicarse el perito, señalado en el correo remitido el 21 de enero de 2015.
8. El 21 de agosto de 2015, el Banco reiteró los argumentos señalados en su escrito de descargos y señaló que el perito encargado de efectuar la retasación se intentó comunicar con el denunciante, a través de los números telefónicos 4242740 y 991499548, sin obtener respuesta ni contacto alguno, motivo por el cual procedió a realizar la retasación por exteriores del inmueble, dejando constancia que el perito es un tercero ajeno al Banco, autorizado, registrado y regulado bajo normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre el informe oral solicitado

9. En el presente caso, el señor Herrera solicitó la programación de un informe oral a efectos de exponer sus argumentos.
10. Al respecto, cabe indicar que el artículo 16° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 1033, señala que las partes podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y se podrá denegar dicha solicitud mediante decisión debidamente fundamentada<sup>3</sup>.
11. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, el denunciante ha tenido la oportunidad de exponer sus argumentos y ha podido plantear su posición respecto de los hechos denunciados mediante la presentación de

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI,**

**Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal**

16.1.- Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

16.2.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

medios probatorios y el ejercicio efectivo de su derecho de acción. Adicionalmente, se cuenta con los elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento que ponga fin al presente procedimiento.

12. Por lo expuesto, siendo una facultad de la Comisión conceder el uso de la palabra y dado que su negativa no implica una afectación al derecho de la parte denunciante de exponer sus argumentos, corresponde denegar la solicitud de informe oral<sup>4</sup>.

### **Sobre la presunta infracción a los intereses económicos de los consumidores y al deber de idoneidad**

13. El literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.<sup>5</sup>
14. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 1 de setiembre de 2010**

**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 1 de setiembre de 2010**

**Artículo 18°.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

15. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
16. En el presente caso, el OPS archivó la denuncia presentada contra el Banco, en tanto el proveedor denunciado se encontró autorizado a efectuar la retasación de acuerdo a lo señalado en el contrato, siendo que en el referido documento no se especificó que la tasación debía efectuarse necesariamente con el ingreso al predio.
17. En su apelación, el señor Herrera señaló que el Banco le imputó el pago por la suma de US\$ 75,00 por concepto retasación, pese a que no existió comunicación alguna previa a la supuesta realización de la retasación del predio. Asimismo, indicó que sería imposible efectuar una tasación desde el exterior del predio ubicado en Prolongación Cusco N° 1039, departamento 401, Urbanización Pando, toda vez que no es posible visualizarlo desde fuera del edificio.
18. Al respecto, obra en el expediente copia del contrato de compra-venta con préstamo hipotecario<sup>7</sup>, cuya cláusula décimo segunda otorga facultades al Banco a efectuar tasaciones periódicas del bien inmueble, conforme a lo siguiente:

---

**Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

**Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>7</sup> Ver fojas 35 a 50 del expediente.

Imagen N° 1

**DECIMO SEGUNDA.** =====  
PARA EL IMPROBABLE CASO DE EJECUCION DE LA VIVIENDA HIPOTECA  
POR ESTE ACTO, AMBAS PARTES CONVIENEN EN VALORIZAR EL  
INMUEBLE HIPOTECADO EN LA SUMA DE US\$ 37 167,00 (TREINTA Y  
SIETE MIL CIENTO SESENTA Y SIETE CON 00/100 DOLARES DE LOS  
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA), SEGUN TASACION EFECTUADA POR  
PROVALUA S.A.A., CON FECHA CINCO (05) DE JULIO DE 2004 (DOS  
MIL CUATRO); IMPORTE HASTA POR EL QUE SE CONSTITUYE LA  
PRESENTE PRIMERA HIPOTECA; ACORDANDOSE QUE ESTE VALOR  
ASIGNADO DE COMUN ACUERDO NO REQUERIRA SER ACTUALIZADO NI  
HACERSE NUEVA TASACION DEL INMUEBLE PARA LOS FINES DE SU  
EJECUCION, SALVO QUE EL BANCO LO ESTIME ASI POR CONVENIENTE O  
LA LEY ASI LO DISPONGA. LAS DOS TERCERAS PARTES DE ESTA  
VALORIZACION SERVIRAN DE BASE PARA LA SUBASTA, HACIENDOSE LAS  
REBASAS DE LEY POR FALTA DE POSTORES. =====  
EL BANCO QUEDA ADEMAS FACULTADO PARA DISPONER TASACIONES  
PERIODICAS DEL BIEN HIPOTECADO DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE  
CONTRATO, SIENDO DE CARGO DEL CLIENTE EL COSTO DE LAS MISMAS,  
ASI COMO ASUMIENDO ESTE LA OBLIGACION DE FACILITAR EL LIBRE  
ACCESO DE LOS TASADORES QUE DESIGNE EL BANCO. =====

19. Asimismo, producto del Requerimiento de Información N° 0336-2015/PS2 efectuado el 24 de marzo de 2015, el Banco señaló que el procedimiento a seguir para efectuar la retasación del bien inmueble otorgado en garantía consistía en enviar una carta al cliente para informarle sobre el inicio del referido proceso de actualización, siendo que dichos servicios estarán a cargo de un perito autorizado por la SBS, quien se pondrá en contacto con el cliente para programar la visita de retasación de su inmueble, así como el costo de la retasación; finalmente, en caso el perito no logre comunicarse con el cliente, la tasación se efectuará por exteriores.
20. A mayor abundamiento, el Banco presentó en calidad de medio probatorio una carta modelo enviada por el Banco a sus clientes en caso corresponda efectuar una retasación del inmueble, en la cual se hace referencia al procedimiento a seguir, así como el cargo de recepción de la referida carta por parte del señor Herrera, la cual fue dirigida al domicilio contractual señalado, conforme a lo siguiente:

*(Imagen en la siguiente página)*

Imagen N° 2

Aprovechamos esta oportunidad para saludarte y recordarte que parte de nuestro trabajo se basa en apoyar a nuestros clientes a mantener en orden todas sus operaciones bancarias y crediticias. Debes saber que en los últimos años los valores de construcción se han incrementado de manera considerable, por lo que hemos iniciado el proceso de actualización de tasaciones de los inmuebles otorgados en garantía para conocer el valor de tu seguro de inmueble al día de hoy.

De acuerdo con las condiciones estipuladas en tu contrato de crédito hipotecario, ponemos a tu disposición el siguiente plan de retasaciones:

3. Un perito autorizado por el BCP se contactará contigo para programar la visita de retasación (\*). Te agradeceremos facilitarle el PU (Predio Urbano) en original o copia del 2013 o 2014. Si necesitas reprogramar la fecha, confirmar los datos del perito o consultar sobre tu suma asegurada actual puedes escribir al correo electrónico Retasaciones\_Hipotecarios@bcp.com.pe.
4. El costo de retasación ha sido fijado en S/. 217.50 o US\$ 75.00, dependiendo de la moneda de tu crédito, y será cargado en la cuota del segundo mes después de recibido el informe (\*\*). Por esta razón, dicha cuota llegará con el incremento correspondiente al trabajo de retasación, pero las demás se mantendrán sin variación alguna y según tu cronograma actual. Debemos añadir también que el costo de las tasaciones periódicas son asumidas por el cliente, de acuerdo a lo estipulado en tu contrato hipotecario, y por ello es importante que brindes las facilidades de acceso a los tasadores.
3. Al finalizar el proceso de retasación podrás decidir si actualizas o no el valor del seguro de tu inmueble, para lo cual te haremos llegar una copia del informe con el valor actual del predio. En el informe adjuntaremos una carta indicando cuál podría ser el valor de tu nueva cuota hipotecaria si decidieras que el seguro de inmueble cubra el valor actualizado. Si optas por la actualización, te agradeceremos mandar la carta firmada a la dirección indicada allí mismo o escanearla y enviarla al correo electrónico GOESegHip@bcp.com.pe.

Te recordamos que el seguro que tienes actualmente cubre solo el valor del inmueble al momento de la última tasación, de manera que dicho valor podría resultar insuficiente si en algún momento necesitaras reconstruir el inmueble, conforme a las condiciones actuales, es decir, los valores de mercado. Como sabes, el valor de reconstrucción es diferente al precio de compra o al valor comercial del inmueble; incluso es distinto del monto de tu crédito hipotecario. En el informe de tasación encontrarás los valores actualizados a los que hacemos referencia por separado: a) el valor comercial del inmueble y b) el valor de reconstrucción.

Si tuvieras alguna pregunta, puedes comunicarte con nuestros asesores de servicio escribiendo al correo electrónico Retasaciones\_Hipotecarios@bcp.com.pe, quienes gustosamente te atenderán. Quedamos a tu disposición, siempre con ánimos de servirte mejor.

Cordialmente,

Pamela Humala  
Gerente de Producto  
Crédito Hipotecario

(\*) En el caso que no se logre ubicar al cliente y transcurran una o más semanas al envío del correo electrónico registrado en el BCP, el perito se acercará al inmueble y realizará la retasación por fuera.

(\*\*) En el caso que las cuotas tengan cuotas pagadas por adelantado a se encuentren en mora, el costo se realizará en la siguiente cuota regular.

Agradecemos darte sin efecto esta comunicación en los siguientes casos: si ya se ha iniciado este proceso, si el crédito hipotecario ha desembolsado en los últimos tres años (2013, 2012 y 2011) o si se ha realizado una retasación en dichos años.

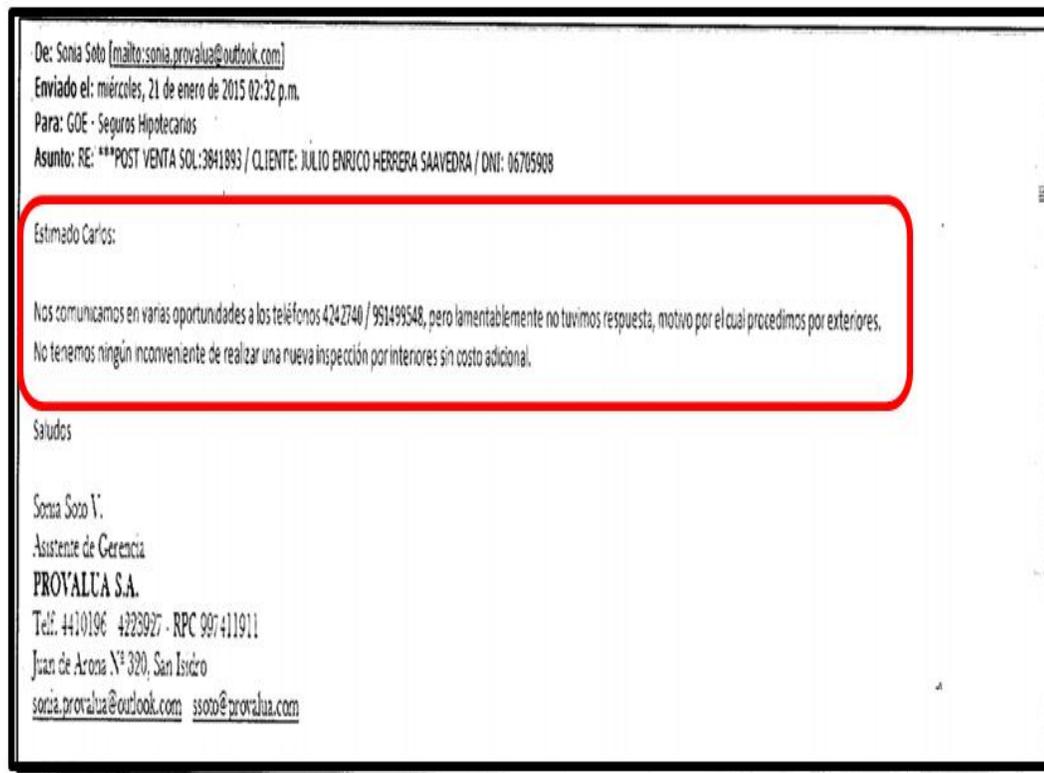
Imagen N° 3

O/S. : 002 - 0648727 Carga : 003255	
Servicio : CORREO 4 DIAS CARTAS BCP N/P	
CAMPANA 1-0098-11 CARTAS RETASACION	
Cod. Cliente :	
Empresa :	
Destinatario : JULIO ENRICO HERRERA	
Dirección : JR. INDEPENDENCIA N.752 I. 301	
BREÑA	LIMA - LIMA
ENTREGABLE	
<b>Detalle de entrega</b>	
Nombre	Julio Enrico Herrera
N Doc Ident	
Firma y/o sello	Vínculo Titular
Fecha	17/3/14
Cod Mensajero	13371
Ref. Inmueble	<input type="checkbox"/> Casa <input checked="" type="checkbox"/> Edificio <input type="checkbox"/> Pta Reja <input type="checkbox"/> Pta Madera
Color	amarillo No Pisos 5 Sum Elect
Ref Inmuebles colindantes	
<b>Motivo rezago</b>	<b>Visita</b>
<input type="checkbox"/> 1. Se mudó/Dejó de trabajar ahí	<input type="checkbox"/> 1ra visita
<input type="checkbox"/> 2. Dirección deficiente	Fecha
<input type="checkbox"/> 3. Desconocido/No da razón	<input type="checkbox"/> 2da visita
<input type="checkbox"/> 4. Ausente	Fecha
<input type="checkbox"/> 5. Rechazado/No permite entrega	
Observaciones	
Nueva Dir y Telf	

21. De los citados medios probatorios se puede apreciar que a efectos de realizar la retasación del bien inmueble del señor Herrera, el Banco debía en primer lugar comunicar la intención de efectuar la retasación y posteriormente el perito (encargado de realizar el procedimiento) debía ponerse en contacto con el titular del predio para programar la realización de la tasación.
22. Asimismo, en la parte final de la carta se incluyó la siguiente información:

*“En el caso que no se logre ubicar al cliente y coordinar una cita durante los 2 días siguientes al envío del correo electrónico registrado en el BCP, el perito se acercará al inmueble y realizará la retasación por fuera”*
23. Conforme a lo señalado, el Banco estipuló como parte de su procedimiento que en caso no se logre comunicar con el cliente, se efectuaría la retasación tomando en cuenta únicamente la parte exterior del bien inmueble.
24. Ahora bien, el Banco en sus descargos indicó que en la medida que el perito no logró ponerse en contacto con el señor Herrera, procedió a efectuar la retasación del bien inmueble ubicado en Prolongación Cusco N° 1039, departamento 401, San Miguel, únicamente por la parte exterior.
25. A efectos de acreditar lo señalado el Banco presentó la impresión de un correo remitido por la señorita Sonia Soto, asistente de gerencia de Provalua S.A.A. (en adelante, Provalua) empresa encargada de efectuar la evaluación del predio, mediante el cual se informó al Banco que no lograron ponerse en contacto con el señor Herrera, conforme a lo siguiente:

Imagen N°4



26. De la revisión del referido medio probatorio, si bien se aprecia que un funcionario de la empresa encargada de evaluar el predio informó al Banco sobre la imposibilidad de contactarse con el señor Herrera, ello no logra generar certeza respecto a que el perito encargado efectuó las gestiones a efectos de ponerse en contacto con el denunciante, toda vez que la información señalada en el citado correo únicamente constituye una declaración de parte, la cual no encuentra soporte en algún otro medio probatorio que genere mayor convicción, como lo sería por ejemplo el envío de un correo electrónico por parte del perito dirigido al denunciante o un audio.
27. En ese sentido, esta Comisión considera que no obra en el expediente medio probatorio alguno que logre acreditar que el Banco cumplió con una de las etapas del procedimiento de tasación establecido por el mismo, la cual consistía en ponerse en contacto con el señor Herrera a efectos de programar la fecha en que se efectuaría la tasación del predio.
28. Ahora bien, obra en el expediente copia del Informe N° CRE 195-07/14 elaborado por Provalua, producto de la retasación efectuada al predio del señor Herrera, en cuyos puntos 1.12 y 1.17 se indicó que no era posible brindar información exacta, toda vez que la tasación fue efectuada a exteriores, conforme a lo siguiente:

Imagen N° 5

<p><b>1.01 PROPIETARIO</b> Sr. Herrera Saavedra Julio Enrico.</p> <p><b>1.02 OBJETIVO DE LA TASACION</b> El objetivo del presente informe es determinar el valor de mercado y de realización del inmueble, a efecto de actualizar garantía. Instrucciones recibidas por el Banco de Crédito del Perú – BCP, Funcionario: Sr. Carlos Solano Ramos.</p> <p><b>1.03 METODOLOGIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Inspección ocular del bien.</li><li>➤ Análisis de la información durante la inspección.</li><li>➤ Precios referenciales en el mercado.</li><li>➤ Determinación de los valores comerciales.</li></ul> <p>La valuación se efectúa según el Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, Resolución Ministerial N° 126-2007-VIVIENDA y su Modificatoria con Resolución Ministerial N° 266-2012-VIVIENDA, aplicando el método de valuación directa; y para hallar el valor de realización se efectúa en base a las normas de la Resolución S.B.S. N° 11356-2008.</p>
<p><b>1.12 ANTIGÜEDAD Y ESTADO DE CONSERVACIÓN</b> Las unidades inmobiliarias tienen una antigüedad estimada de 10 años, siendo su estado de conservación aparentemente bueno, según inspección exterior efectuada el día 07/07/14.</p>
<p><b>1.17 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b> Se desconocen sus especificaciones técnicas por tratarse de un informe efectuado en base a una inspección exterior.</p>

29. Al respecto, de la revisión del referido medio probatorio, se aprecia que aún cuando no quedó acreditado que el perito intentó comunicarse con el señor Herrera a efectos de coordinar la evaluación del predio, el Banco autorizó a Provalua a realizar la tasación del predio a exteriores; lo cual generó que se incluyera en el informe conclusiones inexactas, tales como las citadas en los numerales 1.12 y 1.17, incumpliendo de esta forma su procedimiento.
30. Conforme a lo señalado, en la medida que no obra medio probatorio que acredite que el proveedor encargado, a través de Provalua se puso en contacto con el señor Herrera, a efectos de coordinar la realización de la evaluación del inmueble materia de análisis, incumpliendo con el procedimiento de tasación establecido por el propio denunciado, esta Comisión considera que el Banco imputó indebidamente la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación, toda vez que esta fue efectuada sin considerar el interior del bien inmueble.
31. En ese sentido, corresponde revocar la Resolución Final N° 0621-2015/PS2 que declaró infundada la denuncia contra el Banco por incumplimiento al literal c) del artículo 1° y a los artículos 18° y 19° del Código, y reformándola, declarar fundada la denuncia, en tanto que ha quedado acreditado que la entidad bancaria imputó indebidamente la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación.

#### **De la medida correctiva**

32. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código<sup>8</sup>, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor, por la infracción administrativa a su estado anterior, y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
33. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco imputó indebidamente la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación, en la medida que esta fue efectuada sin seguir el procedimiento previsto por el propio denunciante.
34. En consecuencia, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, extornar la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación o, en su defecto volver a realizar una tasación del predio ubicado en Avenida Prolongación Cuzco N° 1039, departamento N° 401, Urbanización Pando, distrito de San Miguel, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de tasación.
35. Por lo expuesto, corresponde revocar la Resolución Final N° 0621-2015/PS2, en el extremo que denegó la solicitud de medida correctiva presentada por el señor Herrera; y, reformándola ordenar al Banco extornar a favor del denunciante la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación o, en su defecto volver a realizar una tasación del predio ubicado en Avenida Prolongación Cuzco N° 1039, departamento 1041, Urbanización Pando, distrito de San Miguel, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de tasación.

### Graduación de la sanción

36. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
37. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros .

---

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 1 de setiembre de 2010**

**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.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 1 de setiembre de 2010**

**Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el Indecopi 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.

38. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>10</sup>.

### *Beneficio ilícito*

39. En el presente caso, la Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar el beneficio o ahorro obtenido por el Banco, por tanto este Colegiado reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 14-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>11</sup>.

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.

(...)

<sup>10</sup> Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*

*La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).*

*En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.*

*Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.*

*Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.*

*En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer".*

<sup>11</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*"(...)Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no*

40. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

*Daño resultante de la infracción*

41. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, consistente en haber imputado la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación, pese a que esta no fue efectuada de manera idónea.

*Efectos generados en el mercado*

42. Cabe señalar que las conductas como la denunciada en el presente caso, genera desconfianza en el sector financiero, en la medida que las entidades financieras efectuarían tasaciones de los inmuebles otorgados en garantía de forma inadecuada.
43. Asimismo, se debe considerar que la probabilidad de detección para el caso de la imputación indebida de una deuda es de alta detección, debido a que, en primer lugar, es probable que un consumidor tome fácilmente conocimiento de ello al momento en que le es imputada; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia, por lo que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100%.
44. Considerando lo expuesto, y tomando en cuenta lo establecido por el Principio de Razonabilidad, la Comisión considera que corresponde imponer una amonestación<sup>12</sup>.

---

*ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

<sup>12</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 2 de abril de 2001**

**Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**Razonabilidad.-** La 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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

### **Sobre las costas y costos**

45. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. Por lo expuesto, corresponde revocar la Resolución N° 0621-2015/PS2 y, reformándola, ordenar al Banco que cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Herrera.

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final N° 0621-2015/PS2 del 30 de junio de 2015 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, que declaró infundada la denuncia presentada por el señor Julio Enrico Herrera Saavedra contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción al literal c) del artículo 1° y a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, declararla fundada, en tanto que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado cargó indebidamente el monto ascendente a US\$ 75,00 por concepto de retasación.

**SEGUNDO:** revocar la Resolución Final N° 0621-2015/PS2, en el extremo que denegó la solicitud de medida correctiva presentada por el señor Julio Enrico Herrera Saavedra y, reformándola, ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. extornar la suma de US\$ 75,00 por concepto de retasación o, en su defecto volver a realizar una tasación del predio ubicado en Avenida Prolongación Cuzco N° 1039, departamento N° 401, Urbanización Pando, distrito de San Miguel, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de tasación.

**TERCERO:** sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una amonestación.

**CUARTO:** ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla con reembolsar al señor Julio Enrico Herrera Saavedra las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Herrera 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 de Procedimientos Resolutivos N° 1.

**QUINTO:** disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú S.A en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicado el 2 de setiembre de 2010

**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. La información del registro es de acceso público y gratuito.

**SEXTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y de no presentarse un recurso de revisión se agotará la vía administrativa. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>14</sup>, el único recurso impugnativo que –de manera excepcional<sup>15</sup>– puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de revisión. 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<sup>16</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.**

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
**Presidente**

---

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor:** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>15</sup> **RESOLUCIÓN N° 298-2013-INDECOPI/COD, QUE APROBÓ EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA DIRECTIVA QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**V. APELACIÓN Y REVISIÓN**  
**5.3. Recurso de Revisión**  
**5.3.1.** El recurso de revisión es de puro derecho, no cabe la adhesión ni la actuación de pruebas. Este recurso se presenta ante la Comisión correspondiente, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, incluyendo la oportunidad del recurso.  
**5.3.2.** La Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del INDECOPI evalúa la procedencia del recurso verificando si la pretensión del recurrente plantea la presunta inaplicación o la aplicación errónea de las normas del Código; o, la inobservancia de precedentes de observancia obligatoria; notificando a las partes dicha decisión. Si dicha Sala declara la procedencia del recurso, en el mismo acto, podrá disponer la suspensión de la ejecución de la resolución recurrida.  
(...)

<sup>16</sup> **LEY N° 27444, 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.