RESOLUCIÓN FINAL N° 0130-2017/CC1

DENUNCIANTE : **GUSTAVO ADOLFO IPANAQUE SÁNCHEZ
(EL SEÑOR IPANAQUE)**
DENUNCIADO : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.¹ (EL BANCO)**
MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE INFORMACIÓN
PRESCRIPCIÓN**
ACTIVIDAD : **SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

Lima, 25 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 3 de agosto de 2016, complementado con el escrito del 2 de setiembre de 2016 el señor Ipanaque denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) El 19 de mayo de 2016, envió una carta de requerimiento de información³ al Banco respecto a su Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-***-***-9018 y Préstamo Personal N° 100-198-000000035036, la cual fue respondida el 17 de junio de 2016.
 - (ii) De la respuesta del Banco, se percató de que este no atendió de manera expresa, explícita y por escrito su requerimiento de información respecto al ítem referido a la Tasa de Costo Efectivo Anual (en adelante, TCEA) aplicada a la disposición de efectivo de su tarjeta de crédito.
 - (iii) Asimismo, advirtió que el Banco aplicó a sus productos financieros el sistema de amortización francés, que era oneroso y perjudicial, lo cual no le fue informado oportunamente en un documento aparte que acredite la efectiva negociación.
2. El señor Ipanaque solicitó lo siguiente:
 - (i) Brindar facilidades de pago adecuadas
 - (ii) Se ordene al Banco que efectúe una nueva liquidación de su crédito, conforme el artículo 87° del Código.
 - (iii) Las medidas correctivas que el caso amerite.
 - (iv) El pago de las costas y costos.
 - (v) Se convoque a una audiencia de conciliación.

¹ Con RUC N° 20100047218

² Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de setiembre del 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

³ En la carta solicitó que le comuniquen las condiciones y características del producto contratado.

- (vi) Que Indecopi se pronuncie sobre las denuncias publicadas en los diarios referidas al sistema de amortización empleado por las entidades financieras.
3. Mediante Resolución N° 2 de fecha 14 de septiembre de 2016, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia, por las siguientes presuntas infracciones:
- “(…)
- (i) *Presunta infracción a los artículos 1° numeral 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 la entidad bancaria no habría atendido de manera expresa, explícita y por escrito el requerimiento de información presentado por el denunciante respecto al ítem referido a la TCEA aplicada a la disposición de efectivo de su Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-***-***-9018.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria estaría aplicando un sistema de amortización oneroso y perjudicial a la Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-****-****-9018 y al Préstamo Personal N° 100-192-0000004035036 contratados por el denunciante, el mismo que no le habría sido informado oportunamente en un documento aparte que acredite la efectiva negociación.*
4. Del mismo modo, mediante Resolución N° 2, se requirió al Banco que presente el documento contractual celebrado con el señor Ipanaque y los documentos suscritos por el denunciante respecto de los productos financieros materia de denuncia.
5. El 26 de setiembre de 2016, el Banco solicitó que se le otorgue un plazo adicional para presentar sus descargos, el mismo que fue concedido a través de la Resolución N° 3 del 14 de octubre de 2016.
6. El 2 de noviembre de 2016, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) El Banco cumplió con informar al denunciante, la TCEA establecida en el Anexo 1-A del Reglamento de Transparencia; no estando obligado a brindar una TCEA distinta a la del patrón estandarizado del mencionado Anexo.
- (ii) El señor Ipanaque manifestó su conformidad con el sistema de amortización aplicado a su producto contratado, lo que se desprende de su firma en los diversos documentos contractuales que suscribió.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la solicitud de citar a una audiencia de conciliación

7. El artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante el Decreto Legislativo N° 807), señala que en cualquier estado del procedimiento el Secretario Técnico cuenta con la potestad de citar a

las partes a una audiencia de conciliación a fin de llegar a un acuerdo respecto a los hechos que son materia de denuncia⁴.

8. El artículo 147° del Código permite que una audiencia de conciliación se lleve a cabo antes o durante la tramitación del procedimiento administrativo.
9. Así, se observa que la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad reservada a la Secretaría Técnica, mas no una obligación impuesta por el sistema legal de protección al consumidor.
10. Cabe agregar que no resulta necesario que el acuerdo conciliatorio se lleve a cabo en las instalaciones del Indecopi, pues las partes pueden arribar a un acuerdo de esta naturaleza fuera del procedimiento administrativo iniciado ante la Secretaría Técnica, siendo solo necesario poner en conocimiento dicha decisión ante la autoridad administrativa para que esta emita un pronunciamiento definitivo sobre el caso.
11. En atención a lo antes expuesto, esta Comisión considera que no es necesario realizar una audiencia de conciliación, debiendo desestimarse el pedido del denunciante, por lo que a continuación se efectuara el análisis respecto el fondo de la controversia.

(ii) Sobre la prescripción del plazo para ejercer la competencia del INDECOPI para determinar la existencia de infracciones administrativas

Marco teórico

12. La prescripción en materia administrativa 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.
13. 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.⁵ Asimismo, el numeral 233.2 del artículo 233 de la Ley del

⁴ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobado por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicado el 18 de abril de 1996.**

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

Artículo 121.- Plazo de prescripción de las infracciones administrativas

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) fija las reglas que deberán seguirse para que la autoridad administrativa efectúe el cómputo del plazo de prescripción.⁶

14. 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 la acción se encuentra en posibilidad de ejercerlo.
15. 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 involucradas en los procedimientos.
16. Así, el artículo 23 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807 (en adelante, el Decreto Legislativo 807), 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.⁷
17. Si la prescripción se suspende 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

⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**

Artículo 233.- Prescripción

233.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

233.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de las infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

El cómputo del plazo de prescripción solo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 235, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

233.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

⁷ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

23. Sobre este punto, se puede observar que en la Solicitud de Préstamo Personal N° 100-192-00000004035036 se indica que la fecha de contratación del referido producto se materializó 11 de febrero de 2013, tal como se muestra a continuación⁹:

Imagen N° 2

Banco de Crédito BCP		Fecha de Solicitud		CCA N°
Solicitud de Crédito Personal		11/02/2013		14056938
Tipo de Crédito	Resultado de la Evaluación	Tipo de Moneda	Banca Exclusiva	
Credito Consumo Nuevo	ACEPTADAS	NUEVOS SOLES	NO	
DATOS PERSONALES				
Documento	Número de Documento	Fecha De Nacimiento	Residencia	Nacionalidad
DNI	42825203	05/12/1984		PERU
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Sexo	Estado Civil
IF AQUE	SANCHEZ	GUSTAVO ADOLFO	MASCULINO	SOLTERO(A)

24. Por lo expuesto, esta Comisión considera que, a partir de dicha oportunidad, el interesado tuvo vigente el derecho de presentar su denuncia ante la Administración por la presunta aplicación de un sistema de amortización oneroso y perjudicial aplicable al Préstamo Personal N° 100-192-00000004035036.
25. No obstante, en la medida que recién presentó su denuncia el 3 de agosto de 2016, también corresponde declarar improcedente el presente extremo de la denuncia por haber prescrito la competencia de la Comisión para conocer el mismo.
26. Sin perjuicio de lo señalado, queda expedito el derecho del denunciante de presentar su denuncia en la vía jurisdiccional correspondiente, de considerarlo necesario.

Sobre la presunta infracción al deber de información

Marco Teórico aplicable

27. El literal b) del artículo 1° del Código reconoce el derecho de los consumidores al acceso de una 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.
28. Asimismo, el artículo 2° 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.

⁹ Ver foja 100 del expediente.

29. 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, de manera sencilla, por un consumidor.
30. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (antes, Sala de Defensa de la Competencia N° 2, en adelante la Sala) en anteriores oportunidades¹⁰ 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 extiende 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 concreto

(i) *De la falta de Información de la TCEA aplicada en la disposición de efectivo de su Tarjeta de Crédito*

31. El señor Ipanaque manifestó que el Banco no le indicó la TCEA aplicable en la disposición de efectivo de su Tarjeta de crédito.
32. Al respecto de la revisión de la comunicación enviada por el Banco al señor Ipanaque, se verifica lo siguiente¹¹:

Imagen N° 1

b. **Precisar las tasas de interés aplicados, la tasa de costo efectivo anual correspondiente a la disposición de efectivo y compra de deuda, comisiones, el interés moratorio o penalidad.**

La Tarjeta de Crédito Visa N° 4634-02**-****-9018 –a la fecha– registra las siguientes tasas:

¹⁰ A manera de ejemplo, ver la Resolución N° 291-2010/SC2-INDECOPI recaída en el Expediente N° 1981-2008/CPC en el procedimiento seguido por la señora Dianella Liliana Alfaro Cabrera en contra del Banco Ripley S.A.

¹¹ Ver fojas 40 y 41 del expediente.

Imagen N° 2

DETALLE	TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL (TCEA) *
Tasa de costo efectiva anual referencial	88.10%

(*) La TCEA es referencial en base a un consumo de S/1,000 soles a 12 meses considerando las comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales, éste cálculo incluye la comisión por renovación anual o Membresía aplicada en el mes 12.

Cabe indicar que este producto no genera el cobro de interés moratorio.

33. De lo anterior, se observa que contrariamente a lo señalado por la denunciante, la entidad financiera cumplió con informarle la TCEA aplicable a su producto financiero.
34. Cabe señalar que la SBS, mediante el Reglamento de Transparencia, ha desarrollado parámetros que las entidades financieras deben seguir para informar la referida tasa aplicable a las tarjetas de créditos.
35. Así, las operaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito deberán seguir lo prescrito en el referido reglamento, al momento de efectuar el cálculo de la tasa en mención. Cálculo que refleja un costo referencial, asumiendo la TCEA máxima aplicable. De acuerdo a ello, se puede verificar que la entidad financiera informó la TCEA según la normativa aplicable a su producto financiero, de modo tal que tampoco cabe acoger este extremo denunciado.
36. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia contra el Banco por infracción a los artículos 1º numeral 1.1 literal b) y 2º numerales 2.1 y 2.2 del Código, en tanto se informó la TCEA del producto contratado por el señor Ipanaque, de acuerdo a la normativa aplicable.

Sobre las medidas correctivas y las costas y costos del procedimiento

37. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de infracciones al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de las medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

RESUELVE

PRIMERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Gustavo Adolfo Ipanaque Sánchez contra Banco de Crédito del Perú S.A., por la presunta infracción de los artículos 1º numeral 1.1 y 2º numeral 2.1 y 2.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se ha acreditado que la entidad financiera cumplió con informar correctamente la Tasa de Costo Efectivo Anual aplicable a la disposición de efectivo de su Tarjeta de crédito, en la carta de respuesta enviada al denunciante.

SEGUNDO: declarar improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Gustavo Adolfo Ipanaque Sánchez contra Banco de Crédito del Perú S.A., por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la aplicación de un sistema de amortización que no le habría sido informado en su oportunidad en un documento aparte, además de no habersele brindado información sobre el sistema de imputación aplicable a dichos productos.

TERCERO: denegar las medidas correctivas y el pago de costas y costos solicitados por el señor Gustavo Adolfo Ipanaque Sánchez.

CUARTO: 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 de la Ley N° 29517 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación.¹² 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 consentida¹³.

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y Diego Vega Castro-Sayán.

JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA
Presidente

¹² **LEY N° 29571° - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase 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."

¹³ **LEY N° 27444° - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 2 de abril de 2001.**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.