

RESOLUCIÓN FINAL N° 0250-2017/CC1

DENUNCIANTE : **ROGER BONIFACIO HINOJO (SEÑOR BONIFACIO)**
DENUNCIADO : **CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.¹ (BANCO)**
MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : **SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**

Lima, 15 de febrero de 2017.

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 18 de octubre de 2016, el señor Bonifacio 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 24 de agosto de 2016, envió una carta de requerimiento de información³ al Banco con el objeto de revisar la conformidad de las tasas aplicadas, cláusulas, comisiones, condiciones y demás detalles respecto a su Préstamo N° 4697416, la cual fue respondida el 16 de setiembre de 2016.
 - (ii) Asimismo, de la respuesta pudo percatarse de que el Banco aplicó a su crédito efectivo un sistema de amortización perjudicial y oneroso; a pesar de que no existió efectiva negociación por las partes para ello y de que no fue acordado en un documento aparte conforme lo establece el artículo 87° del Código.
2. El señor Bonifacio solicitó lo siguiente:
 - (i) Se ordene al Banco que efectúe una nueva liquidación de su crédito, conforme el artículo 87° del Código.
 - (ii) Las medidas correctivas que el caso amerite.
 - (iii) El pago de las costas y costos.
 - (iv) Se convoque a una audiencia de conciliación.
 - (v) Que Indecopi se pronuncie sobre las denuncias publicadas en los diarios referidas al sistema de amortización empleado por las entidades financieras.

¹ Con RUC N° 20255993225

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.

3. Mediante Resolución N° 1 del 11 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia contra el Banco conforme a lo siguiente:

“(…) Presunta infracción de 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 al Préstamo N° 4697416 contratados por el denunciante, el mismo que no le habría sido informado oportunamente en un documento aparte que acredite la efectiva negociación”.

4. El 23 de noviembre 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° 2 del 30 de diciembre de 2016.
5. El 10 de enero de 2016, el Banco presentó sus descargos, manifestando que el señor Bonifacio dio su conformidad al firmar los diversos documentos contractuales, los mismos que incluían el sistema de amortización aplicado a su producto.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la solicitud de citar a una audiencia de conciliación

6. 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.
7. El artículo 147° del Código permite que una audiencia de conciliación se lleve a cabo antes o durante la tramitación del procedimiento administrativo.
8. 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.

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

Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

9. 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.
10. 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.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

Marco teórico aplicable

11. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁵, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado⁶.
12. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad⁷.

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**

Artículo 65°. - 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.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 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.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 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.

13. 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.
14. En su denuncia, el señor Bonifacio señaló que el Banco no cumplió con lo establecido en el artículo 87° del Código en la medida que la entidad financiera no le informó en un documento aparte las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación aplicable a su crédito, debido a que el mismo resulta oneroso y perjudicial al tratarse del sistema de amortización francés.
15. Al respecto, el segundo párrafo del artículo 87° del Código señala que el orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor en documento aparte sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada.
16. Así, si bien el denunciante manifestó que el sistema aplicado a su producto financiero conllevaba un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, en tanto, por las denuncias interpuestas en diversos diarios, pudo tomar conocimiento de las desventajas que generaba la aplicación del sistema de amortización francés en los productos otorgados por las instituciones financieras; lo cierto es que no ha cumplido con acreditar cómo esas consecuencias generan un aumento desproporcionado del monto adeudado, generándole con ello un perjuicio⁸.
17. Cabe indicar que las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del Indecopi, permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute⁹.

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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 24 de abril de 1993.**

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

⁹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001.**

Artículo 166°.- Medios de prueba.

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.

18. Asimismo, se debe precisar que el numeral 2 del artículo 162° de la LPAG, establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:
- *Primera etapa:*
Acreditación del defecto.- *El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo enablada; y,*
 - *Segunda etapa:*
Atribución del defecto.- *Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.*
19. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹⁰, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
20. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
21. Por otro lado, resulta importante señalar que en reiterados pronunciamientos¹¹ esta Comisión ha señalado que al margen del nombre o clasificación que corresponda al sistema de amortización que utiliza la entidad financiera para la imputación de los pagos efectuados por sus clientes, la información relevante para el consumidor respecto del sistema de amortización a emplear, está constituida por la metodología de amortización y no por el nombre de ésta.
22. Por último, en atención a las consideraciones mencionadas, no corresponde pronunciarnos respecto de la solicitud de efectuar una nueva liquidación de su deuda empleando el sistema de amortización establecido en el tercer párrafo del artículo 87° del Código.

-
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
 4. Consultar documentos y actas.
 5. Practicar inspecciones oculares.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993.**

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹¹ Ver las siguientes Resoluciones:

- a) Resolución N° 1044-2014/CC1 del 24 de octubre de 2013, recaída en el expediente N° 224-2013/CC1
- b) Resolución N° 1229-2013/CC1 del 5 de diciembre de 2013, recaída en el expediente N° 264-2013/CC1
- c) Resolución N° 224-2014/CC1 del 5 de marzo de 2014, recaída en el expediente N° 497-2013/CC1
- d) Resolución N° 223-2014/CC1 del 5 de marzo de 2014, recaída en el expediente N° 357-2013/CC-APELACIÓN

23. Del mismo modo, cabe precisar que las denuncias publicadas contra las empresas del sistema financiero en diferentes medios periodísticos, no se encuentran relacionados directamente con el producto contratado o no intervienen en la relación de consumo entre el consumidor y la entidad bancaria, por lo que esta Comisión considera que los hechos puestos en conocimiento del Indecopi son meramente informativos y no generan obligación de pronunciamiento alguno por parte de la autoridad de consumo, por lo que corresponde desestimar lo solicitado por el denunciante en este extremo.
24. En consideración a lo expuesto en los párrafos precedentes, esta Comisión considera que conviene desestimar lo alegado por el denunciante, dado que no quedó acreditado que la metodología de amortización aplicable al producto contratado conlleve un agravamiento desproporcionado del monto adeudado que justifique ser informado en documento aparte que acredite una efectiva negociación.

Sobre las medidas correctivas y las costas y costos del procedimiento

25. 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 Roger Bonifacio Hinojo contra Crediscotia Financiera S.A., por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que el sistema de amortización aplicable al producto contratado conlleve un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, por lo que no resulta necesario el informar del mismo en documento aparte que acredite una efectiva negociación.

SEGUNDO: denegar las medidas correctivas y el pago de costas y costos solicitados por el señor Roger Bonifacio Hinojo.

TERCERO: 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

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

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

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.