

RESOLUCIÓN FINAL N° 1986-2017/CC1

DENUNCIANTE : ERICK JHERSON ALMEYDA IPINZA
(SEÑOR ALMEYDA)
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.¹ (BANCO)
FONDO MI VIVIENDA S.A.² (MIVIVIENDA)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
FALTA DE INTERES PARA OBRAR
IMPROCEDENCIA POR PRESCRIPCIÓN
IDONEIDAD DEL SERVICIO
ATENCIÓN DE RECLAMOS
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
SANCIÓN : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.: AMONESTACIÓN**

Lima, 26 de julio de 2017

ANTECEDENTES

1. El 7 de octubre de 2016, complementado con los escritos presentados el 28 de diciembre de 2016, el señor Almeyda denunció al Banco y a MiVivienda por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En febrero de 2013, contrató con el Banco y MiVivienda el Crédito Hipotecario 10-193-00000004405417 para financiar la adquisición de un inmueble, siendo que el 28 de enero de 2014 suscribió un contrato de compra venta de bien inmueble futuro por un departamento ubicado en Pasaje La Cantuta, Mz. F, Lote 16, Dpto. 201, distrito de San Miguel, entregando como cuota inicial US\$ 10 000,00.
 - (ii) En junio de 2014, el Banco depositó S/ 118 720,00 en la Cuenta de Ahorros 11-81507970-0-3, la cual se encontraba bloqueada hasta la independización del departamento adquirido; no obstante, dicha independización no pudo ser realizada en tanto dicho inmueble se encontraba ubicado en zona arqueológica.
 - (iii) El 16 de diciembre de 2015, interpuso ante el Banco la Hoja de Reclamación 4953539, solicitando el traspaso del inmueble financiado debido a la imposibilidad de adquirirlo por su ubicación en zona arqueológica. Asimismo, en la misma fecha, informó a MiVivienda de lo ocurrido con el referido inmueble, con el fin de que se le brinde una solución.

¹ Con RUC N° 20100047218 y domicilio fiscal en Calle Centenario Nro. 156 Urb. Las Laderas de Melgarejo - La Molina.

² Con RUC N° 20414671773 y domicilio fiscal en Av. Paseo de la Republica Nro. 3121 – San Isidro.

³ Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.

- (iv) El 2 de febrero de 2016, MiVivienda le indicó que no podían brindar una solución al problema relacionado con la imposibilidad de adquisición del departamento en cuestión.
 - (v) El 11 de febrero de 2016, el Banco declaró improcedente su solicitud, argumentando que no tomaban responsabilidad por la imposibilidad de adquisición del departamento referido, pues su obligación se limitaba únicamente a la financiación del mismo.
 - (vi) El 22 de febrero de 2016, interpuso ante el Banco la Hoja de Reclamación 5147841, reiterando su solicitud de traspaso del departamento financiado, en la medida de que continuaba pagando las cuotas del crédito hipotecario contratado sin que se haya desembolsado el dinero del préstamo.
 - (vii) El 1 de marzo de 2016, el Banco volvió a denegar su solicitud de traspaso de inmueble financiado, esbozando los mismos argumentos contenidos su respuesta del 11 de febrero de 2016.
2. El señor Almeyda solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco y a MiVivienda la devolución del dinero cancelado junto con los intereses generados a la fecha.
3. Mediante Resolución N° 1 del 24 de enero de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia, imputando las siguientes presuntas infracciones:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 7 de octubre de 2016, complementada con los escritos presentados el 28 de diciembre de 2016, interpuesta por el señor Erick Jherson Almeyda Irinza contra Banco de Crédito del Perú S.A. y Fondo MiVivienda S.A., conforme a lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los denunciados habrían otorgado un crédito hipotecario al denunciante sin haber realizado un estudio de riesgo legal que permitiera advertir la carga con la que contaba el inmueble financiado (ubicación en zona arqueológica).*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los denunciados no habrían realizado las gestiones necesarias para realizar el traspaso de departamento financiado solicitado por el denunciante, en tanto dicho inmueble no podía ser objeto de venta por su ubicación en zona arqueológica.*
- (iii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría seguido cobrando al denunciante las cuotas correspondientes al crédito hipotecario contratado sin haber desembolsado el dinero del préstamo otorgado a su favor.*

- (iv) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría reportado al denunciante de manera negativa a la Central de Riesgos de la SBS.*
 - (v) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría embargado injustificadamente la cuenta bancaria del denunciante.*
 - (vi) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los denunciados no habrían atendido de manera oportuna el reclamo interpuesto el 16 de diciembre de 2015 por el denunciante.”*
4. El 14 de febrero de 2017, el Banco presentó solicitud de prórroga de plazo para presentar sus descargos.
5. Mediante escrito del 15 de febrero de 2017, MiVivienda presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) Con fecha 28 de enero de 2014, el señor Almeyda celebró el contrato de compra-venta con la señora Marleny Lozano Porta, mediante el cual se transferiría el bien inmueble denominado departamento N° 201, ubicado en pasaje la Cantuta Lote 16 Mza. F, del Asentamiento Humano Pando IX Etapa, distrito de San Miguel.
 - (ii) En junio de 2014, el señor Almeyda celebró el contrato de crédito hipotecario MiVivienda con el Banco para la obtención de un préstamo hipotecario para la compra del inmueble. Cabe señalar que, dicho contrato fue suscrito entre el Banco y el señor Almeyda, sin la participación en dicho acto de MiVivienda.
 - (iii) Era obligación del Banco que los sub - prestamos estén garantizados con primera y preferente hipoteca, ello de conformidad del Convenio de Canalización de Recursos del Fondo Hipotecario de Promoción de la Vivienda.
 - (iv) Era responsabilidad de la compradora actuar diligentemente y, por tanto, verificar que el inmueble que se pretendía adquirir se encontrara completamente saneado al momento de realizar la transferencia, de conformidad con el artículo 2012° del Código Civil.
 - (v) MiVivienda era una empresa estatal de derecho privado, que tenía como una de sus principales actividades, según su objeto social, la promoción y financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social. La empresa no financiaba de manera directa los préstamos hipotecarios de las personas que accedía a los mismos, y en consecuencia no tenía una posición de negociación, intervención o parte de los contratos suscritos, los mismos que fueron negociados y firmados por el Banco y el señor Almeyda.

6. Por Resolución N° 3 del 2 de marzo de 2017, la Secretaría Técnica concedió la prórroga del Banco.
7. Mediante escrito del 20 de marzo de 2017, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
 - (i) Solicitó declarar improcedente la denuncia por prescripción ya que en febrero de 2014 se había celebrado el contrato de crédito hipotecario para la adquisición del bien inmueble. En ese sentido, en junio de 2014, el Banco realizó el desembolso de dinero a una cuenta de ahorros que se encontraría bloqueada debido a una carga técnica que presentaba el inmueble, es decir, hace más de dos años que el inmueble contaba con una carga.
 - (ii) Solicitó declarar improcedente la denuncia por falta de legitimidad para obrar, ya que, el cuestionamiento del denunciante correspondía a la idoneidad del producto entregado por la empresa Fondo MiVivienda y no el servicio que su entidad le brindó para la adquisición de su inmueble.
 - (iii) Se comunicó al señor Almeyda que debía resolver el conflicto directamente con la parte vendedora, es decir, con quien celebró el contrato compra – venta del inmueble, a fin de dar solución al problema.
 - (iv) Preciso que el servicio que brindaba era el servicio de financiamiento, mas no garantiza la idoneidad del inmueble, siendo la empresa constructora la que debía responder por estas deficiencias.
 - (v) El señor Almeyda mantenía una deuda vencida, cuyo último cobro se realizó con fecha 2 de mayo de 2016, por el monto de S/ 0,01 de su cuenta de ahorros; sin embargo, no se habían realizado más cobros, puesto que, la cuenta de ahorros se encontraba cerrada y este no mantiene otras cuentas.
 - (vi) Se había reportado al denunciante de manera negativa, puesto que existía una falta de pagos respecto de sus compromisos.
 - (vii) Se había realizado una compensación debido a la falta de pago por parte del denunciante.
 - (viii) Con relación al reclamo de fecha 16 de diciembre de 2015, el Banco se allanó al referido extremo.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas:

(i) Sobre la relación de consumo entre el denunciante y MiVivienda

8. El artículo 3º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), señala que cualquier acto administrativo debe ser emitido por el órgano facultado específicamente para dichos efectos, estableciendo así a la

competencia como un requisito de validez ineludible que cualquier entidad debe analizar al momento de realizar sus actuaciones.

9. La Comisión es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, encontrándose facultada para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas que correspondan.
10. Sin embargo, a efectos de que este órgano colegiado pueda pronunciarse sobre el fondo de cualquier controversia vinculada a una presunta infracción a las normas de protección al consumidor, la Comisión considera que debe evaluar previamente si existe una relación de consumo entre las partes, bajo los términos del Código, a fin de determinar si los usuarios que acceden a los servicios materia de denuncia pueden acogerse a la protección especial que le otorga el presente procedimiento administrativo.
11. Uno de los supuestos de aplicación del Código, a través del cual un administrado puede someter una controversia específica ante el presente órgano colegiado, es aquel en el cual se configura una *relación de consumo* entre el proveedor de un bien o el prestador de un servicio y el usuario del mismo, a cambio de una retribución económica.
12. En ese sentido, y tal como ha sido reconocido a nivel jurisprudencial tanto por la Comisión como por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la denominada *relación de consumo* es aquella configurada por la concurrencia de tres componentes íntimamente ligados y cuyo análisis debe efectuarse de manera integral, entendiéndose que la ausencia de uno de ellos determinaría que no exista una *relación de consumo*. Dichos componentes son los siguientes: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial o de una contraprestación económica.
13. Asimismo, con el objetivo de extender su ámbito de aplicación sobre otros supuestos en los que se verifica una situación de asimetría informativa y disparidad equivalente a la observada en las relaciones de consumo, el Código ha dispuesto la protección del consumidor también cuando se encuentre directa o indirectamente expuesto a una relación de consumo o en una etapa preliminar de ésta.
14. En primer lugar, cabe recordar que el Código define a los “*consumidores o usuarios*” en el artículo IV numeral 1.1 de su Título Preliminar como las personas que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios en beneficio propio o de su grupo familiar o social.
15. Por otro lado, en el numeral 2 del mencionado artículo, también define a los “*proveedores*” como las personas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

16. En ese sentido, si bien el artículo IV numeral 5 del Título Preliminar del Código, establece que las relaciones jurídicas comprendidas dentro del ámbito de competencia del Indecopi, son aquellas relaciones de consumo en la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica⁴, lo cierto es que la dinámica del mercado ha generado diversas situaciones en las que, a pesar de que no se evidencia la configuración de la relación de consumo, conforme fue indicada anteriormente, sí existe una situación jurídica en la que un consumidor se ve afectado por el proceder de un proveedor, en el marco de la realización de sus actividades económicas.
17. Es el caso, por ejemplo, de aquellos consumidores que cuestionan la remisión a su domicilio de comunicaciones dirigidas a un tercero con quien no guardan relación alguna. Si bien en estos supuestos no se ha configurado propiamente una relación de consumo, existe un interés legítimo del consumidor en relación a los hechos materia de controversia, el mismo que presupone la necesidad de tutela a efectos de verificarse si dicho acto constituyó o no una infracción de parte del proveedor denunciado.
18. Siendo así, en el presente caso, la Comisión considera que, con la finalidad de evaluar la denuncia formulada, debe analizarse previamente si la alegada relación establecida entre el denunciante con MiVivienda configura una relación de consumo bajo los términos señalados o si se trata del supuesto bajo el cual la persona se encuentra directa o indirectamente expuesta a una relación de consumo o en una etapa preliminar de ésta.
19. En el presente caso, el señor Almeyda denunció a MiVivienda por presuntas infracciones al Código.
20. En su defensa, el MiVivienda manifestó que, el contrato de crédito hipotecario fue suscrito entre el Banco y el denunciante, sin su intervención.
21. Al respecto, se debe tomar en consideración que, MiVivienda opera como banca de segundo piso, es decir, **es una institución financiera que no trata directamente con los usuarios de los créditos** – usuarios finales como el señor Almeyda -, sino que hacen las colocaciones de los mismos a través de otros intermediarios económicos como las Instituciones Financieras Intermediarias (en adelante, IFI). A continuación, el siguiente gráfico permitirá entender a cabalidad lo descrito:

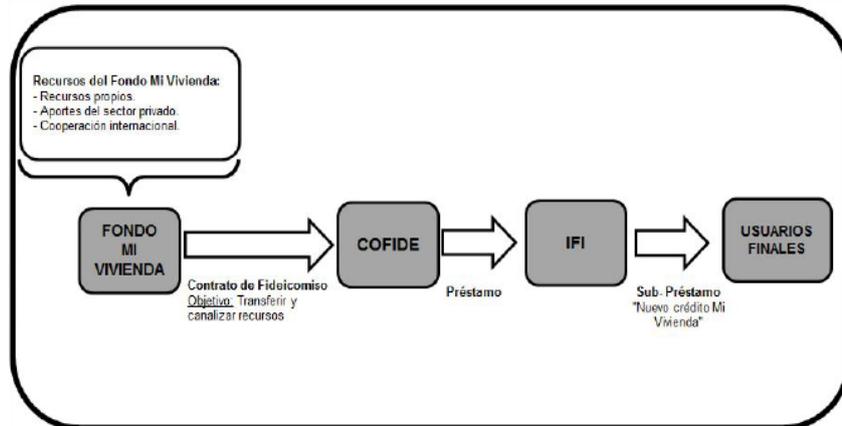
⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010.

Título Preliminar.

Artículo IV. Definiciones.

(...)

5. Relación de consumo. Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III. (...).



Fuente: Elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión

22. En ese sentido, de conformidad con lo indicado en el párrafo precedente, MiVivienda no habría otorgado crédito alguno a favor del señor Almeyda, por lo cual, no existiría relación de consumo entre ellos, en tanto, la relación de consumo media entre la IFI, es decir el Banco y el usuario final – el señor Almeyda –, conforme se verifica del contrato de crédito hipotecario⁵ firmado entre las partes.
23. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Almeyda contra MiVivienda, en la medida que no ha quedado acreditado la existencia de ningún tipo de relación de consumo entre el denunciante y el denunciado. En ese sentido, los extremos denunciados solo serán analizados respecto al Banco.
- (ii) **Sobre la prescripción del plazo para ejercer la competencia del Indecopi para determinar la existencia de infracciones administrativas.**
24. 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.
25. 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.⁶ Asimismo, el numeral 233.2 del artículo 233° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) fija las

⁵ Fojas de la 125 a 133 del expediente.

⁶ **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.

reglas que deberán seguirse para que la autoridad administrativa efectúe el cómputo del plazo de prescripción.⁷

26. 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.
27. 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.
28. 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.⁸
29. 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

⁷ **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.

⁸ **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.

- resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos (2) años establecido en la ley.
30. En el supuesto e hipotético negado que se considerará que existe una duda razonable sobre la norma 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° del Decreto Legislativo 807 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.
 31. En consecuencia, el cómputo del plazo de prescripción de dos (2) años —previsto en el artículo 121° del Código— se calculará de acuerdo a las reglas establecidas en el numeral 233.2 del artículo 233° de la LPAG, y se suspenderá a partir del día en que el consumidor interpone su denuncia.
 - (i) La entidad bancaria habría otorgado el crédito hipotecario sin haber realizado un estudio de riesgo legal que permitiera advertir la carga con la que contaba el inmueble financiado (ubicación en zona arqueológica)
 32. En el presente caso, la Comisión efectuará el análisis correspondiente a fin de determinar si el señor Almeyda ha puesto en conocimiento de la autoridad administrativa los presuntos hechos infractores dentro del plazo previsto en el artículo 121 del Código.
 33. Así, la Comisión advierte que el hecho denunciado por el señor Almeyda, consiste en que el Banco habría otorgado el crédito hipotecario sin haber realizado un estudio de riesgo legal que permitiera advertir la carga con la que contaba el inmueble a adquirir.
 34. De la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente, se desprende que sobre el inmueble pesaba una carga desde el 5 de agosto de 1999, de conformidad con la Partida Electrónica N° P01203769 del Registro de Predios de Lima. En ese sentido, bajo el Principio de Publicidad Registral, se debe tener en consideración que, todo lo que este en el Registro debe ser conocido por todos, sin que nadie pueda alegar desconocimiento. De manera que, aunque un tercero, en el presente caso el señor Almeyda, no haya consultado el Registro antes de comprar un inmueble, todo lo que conste en el folio registral de ese inmueble le afectará sin poder alegar desconocimiento.

(Ver imagen en la página siguiente)

Imagen N° 1

Descripción : INSCRIPCIÓN CARGA CONSTITUCIÓN - PREDIO MATRIZ

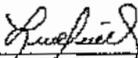
Predio : ASENTAMIENTO HUMANO PANDO IX ETAPA
Ubigeo : 150120

Título(s) que da(n) mérito a la inscripción :

RESOLUCION DE GERENCIA DE TITULACION 353-99-COFOFRI/GT 09/07/1999 MARIA LUISA ALVARADO GER. TIT. COFOFRI

MEDIANTE RESOLUCION DE GERENCIA DE TITULACION N°35 3-99-COFOFRI/GT, EXPEDIDA POR LA COMISION DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD INFORMAL-COFOFRI, DE FECHA 09 DE JULIO DE 1999, SE RESUELVE ESTABLECER UNA CARGA SOBRE EL PREDIO MATRIZ, POR EL CUAL EL PROPIETARIO NO PODRA EFECTUAR NINGUN TIPO DE MOVIMIENTO DE TIERRAS SIN QUE LA AUTORIDAD COMPETENTE OTORQUE LA AUTORIZACION RESPECTIVA, TODA VEZ QUE EL PREDIO HA SIDO CATEGORIZADO COMO ZONA ARQUEOLOGICA DESAFECTABLE.

Asiento de presentación N° 0199017982 del 05/08/1999 a horas 12:16:12
Registrador PEÑA LORETTA.
Fecha de Inscripción 07/08/1999.

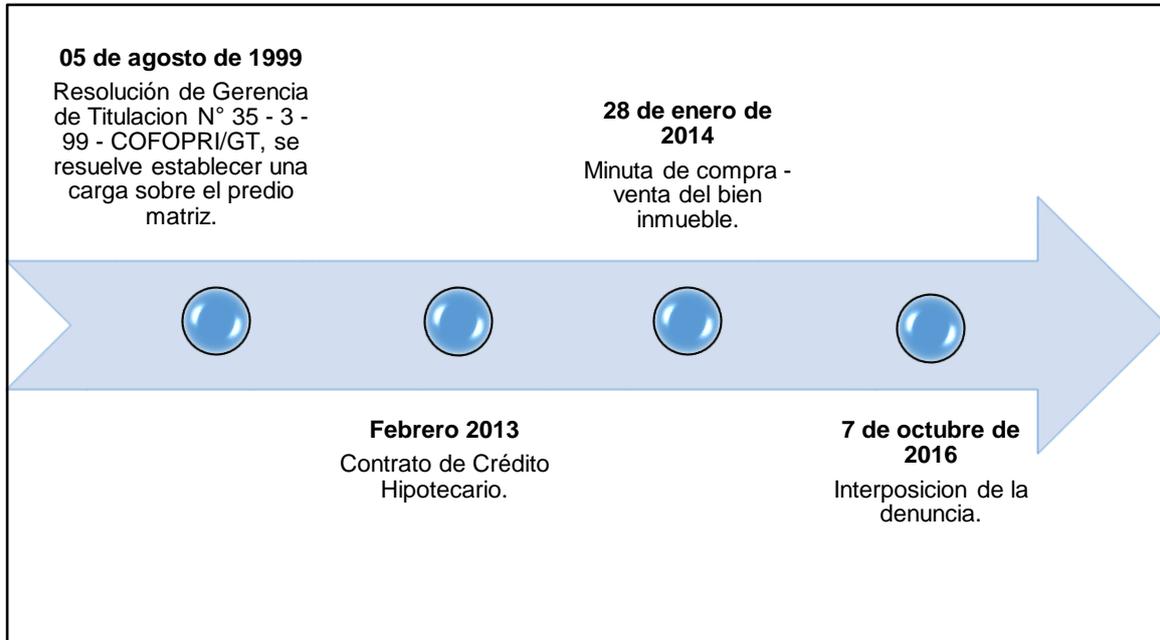

LORETTA PEÑA YAQUEZ CERNA
Registrador Público (a)
REGISTRO PRECATORIO

35. Conforme a lo indicado, este órgano Colegiado opina que el señor Almeyda tenía conocimiento de la carga del inmueble desde antes de la solicitud del crédito hipotecario en febrero 2013. En todo caso, si bien el Banco realizó un estudio de títulos⁹, ello se efectuó en función a evaluar la constitución de la garantía que respaldará el financiamiento que se otorgó al cliente, el cual se realizó en base a los actos inscritos en los registros públicos, siendo que se presume sin admitir prueba en contrario, que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2012° del Código Civil.
36. Así, considerando que la denuncia fue interpuesta el 7 de octubre de 2016, y la inscripción del inmueble ante registros públicos fue realizado en el año 1999, en la cual se advertía la carga correspondiente, ya ha transcurrido en exceso el plazo que tiene la Administración para conocer la presunta infracción.
37. Para una mejor comprensión de los hechos, a continuación, se muestra la presente línea de tiempo:

(Ver imagen en la página siguiente)

⁹ Ver foja 13 del expediente.

Imagen N° 2



38. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor Almeyda contra el Banco, en la medida que ha prescrito la potestad sancionadora de la autoridad administrativa.
39. Sin perjuicio de lo señalado, corresponde informar al señor Almeyda que, si bien no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código respecto de la denuncia planteada, ello no la deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva

40. La Primera Disposición Final del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil establece que las disposiciones de esta norma se aplican de manera supletoria a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza¹⁰.

¹⁰ **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.

41. Al respecto, debe considerarse que *“la legitimidad para obrar es una condición de la acción, definida como la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio. Siendo esto así, la legitimidad se constituye en la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de una relación material, como es el caso de la relación de consumo, y una relación procesal, la misma que se encuentra constituida por el procedimiento, lo que es lo mismo a decir que el consumidor, y no otro, tendría que ser el denunciante y el proveedor, y no otro, tendría que ser el denunciado. En cuanto a la legitimidad pasiva, esta corresponde al denunciado, es decir, la persona de contra quien se dirige la acción. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo”*¹¹.
42. Así pues, la legitimidad se define como la correspondencia existente entre los sujetos que forman parte de la relación jurídico material y la relación jurídica procesal. Ello trasladado al ámbito de una relación de consumo, debe también guardar la misma correspondencia; es decir, que dicha relación de consumo entre el consumidor y el proveedor nacida en virtud de la adquisición, uso o disfrute de un producto o la utilización de un servicio, debe ser la misma relación dentro del procedimiento administrativo; ello significa que en principio es el consumidor, y no otro, quien tendría que ser el denunciante, mientras que es el proveedor, quien debe ser el denunciado.
43. De esta manera, a efectos de analizar la posible existencia de una infracción, la Comisión deberá determinar previamente si el administrado denunciado posee legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de controversia. De no verificarse dicho supuesto, la denuncia deberá ser declarada improcedente.
- (ii) *La entidad bancaria no habría realizado las gestiones necesarias para el traspaso del departamento financiado solicitado por el denunciante, en tanto, dicho inmueble no podría ser objeto de venta por su ubicación en zona arqueológica.*
44. En sus descargos, el Banco señaló que la denuncia debe ser declarada improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva, en la medida que la vendedora era quien debió brindar las condiciones en las cuales se encontraba el bien inmueble en venta y quien, a su vez, debió haber realizado las gestiones necesarias para el traspaso del departamento financiado, antes de celebrar el contrato de compra-venta.
45. Al respecto, se advierte que el presente extremo no está orientado a verificar responsabilidades respecto a temas relacionados al servicio de financiamiento que el Banco le brindó al denunciante, sino a las gestiones de traspaso de titularidad del departamento, las cuales no se habían hecho efectivas debido a que el inmueble se encontraba ubicado en una zona arqueológica.

¹¹ MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima. Palestra editores. 2005. p.155.

46. Sobre el particular, en el contrato de préstamo hipotecario, el objetivo del Banco era **financiar la adquisición del inmueble**¹². Por tanto, es importante mencionar que - en primer término- en el caso de una compra-venta de bien inmueble, el proceso de gestión de verificación de inmueble y las gestiones necesarias para su traspaso, lo realizan las partes de dicha relación material.
47. Dicho esto, en una controversia en la que se cuestione la realización de las gestiones necesarias para el traspaso del departamento financiado -como en el presente caso- ello deberá ser analizado en torno a las actuaciones del vendedor del bien inmueble y el adquirente, más no con el encargado de brindar la intermediación financiera, como lo es el Banco.
48. En ese sentido, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, esta Comisión considera que el Banco no posee legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia y, en consecuencia, corresponde declarar improcedente la denuncia.

Sobre el deber de idoneidad

49. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores¹³, 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 mercado¹⁴.
50. 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

¹² **Minuta**

Cláusulas Generales de Contratación Aplicables a los Contratos de Préstamo Hipotecario
PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Mediante el presente contrato y de acuerdo a la disponibilidad de recursos, EL BANCO otorga a solicitud de EL CLIENTE un préstamo dinerario con la finalidad exclusiva de financiar la adquisición del inmueble que se describe en el Anexo de este contrato, el mismo que será utilizado y destinado por EL CLIENTE como casa-habitación; inmueble que es hipotecado a favor de EL BANCO en garantía del antes mencionado préstamo.

¹³ **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.

¹⁴ **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.

(...)

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 responsabilidad¹⁵.

51. 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.
- (iii) La entidad bancaria habría seguido cobrando al denunciante las cuotas correspondientes al crédito hipotecario contratado sin haber desembolsado el dinero del préstamo otorgado a su favor.
52. El señor Almeyda denunció que el Banco le cobró las cuotas correspondientes al crédito hipotecario contratado sin haber desembolsado el dinero del préstamo otorgado a su favor.
53. No obstante, de la revisión del expediente, se verifica en el escrito de subsanación de denuncia presentado por el denunciante¹⁶ que, sí existió un desembolso por parte de la entidad bancaria, correspondiente al crédito hipotecario.

(Ver imagen en la página siguiente)

¹⁵ **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.

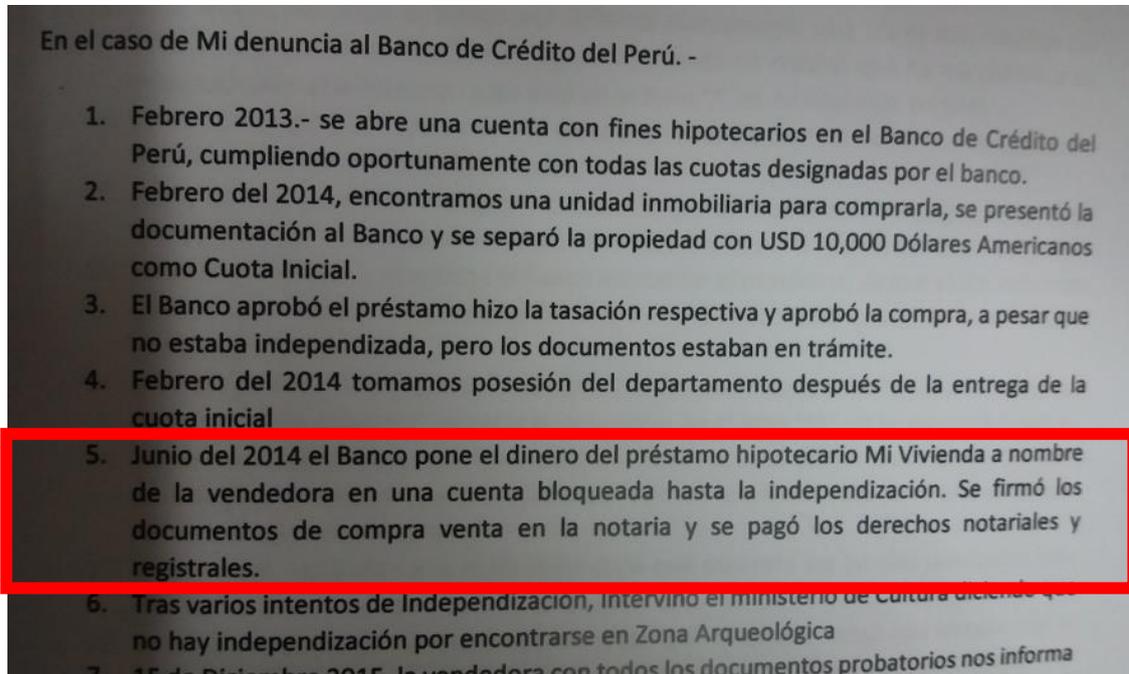
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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.

¹⁶ Ver foja 37 del expediente.

Imagen N° 3



54. En ese sentido, el cobro de las cuotas correspondiente al crédito hipotecario se encontraba debidamente sustentado, en tanto, había un desembolso realizado por el Banco, respecto del cual, el señor Almeyda, era responsable de cancelar al Banco, conforme Cláusula Tercera¹⁷ del contrato de préstamo hipotecario.
55. Ahora bien, el hecho que la cuenta se encuentre bloqueada por ciertas condiciones que debía cumplir la vendedora del inmueble, no era responsabilidad del Banco, puesto que, permanecerá dicho bloqueo hasta completar el trámite de independización, conforme se menciona en el contrato de devolución de cuota inicial por compra y venta del inmueble debidamente certificado por notario público y firmado por el vendedor y comprador del bien inmueble.

(Ver imagen en la página siguiente)

¹⁷

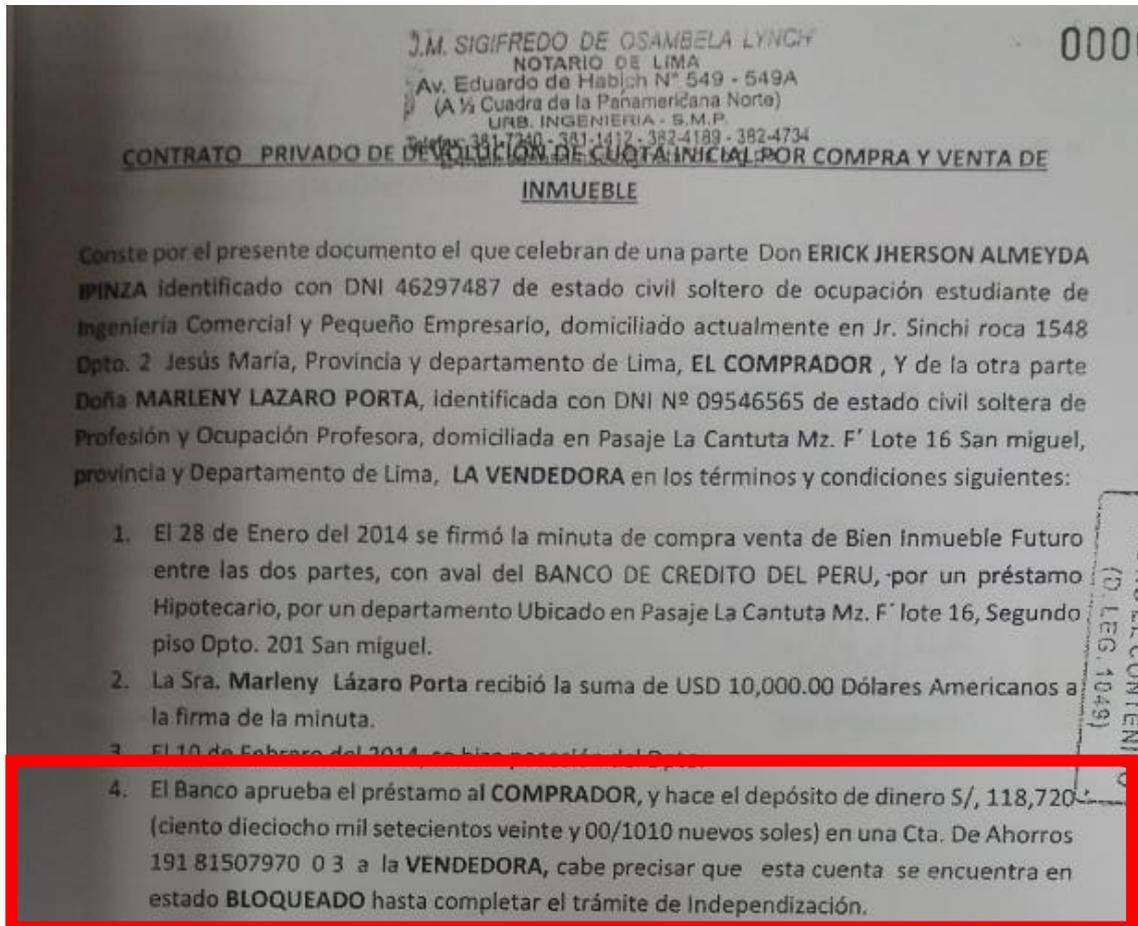
Minuta

Cláusulas Generales de Contratación Aplicables a los Contratos de Préstamo Hipotecario.

Tercera: del Pago del Préstamo

EL CLIENTE asume la obligación de pagar el préstamo, sus intereses y comisiones en la misma moneda convenida, y se obliga a efectuar el reembolso p pago del citado préstamo indistintamente, a través de su cuenta corriente ordinaria, o de su cuenta de ahorros, o de su cuenta de deposito (...)"

Imagen N° 4



56. En tal sentido, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Almeyda contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el cobro de las cuotas correspondientes al crédito hipotecario que siguió realizando la entidad bancaria se encontraba justificado, al haberse acreditado el desembolso del mismo.
- (iv) La entidad bancaria habría reportado al denunciante de manera negativa a la Central de Riesgos de la SBS.
57. El señor Almeyda señaló que el Banco lo reportó de manera negativa ante la Central de Riesgos de la SBS.
58. El Banco señaló, en sus descargos, que el señor Almeyda reconoció la falta de pagos de sus compromisos, y, por lo tanto, correspondía a su entidad cumplir con la exigencia legal de reportarlo ante la Central de Riesgos.

59. Al respecto, esta Comisión considera pertinente precisar que toda entidad financiera tiene la obligación de comunicar de forma periódica a la Central de Riesgos de la SBS, la información de riesgos por endeudamientos financieros de los clientes del sistema, tal como lo estipulan los artículos 158¹⁸ y 159¹⁹ de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS.
60. En ese sentido, la finalidad de los reportes es proveer un registro consolidado del historial crediticio de las personas que han accedido al sistema financiero y operar como una fuente de información que permita evaluar la capacidad de endeudamiento de los clientes que forman parte de este. Las centrales de riesgo buscan reflejar la situación crediticia de las personas, calificándolas de manera positiva o negativa, en función al cumplimiento de las obligaciones contraídas. Ello no implica que quienes se encuentren registrados en dichos reportes presenten necesariamente morosidad en el pago de obligaciones, pues las categorías fluctúan entre “Normal”, “con Problemas Potenciales”, “Deficiente”, “Dudoso” y “Pérdida”.
61. Este tipo de registros busca poner a disposición de los operadores financieros información suficiente y asequible que facilite la colocación de nuevos créditos en el mercado. De lo contrario, los requisitos y condiciones para acceder a un préstamo, así como las tasas de interés y comisiones serían mucho más altos. Ello, debido a que el riesgo crediticio sería más costoso al no conocerse los antecedentes financieros de los potenciales deudores.
62. Así, el reporte del cliente de una entidad financiera a las centrales de riesgo, *per se* no es una acción que constituya una infracción a las normas de protección al consumidor; sin embargo, cuando esta se efectúa sin el sustento que acredite el incumplimiento del cliente respecto de la cancelación de un crédito contratado, se configura una infracción en tanto daña el historial crediticio del cliente.
63. Por tanto, a continuación, corresponde verificar si se cumplió con el pago oportuno de las cuotas del crédito hipotecario. Así, obra en el expediente, la carta de fecha 14 de abril de 2016²⁰, a través de la cual el señor Almeyda reconoció que suspendió el pago de su crédito:

¹⁸ **LEY N° 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS.**

Artículo 158.- Organización de la central de riesgos e información que contendrá. (...)

Se registrará en la Central de Riesgos, los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la Superintendencia. (...).

¹⁹ **LEY N° 26702, LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS.**

Artículo 159º.- Obligación de suministrar la información relevante. Las empresas de los sistemas financiero y de seguros deben suministrar periódica y oportunamente, la información que se requiere para mantener actualizado el registro de que trata el artículo anterior. De contar con sistemas computarizados proporcionarán dicha información diariamente. (...)

²⁰ Ver foja 21 del expediente.

Imagen N° 5

**Ref.: Crédito Hipotecario Mi Vivienda
No. 100-193-0000-00000004405418**

De mi mayor consideración:

Habiendo transcurrido más de ocho días hábiles desde que le envié mi anterior comunicación de fecha 28 del mes próximo pasado sin tener respuesta alguna sobre mi caso; es que me veo en la imperiosa necesidad de **suspender el pago** que me correspondía pagar el día de hoy; porque **no tengo claro** a donde se están abonando mis cuotas mensuales.

64. Asimismo, a través del reporte emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros, se aprecia que, desde el periodo mayo 2016, el señor Almeyda se encontraba “con problemas potenciales”, tal como se observa a continuación:

Imagen N° 6

Datos del Deudor					
Documento	LE./DNI.	Número	46297487	Persona	Natural
Apellido Paterno	ALMEYDA			N° Entidades	1
Apellido Materno	IPINZA	Ape. de Casada		Fecha Reporte	31/05/2016
Nombres	ERICK JHERSON			Código SBS	143956130
Distribución Porcentual según Clasificación ¹ :		0 :0%	1 :100%	2 :0%	3 :0%
4 :0%					
Información Detallada					
N°	Entidad Informante	Saldo	Calificación	Situación de Deuda e Información Adicional	
1	BANCO DE CREDITO	114 896	1:Con problemas potenciales	Rendimientos de créditos y rentas en suspenso:	2 908
				Provisiones:	4 787
				Garantías:	38 299

(*) Montos Expresados en Soles

1: A partir de la información de septiembre-2005, la distribución porcentual de las obligaciones de acuerdo a las clasificaciones incluye los saldos de los créditos castigados



65. En consecuencia, sí correspondería al Banco reportar al denunciante ante la Central de Riesgo de la SBS, en tanto, no obra en el expediente medio probatorio que sustente el cumplimiento de pago puntual del crédito hipotecario por parte señor Almeyda, pese a que la responsabilidad recae sobre este último, debido a que, le correspondía verificar y/o realizar los pagos puntuales de su crédito.

66. Por los argumentos expuestos, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia interpuesta por el señor Almeyda por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, debido a que el reporte ante la Central de Riesgos de la SBS se encontraba debidamente justificado.
- (v) La entidad bancaria habría embargado injustificadamente la cuenta bancaria de la denunciante.
67. En el presente caso, el señor Almeyda indicó que, el Banco habría embargado su cuenta bancaria.
68. Al respecto, es de tener en cuenta lo señalado en el numeral 162.2 del artículo 162° de la LPAG establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones²¹.
69. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil²², 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. En tal sentido, constituye deber de la parte denunciante acreditar lo señalado a través de su escrito de denuncia.
70. En ese orden de ideas, la atribución de responsabilidad en la actuación de la partes del procedimiento se determina de la siguiente manera: (i) corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y, (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (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.
71. En efecto, de la revisión del expediente, este Colegiado comprobó que no obra medio probatorio alguno, presentado por el señor Almeyda, en el cual se aprecie que el Banco haya efectuado un embargo a su cuenta.
72. No obstante, el Banco menciona que, el señor Almeyda mantenía una cuenta de ahorros, a través de la cual se realizaron cobros (compensación) por deuda vencida, correspondiente a las cuotas facturadas impagas del crédito hipotecario. Ello de conformidad con la cláusula tercera del contrato suscrito entre la entidad bancaria y el denunciante.

²¹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril de 2001**
Artículo 162°. - Carga de la prueba

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS y 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.

Imagen N° 7

TERCERA: DEL PAGO DEL PRESTAMO

EL CLIENTE asume la obligación de pagar el presente préstamo, sus intereses y comisiones en la misma moneda convenida, y se obliga a efectuar el reembolso o pago del citado préstamo, indistintamente, a través de su cuenta corriente ordinaria, o de su cuenta de ahorros, o de su cuenta de depósito, en las que EL BANCO queda facultado a debitar; o mediante cargos en una cuenta corriente especial de registro que en todo caso y, de ser necesario, faculta a EL BANCO a abrir a su nombre. Cuando por causas no imputables a las partes sea imposible el reembolso del préstamo por alguna de las modalidades antes indicadas, EL BANCO podrá disponer otra forma de pago, informando a EL CLIENTE, sobre la nueva modalidad a emplearse.

73. En ese sentido, lo que se originó en el presente caso es una compensación contenida contractualmente y no un embargo. Por lo que, es preciso indicar que, la compensación de los bancos es un mecanismo distinto al del embargo, ya que este último es un procedimiento que requiere de una acción judicial, procedimiento que no se ha logrado acreditar dentro del presente caso y que aun fuere el caso, el mismo no resultaría indebido considerando la falta de pago por parte del consumidor.
74. En tal sentido, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Almeyda contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida el denunciante no acreditó el defecto.

Efectos del allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos

75. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308— establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria²³.

²³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

76. En efecto, se debe considerar que allanarse a la denuncia o reconocer las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra.
77. Dicha declaración brinda a la autoridad administrativa elementos para dilucidar una controversia y conlleva a que el procedimiento resulte más célere. Ello se corrobora con lo establecido en la doctrina que señala que *“el allanamiento encierra una renuncia a defenderse en el proceso, evitando con ello dispendio de gastos y tiempo, de tal forma tal que en atención al momento en que se realiza, como es, al contestar la demanda, conlleva a la exoneración del gasto procesal, exoneración que no opera si se realiza el allanamiento con posterioridad a la contestación”*²⁴.
78. Cabe señalar que, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias *referidas* a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, aun cuando sea considerado como un atenuante, la sanción a imponer seguirá siendo pecuniaria.
- (vi) *La entidad bancaria no habría atendido de manera oportuna el reclamo interpuesto el 16 de diciembre de 2015 por el denunciante.*
79. El señor Almeyda denunció que la entidad financiera no atendió oportunamente su reclamo del 16 de diciembre de 2015.
80. Por su parte, el Banco reconoció en su escrito de descargo la pretensión formulada en su contra, por lo que no cabe efectuar mayor análisis sobre dicha infracción. Ahora bien, es conveniente precisar que el numeral 3 de las circunstancias atenuantes especiales *establecida* por el artículo 112° del Código establece lo siguiente:
- “Cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada reconoce las pretensiones en ellas contenidas, se da por concluido el procedimiento preliminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la pretensión de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria (...)”*
(subrayado agregado)
81. En ese sentido, y en virtud del artículo precitado, corresponde declarar la conclusión preliminar del presente extremo del procedimiento administrativo iniciado contra el Banco.
82. Consecuentemente, corresponde declarar fundada la denuncia contra el Banco por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código.

²⁴ LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica, 2da Edición, Lima, Tomo I, pp. 859.

Sobre la medida correctiva

83. El artículo 114° del Código establece que sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias²⁵.
84. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior²⁶. Las medidas correctivas complementarias

²⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010.**

Artículo 114°.- 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 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.

²⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial

tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²⁷.

85. Ahora bien, considerando que se ha determinado la responsabilidad del Banco en el extremo referido a la falta de respuesta oportuna al reclamo presentado por la denunciante el 16 de diciembre de 2015, correspondería ordenar a la entidad bancaria, en calidad de medida correctiva, que cumpla con enviar una respuesta al mismo.
86. Sin embargo, obra en el expediente²⁸ la respuesta al reclamo de e fecha 16 de diciembre de 2015 (Reclamo N° 4953539), la cual ha sido trasladada a la otra parte durante la tramitación del presente procedimiento, por lo que, en atención a esta situación, en el presente caso no corresponde emitir medida correctiva alguna.

(Ver imagen en la página siguiente)

aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

²⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010.**

Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
- g. El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

²⁸ Ver foja 134 del expediente

Imagen N° 9

ERICK JHERSON ALMEYDA IPINZA
JR.SINCHI ROCA N.1548 I Q
JESUS MARIA - LIMA - LIMA
LIMA 11

Ref. Solicitud N° 4953539

Estimado Erick:

Queremos saludarte y decirte que en esta oportunidad, nos comunicamos contigo en respuesta a tu solicitud de fecha 16 de diciembre de 2015, presentada a través de nuestras Plataformas Comerciales, referente a la carga *“el propietario no podrá efectuar ningún tipo de movimiento de tierras sin que la autoridad competente otorgue la autorización respectiva, toda vez que el predio ha sido categorizado como zona arqueológica desafectable”*, que pesa sobre el predio matriz del inmueble materia de Crédito Hipotecario Mi Vivienda N° 100-193-0000004405417, inscrita en el Asiento 003 de la Partida N° P01203769 de los Registros de Predios de Lima.

Sobre la graduación de la sanción

87. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308— establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria.
88. En atención a lo dispuesto por la norma, se debe considerar que formular un allanamiento de la denuncia o reconocimiento de las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentren obligados los proveedores, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual el proveedor denunciado acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra y no presenta oposición.
89. Así, dicha declaración brinda a la autoridad administrativa las facilidades necesarias para dilucidar una controversia, en tanto evita que requiera la actuación de medios probatorios adicionales o realice una investigación, lo que conlleva a que el procedimiento resulte más célere y que la autoridad incurra en menores costos en la tramitación del mismo.
90. En consecuencia, corresponde sancionar al Banco con una amonestación por la infracción detectada.

Sobre las costas y costos del procedimiento

91. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

(i) De las costas del procedimiento

92. En tanto ha quedado acreditada la responsabilidad del Banco, en tanto reconoció no haber atendido oportunamente el reclamo de fecha 16 de diciembre de 2015 interpuesto por el denunciante, la Comisión considera que se debe ordenar a la entidad bancaria que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00.

(ii) De los costos del procedimiento

93. El artículo 112° del Código dispone que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas. En efecto, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

94. En el presente caso, la Comisión ha verificado que el Banco reconoció, en su escrito de descargos presentado el 20 de marzo de 2017, no haber atendido de manera oportuna el reclamo interpuesto el 16 de diciembre de 2015. En ese sentido, corresponde denegar a la denunciante el pago de los costos del procedimiento.

RESUELVE

PRIMERO: declarar improcedente, la denuncia interpuesta por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Fondo MiVivienda S.A., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado la existencia de ningún tipo de relación de consumo entre el denunciante y el denunciado.

SEGUNDO: declarar improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha transcurrido, en exceso, el plazo que tiene el Indecopi para conocer la presunta comisión de los hechos cuestionados por el denunciante.

TERCERO: declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que, en el presente caso, actúan en función al

otorgamiento de un crédito hipotecario y no respecto a realizar las gestiones necesarias para el traspaso del bien inmueble adquirido por el denunciante.

CUARTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el cobro de las cuotas correspondientes al crédito hipotecario que siguió realizando la entidad bancaria se encontraba justificado, al haberse acreditado el desembolso del mismo.

QUINTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el reporte ante la Central de Riesgos de la SBS se encontraba debidamente justificado, en tanto el consumidor no había cumplido con el pago de la deuda de su crédito hipotecario.

SEXTO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida el denunciante no acreditó que la entidad bancaria hubiese efectuado un embargo a su cuenta bancaria.

SÉTIMO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción al numeral 88.1 del artículo 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no cumplieron con atender oportunamente el reclamo del 16 de diciembre de 2015 interpuesto por el denunciante.

OCTAVO: sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una amonestación por la infracción al numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Erick Jherson Almeyda Ipinza.

DÉCIMO: ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con devolver al señor Erick Jherson Almeyda Ipinza las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00. Asimismo, corresponde denegar la solicitud de costos formulada por el consumidor frente al Banco de Crédito del Perú S.A., en la medida que dicho proveedor se allanó a la denuncia.

DÉCIMO PRIMERO: 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 Consumidor²⁹.

²⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de septiembre 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

DÉCIMO SEGUNDO: 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, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación³⁰, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación³¹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida³².

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

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.

³⁰ **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 (...)”.

³¹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016**

Artículo 207.- Recursos administrativos

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

³² **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.