

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0637-2015/CC1

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : ANA MARÍA GÓMEZ AVENDAÑO  
(LA SEÑORA GÓMEZ)  
**DENUNCIADO** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.<sup>1</sup>  
(EL BANCO)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
CRÉDITO MI VIVIENDA  
INFORMACIÓN  
IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SANCIÓN:** - **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.: TRES (3) UIT**  
- **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.: QUINCE (15) UIT**

Lima, 5 de mayo de 2015

### ANTECEDENTES

1. El 11 de febrero de 2014, complementado con el escrito del 24 de febrero de 2014, la señora Gómez denunció al Banco por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 22 de julio de 2012, celebró con Caral Edificaciones S.A.C. (en adelante, la Inmobiliaria) un contrato de compraventa de un departamento por el precio final de S/. 142 100,00.
  - (ii) El Banco le informó que para acceder de manera directa al crédito hipotecario “Mi Vivienda” (en adelante, el Crédito) debía desembolsar el 50% del precio del inmueble.
  - (iii) En diciembre de 2013, el Banco aprobó el Crédito por la suma de S/. 71 050,00, equivalente al 50% del precio del inmueble, la cual sería cancelada en un plazo de diez años mediante cuotas mensuales de S/. 860,44, suscribiéndose la respectiva minuta del “Contrato de Préstamo Hipotecario Nuevo Crédito Mivivienda” el 18 de diciembre de 2013.

---

<sup>1</sup> RUC N° 20100047218.

<sup>2</sup> Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre del 2010 y vigente desde el 2 de octubre del 2010.

- (iv) Sin embargo, posteriormente, el Banco le informó que su crédito no fue aprobado por Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (en adelante, Cofide), en la medida que constituía un requisito para su aprobación que se cancele como máximo el 30% del valor del bien inmueble.
  - (v) Solicitó que se ordene al Banco la conservación de las condiciones ofrecidas en el contrato de crédito, el pago de una indemnización por la demora en la entrega del departamento y el pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Mediante Resolución N° 2 del 26 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 admitió a trámite la denuncia en contra del Banco conforme a lo siguiente:

*(...)*

*(i) Presunta infracción de los artículos 1° literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de Crédito del Perú S.A. habría informado en forma errónea a la denunciante que para acceder directamente al crédito hipotecario Mi vivienda tenía que depositar como cuota inicial el 50% del valor del bien inmueble.*

*(ii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Banco de Crédito del Perú S.A. habría otorgado en forma indebida a la denunciante un crédito hipotecario Mi Vivienda, considerando como pago por cuota inicial el 50% del precio del bien inmueble, lo que habría ocasionado que su crédito no fuera aprobado por Cofide.*

*(...)*”.

3. El 22 de julio de 2014, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) En junio de 2012, inició el proceso de calificación para la aprobación del Crédito a favor de la denunciante.
  - (ii) Al mes de agosto de 2012, la señora Gómez había cancelado a la Inmobiliaria el 50% del valor del inmueble como cuota inicial.
  - (iii) Posteriormente, reanudó la calificación de la denunciante y remitió a Cofide su expediente crediticio, el mismo que fue rechazado debido a que no se cumplió con los parámetros respecto al monto de la cuota inicial.
  - (iv) En ese sentido, la desaprobación del Crédito provino de Cofide por lo que, en virtud del Principio de Causalidad, no corresponde atribuirle responsabilidad alguna al respecto.

- (v) Finalmente, la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que se le haya informado que para acceder directamente al Crédito debía cancelar como cuota inicial el 50% del valor del inmueble.
4. Mediante escritos del 25 de julio de 2014, la señora Gómez solicitó que se fije fecha para una audiencia de conciliación y, a su vez, que se requiera al Banco que informe los motivos de la demora en el otorgamiento del Crédito y en la elaboración de la minuta del contrato, así como que informe si la Inmobiliaria formuló observaciones respecto al otorgamiento del Crédito.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas

#### Sobre la solicitud de audiencia de conciliación

5. Conforme al artículo 29° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobado por Decreto Legislativo 807, 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 denuncia<sup>3</sup>.
6. Así, se infiere claramente 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.
7. En ese sentido, esta Comisión considera que el hecho de no citar a audiencia de conciliación por parte de la autoridad administrativa no constituye impedimento para que alguna de las partes pueda transmitir una propuesta de conciliación.
8. En efecto, resulta evidente que ambas partes cuentan con la potestad de presentar por escrito la propuesta conciliatoria que estimen conveniente, la cual será incorporada al expediente y trasladada a la otra parte a efectos de que tome conocimiento de la misma; ello, sin perjuicio de la posibilidad que tiene ambas partes de contactarse de forma directa.

---

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**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. Por lo expuesto, corresponde denegar la solicitud para que se programe audiencia de conciliación planteada por la señora Gómez.

#### Sobre la solicitud de información

10. De conformidad al literal e) del artículo 24° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el Secretario Técnico tiene la facultad de actuar los medios probatorios que correspondan, sea que hubieran sido ofrecidos por las partes o que hubieran sido dispuestos de oficio<sup>4</sup>.
11. Mediante escrito del 25 de julio de 2014, la señora Gómez solicitó que se requiera al Banco que informe los motivos de la demora en el otorgamiento del Crédito y en la elaboración de la minuta del contrato, así como que informe si la Inmobiliaria formuló observaciones respecto al otorgamiento del Crédito.
12. De una revisión del expediente se aprecia que, en el transcurso del presente procedimiento, ambas partes han aportado suficientes medios probatorios conducentes a la resolución de los puntos controvertidos.
13. Por tanto, corresponde denegar la solicitud de información presentada por la señora Gómez, sin perjuicio de dejar a salvo su derecho de solicitar dicha información de forma directa al Banco, de considerarla relevante a sus intereses.

#### **Sobre el derecho a la información**

14. El artículo 1.1°, literal b) del Código<sup>5</sup> reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

---

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 24°.-** El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

e) Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.

(...)

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

15. Asimismo, el artículo 2° del Código<sup>6</sup> establece que el proveedor, durante la ejecución de la relación de consumo, tiene la obligación de poner a disposición del consumidor información veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible sobre los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos.
16. La señora Gómez denunció que el Banco le habría informado en forma errónea que para acceder directamente al Crédito tenía que depositar como cuota inicial el 50% del valor del inmueble. En sus descargos, la entidad financiera señaló que la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite su afirmación.
17. Obra en el expediente, copia del correo electrónico remitido por la señora Gómez al Banco a las 17:41 horas del 19 de marzo de 2013, mediante el cual le señaló lo siguiente:

*“Quería que me confirmes, mi aprobación culminaba en marzo, y según conversación me comentas que este automáticamente se amplía, además yo tenía aprobación directa porque pague el 50% de total.*

*Como comente mañana firmo la adenda pero quería que me confirmes líneas arriba, la ampliación de la aprobación del crédito hipotecario.”*  
(El subrayado es nuestro).

18. Asimismo, del correo electrónico del 20 de marzo de 2013, en virtud del cual el Banco responde la comunicación de la denunciante, se aprecia lo siguiente:

*“Como le comenté vía móvil, al calificar con el 50% es una pre-aprobación inmediata. (necesito me envíe por esta vía el voucher de depósito de la separación y cuota inicial)*

*Las solicitudes tienen un periodo de vigencia, al vencer se vuelve a ingresar la operación, para ello es necesario mantenga un buen comportamiento en el sistema financiero.”*  
(El subrayado es nuestro).

19. De la apreciación integral de dichos medios probatorios, se desprende que la afirmación de la denunciante referida a que el pago del 50% del total *-entiéndase del precio total*

---

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 2.- Información relevante**

2.1 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.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

del inmueble- facilitar la aprobación del Crédito no fue objetada por personal del Banco; por el contrario, fue ratificada al señalar que al calificar con el 50% es una “pre-aprobación inmediata”.

20. Por tanto, considerando que Cofide exige como requisito para la aprobación del Crédito que la cuota inicial no supere el 30% del valor total de la vivienda<sup>7</sup> y que, por ser parte del giro de su negocio, la entidad financiera se encontraba obligada a conocer dicha condición<sup>8</sup>, se ha verificado que la información brindada a la señora Gómez resultó errónea.
21. En ese sentido, habiéndose acreditado que un representante del Banco brindó información errónea a la denunciante sobre la cuota inicial que debía cancelar para acceder al Crédito, corresponde al denunciado asumir responsabilidad respecto a las actuaciones realizadas por sus dependientes, de conformidad con el artículo 1325° del Código Civil<sup>9</sup>, en tanto resulta razonable que quién contrata a terceros para la ejecución de sus compromisos asuma el riesgo del eventual comportamiento negligente de aquellos al ejecutar la prestación a su cargo.
22. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código.

### **Sobre el deber de idoneidad**

23. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>10</sup> señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de

---

<sup>7</sup> **ACTA DE DIRECTORIO N° 03-14D-2013, REGLAMENTO DEL CRÉDITO NUEVO CRÉDITO MIVIVIENDA**

**ARTÍCULO 16: Cuota inicial del Beneficiario**

La cuota inicial es el pago en efectivo efectuado por el beneficiario y no será menor al 10% ni mayor al 30% del Valor Total de la Vivienda, que deberá ser depositada en una cuenta en una institución del sistema financiero nacional (cuentas de ahorro personal, cuentas recaudadoras, cuentas en garantía u otras similares a satisfacción de la IFI que otorga el Crédito) para ser empleada en la adquisición de la vivienda.

<sup>8</sup> Más aún si en la página web de la entidad financiera se promociona el producto “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, consignándose como uno de los beneficios que cuenta con un equipo de expertos que asesorará permanentemente a los usuarios desde la primera consulta hasta el último trámite.

Ver: <https://www.viabcp.com/wps/portal/viabcpp/personas>

<sup>9</sup> **CÓDIGO CIVIL**

**Responsabilidad en obligaciones ejecutadas por tercero**

**Artículo 1325.-** El deudor que para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos, salvo pacto en contrario.

<sup>10</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

**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 encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

24. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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

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

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

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

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

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

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de

25. 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.
26. La señora Gómez denunció que el Banco le habría otorgado en forma indebida el Crédito, considerando como pago por cuota inicial el 50% del precio del inmueble, ocasionando que la operación no fuera aprobada por Cofide.
27. En sus descargos, la entidad financiera señaló que *-tras seguir un proceso de calificación para la aprobación del Crédito-* remitió a Cofide el expediente crediticio de la señora Gómez, el mismo que fue rechazado debido a que no se cumplió con los parámetros respecto al monto de la cuota inicial.
28. Agregó que la desaprobación del otorgamiento del Crédito provino de Cofide por lo que, en virtud del Principio de Causalidad, no corresponde atribuirle responsabilidad alguna al respecto.
29. A criterio de la Comisión, la señora Gómez cuestiona *-en síntesis-* que el Banco haya suscrito la minuta del “Contrato de préstamo hipotecario Nuevo Crédito Mivivienda”, pese a tener conocimiento que había cancelado a la Inmobiliaria el 50% del precio del inmueble como cuota inicial; por tanto, corresponde determinar si, en efecto, el denunciado tenía conocimiento de dicha condición y si, pese a ello, generó en la denunciante expectativas favorables respecto a la aprobación del Crédito por parte de Cofide.
30. Conforme ha quedado acreditado en los considerandos 17, 18 y 19 de la presente resolución, por lo menos, desde mediados de marzo de 2013 la entidad financiera tenía conocimiento que la señora Gómez había cancelado a la Inmobiliaria el 50% del precio del inmueble como cuota inicial.
31. No obstante ello, el 18 de diciembre de 2013<sup>12</sup> *-aproximadamente nueve (9) meses después de haber tomado conocimiento de dicha situación-* el Banco suscribió la minuta del “Contrato de préstamo hipotecario Nuevo Crédito Mivivienda”, en virtud del cual

---

un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>12</sup> En efecto, a fojas 51 del expediente, obra copia del correo electrónico del 18 de diciembre de 2013, en virtud del cual la entidad financiera señaló a la denunciante que el proceso de aprobación de su crédito hipotecario había concluido, por lo que para efectos del análisis de este extremo se tendrá dicha fecha como cierta.



aprobó el otorgamiento del Crédito, condicionando la vigencia del contrato a la aprobación de Cofide.

32. En la medida que, conforme al artículo 16° del Acta de Directorio N° 03-14D-2013, Reglamento del Crédito Nuevo Crédito MiVivienda, para la aprobación del Crédito se exige, entre otros requisitos, que la cuota inicial no supere el 30% del valor total de la vivienda<sup>13</sup> y que, en el presente caso, la entidad financiera sabía que no se cumplía con dicho requisito, la suscripción de la minuta del contrato en cuestión contravino la normativa de protección al consumidor.
33. Así, a criterio de este Colegiado la actuación del Banco no resultó idónea porque al suscribir la minuta del contrato materia de denuncia generó en la denunciante expectativas favorables respecto a la aprobación del Crédito por parte de Cofide, a pesar que sabía *-o debía saber-* que dichas expectativas no resultarían amparables.
34. En efecto, en el supuesto que una entidad financiera tome conocimiento que un consumidor *-por causa propia o ajena-* no cumple con los requisitos exigidos para el otorgamiento del Crédito *-máxime si este requisito es objetivo-* lo que razonablemente se esperaría es que dicha circunstancia sea informada al consumidor de forma inmediata a efectos de que adopte otras medidas alternativas de financiamiento y no que, tras suscribir una minuta del contrato de otorgamiento de crédito, recién se le informe que la desaprobación del Crédito obedeció a una causa de la que ya tenía conocimiento.
35. Si bien, por las características particulares del Crédito, las entidades financieras se encuentran obligadas a cumplir con las condiciones fijadas para su otorgamiento y, en ese sentido, no corresponde atribuirles responsabilidad alguna por su cumplimiento, cuando actúan de forma no idónea en la aplicación del marco normativo previsto para tal efecto, sea brindado información errónea o generando expectativas no amparables, por ejemplo; corresponde sancionarlas porque dichas actuaciones sí se encuentran dentro del ámbito de su control.
36. Por lo expuesto, habiéndose verificado que antes de la suscripción del contrato materia de denuncia el Banco conocía que la denunciante incumplía con el requisito exigido por Cofide respecto al monto de la cuota inicial y, pese a ello, generó en ella expectativas favorables respecto a la aprobación del Crédito; corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

---

<sup>13</sup> **ACTA DE DIRECTORIO N° 03-14D-2013, REGLAMENTO DEL CRÉDITO NUEVO CRÉDITO MIVIVIENDA**  
**ARTÍCULO 16: Cuota inicial del Beneficiario**

La cuota inicial es el pago en efectivo efectuado por el beneficiario y no será menor al 10% ni mayor al 30% del Valor Total de la Vivienda, que deberá ser depositada en una cuenta en una institución del sistema financiero nacional (cuentas de ahorro personal, cuentas recaudadoras, cuentas en garantía u otras similares a satisfacción de la IFI que otorga el Crédito) para ser empleada en la adquisición de la vivienda.

## Sobre las medidas correctivas

37. 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 complementarias.
38. 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<sup>14</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el

<sup>14</sup>

### 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

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro.<sup>15</sup>

39. En la medida que ha quedado acreditado que el Banco suscribió indebidamente la minuta del contrato objeto de análisis, corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con evaluar la situación crediticia de la señora Gómez a efectos de otorgarle un crédito cuyo importe capital, plazo, valor de cuota mensual, así como tasas de interés (compensatoria y moratoria), entre otras condiciones financieras, sean idénticas al que es materia de denuncia.

### **Sobre la graduación de la sanción**

40. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

---

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

<sup>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 116.- 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.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

41. Conforme al principio de razonabilidad<sup>16</sup>, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la infracción. La razón de esto es que la autoridad administrativa debe prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, de lo contrario se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de cometer actos ilícitos.
42. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>17</sup>.
43. El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.
44. La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

---

<sup>16</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

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

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

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

<sup>17</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

45. En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.
46. Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.
47. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 112° del Código, a fin de determinar la sanción que se considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.
48. En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección.
49. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 112° del Código, así como los que supletoriamente se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 130° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer.
50. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

## Sobre la información errónea

### *Beneficio ilícito*

51. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por el Banco consistió en haber brindado información errónea a la señora Gómez; en consecuencia, el beneficio ilícito esperado por el denunciado se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos de verificación que hubieran evitado brindar información errónea a la denunciante.
52. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en

---

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

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

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

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

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

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

términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA).

53. Para tal efecto, un parámetro objetivo viene a ser el sueldo de personal capacitado para brindar información veraz y oportuna a los usuarios de los servicios financieros, asegurando de esta forma la contratación de un servicio idóneo y una atención responsable. Es importante mencionar que no se está afirmando que el denunciado carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga, sino que se está afirmando que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
54. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 513,00 mensuales<sup>19</sup>. Los costos ahorrados, además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir el Banco para cumplir con la normatividad vigente, lo que elevaría la suma antes indicada a aproximadamente un total de 1 UIT.
55. Por tanto, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a una (1) UIT.

#### *Probabilidad de detección*

56. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en primer lugar, resulta lógico que cualquier consumidor puede percatarse que el proveedor le está brindando información errónea; y, en segundo lugar, una vez detectada la infracción por el consumidor, era razonable que éste presentase su denuncia. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1).

#### *Multa base*

57. La multa se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

---

<sup>19</sup> Monto referencial que se tiene en consideración tomando como base lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el mes de agosto de 2012, en tanto no existe mayor variación en el monto.

58. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1 UIT	/	1	=	1 UIT

*Efectos en el mercado*

59. Asimismo, debe tenerse en cuenta el efecto negativo que la conducta infractora puede haber generado en el mercado, factor de graduación previsto en el numeral 3) del artículo 112° del Código, en tanto la transmisión de información errónea respecto a las condiciones de otorgamiento de un crédito podría generar desconfianza en los usuarios respecto a la forma en que las entidades financieras cumplen su obligación legal de brindarles información relevante sobre los servicios que les ofrecen y/o prestan.
60. Adicionalmente, es importante que la autoridad administrativa verifique que la sanción aplicable tenga un real efecto disuasivo, conforme a lo previsto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; para tal efecto, es necesario tener en cuenta la envergadura de las operaciones del infractor en el mercado.
61. Por lo expuesto, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde imponer al Banco una multa ascendente a tres (3) UIT.

Sobre la suscripción del contrato

*Beneficio ilícito*

62. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco suscribió indebidamente el contrato materia de denuncia; en consecuencia, el beneficio ilícito de la entidad financiera se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos conducentes a evitar que asuma compromisos contractuales que resultarían imposibles de realizarse.
63. De los medios probatorios que obran en el expediente la Comisión no cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio, por lo que no resulta posible establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA).



64. Por tal razón, la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

#### *Daño*

65. A criterio de la Comisión, el factor determinante para graduar la multa es el daño que la conducta infractora ha producido al consumidor, el cual está constituido por las consecuencias perjudiciales que la demora en la calificación del expediente crediticio ocasionó a la señora Gómez, puesto que desde la fecha en que el Banco tomó conocimiento del monto de la cuota inicial cancelado a la Inmobiliaria hasta la fecha en que le informó la desaprobación del Crédito por parte de Cofide,<sup>20</sup> transcurrieron aproximadamente diez (10) meses en que, por ejemplo, pudo adoptar medidas alternativas para financiar el pago del saldo del precio del inmueble.

#### *Efectos al mercado*

66. Asimismo, debe tenerse en cuenta el efecto negativo que la conducta infractora puede haber generado en el mercado, factor de graduación previsto en el numeral 3) del artículo 112° del Código, en tanto la asunción por parte de las entidades financieras de compromisos contractuales que resultan imposibles de realizarse, podría generar desconfianza en los usuarios respecto a la forma en que dichas entidades dan cumplimiento a la normativa de protección al consumidor.
67. Adicionalmente, es importante que la autoridad administrativa verifique que la sanción aplicable tenga un real efecto disuasivo, conforme a lo previsto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; para tal efecto, es necesario tener en cuenta la envergadura de las operaciones del infractor en el mercado.
68. Por lo expuesto, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde imponer al Banco una multa ascendente a quince (15) UIT.

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

69. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807<sup>21</sup>, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, modificado por la Tercera Disposición Complementaria

---

<sup>20</sup> A fojas 53 del expediente, obra copia del correo electrónico del 30 de enero de 2014, mediante el cual el Banco da respuesta a un reclamo presentado por la denunciante el 10 de enero de 2014, respecto a la desaprobación del Crédito por parte de Cofide; por lo que resulta razonable suponer que a dicha fecha -10 de enero- la señora Gómez ya tenía conocimiento de la irregularidad cometida por el denunciado.

<sup>21</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi (...).

Modificatoria del Código, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.

70. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la señora Gómez las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00<sup>22</sup>.
71. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en Protección al Consumidor N° 1.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia presentada por la señora Ana María Gómez Avendaño contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción a los artículos 1.1°, literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que le habría brindado información errónea respecto al valor de la cuota inicial que debía cancelar para acceder al Nuevo Crédito Mi Vivienda.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia presentada por la señora Ana María Gómez Avendaño 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 el extremo referido a que le habría otorgado en forma indebida el Nuevo Crédito Mi Vivienda, considerando como pago por cuota inicial el 50% del precio del inmueble.

**TERCERO:** corresponde ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con evaluar la situación crediticia de la señora Ana María Gómez Avendaño a efectos de otorgarle un crédito cuyo importe capital, plazo, valor de cuota mensual, así como tasas de interés (compensatoria y moratoria), entre otras condiciones financieras, sean idénticos al que es materia de denuncia.

**CUARTO:** sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa de tres (3) UIT<sup>23</sup>, en el extremo referido a la información errónea brindada a la denunciante.

---

<sup>22</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>23</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

**QUINTO:** sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa de quince (15) UIT<sup>24</sup>, en el extremo referido a la suscripción indebida de la minuta del contrato materia de denuncia.

**SEXTO:** dichas multas serán rebajadas en 25% si Banco de Crédito del Perú S.A. consiente la presente resolución y procede a cancelarlas en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 36,00 y los costos incurridos por la señora Ana María Gómez Avendaño durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**OCTAVO:** disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>25</sup>.

**NOVENO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>26</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado

---

<sup>24</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

<sup>25</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**  
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>26</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**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."

ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>27</sup>.

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

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

---

<sup>27</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.