



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : ÁNGEL CÓRDOVA ROGRÍQUEZ
CARMELITA SANDOVAL DE CÓRDOVA
BENGREMA E.I.R.L.
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Ángel Córdova Rodríguez, la señora Carmelita Sandoval de Córdova y Bengrema E.I.R.L. contra Banco de Crédito del Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la entidad bancaria no se encontraba obligada a brindar una justificación a la negativa del pedido de los denunciantes, referido al pago parcial de su deuda.*

Asimismo, se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Ángel Córdova Rodríguez, la señora Carmelita Sandoval de Córdova y Bengrema E.I.R.L. contra Banco de Crédito del Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no quedó acreditado que la entidad bancaria haya generado expectativas de aceptación de la propuesta de pago formulada por los denunciantes.

Lima, 12 de junio de 2020

ANTECEDENTES

1. El 11 de julio de 2018, el señor Ángel Córdova Rodríguez (en adelante, el señor Córdova), la señora Carmelita Sandoval de Córdova (en adelante, la señora Sandoval) y Bengrema E.I.R.L. (en adelante, Bengrema) interpusieron una denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En octubre del año 2011, el Banco otorgó un préstamo con garantía hipotecaria a nombre de Bengrema E.I.R.L. por el monto de US\$ 130 000,00 con las siguientes condiciones: (a) el préstamo era en dólares; (b) la tasa de interés pactada era del 12% anual desde noviembre de 2011

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:04:55 -05:00

M-SPC-13/1B

1/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- hasta el 13 de octubre de 2019; y, (b) la garantía hipotecaria recaería sobre la vivienda de su propiedad y de su esposa (la señora Sandoval) ubicada en Calle Felipe Santiago Salaverry 161 La Brea – Negritos; habiéndoles otorgado como único documento el cronograma de pagos;
- (ii) empezaron a efectuar los pagos del préstamo otorgado desde noviembre del 2011 depositando la suma de US\$ 2 149,15 mensuales hasta el mes octubre de 2014, pagando hasta ese momento un total de US\$ 77 369,44 de los cuales US\$ 33 372,61 eran capital, quedando como saldo de la deuda un monto ascendente a US\$ 96 627,39;
 - (iii) en el año 2014, debido a problemas económicos, solicitó al Banco que le otorgaran facilidades como la reducción del monto de la cuota a pagar mensualmente para poder seguir cumpliendo con el pago de su obligación; por lo que el Banco lo comunicó con el señor Karlo Flores (en adelante, el señor Flores), quien complicó su situación ya que sin explicación alguna la entidad bancaria realizó: (a) la variación de la tasa de interés al 15%; (b) el cambio de moneda a soles; y, (c) el aumentó de número de cuotas a pagar y el valor de las mismas, siendo coaccionados a aceptarlos debido a que el señor Flores le indicó que, de no hacerlo, la garantía sería ejecutada;
 - (iv) tenían otro crédito de tipo revolvente con el Banco que estaba destinado a los negocios pequeños; sin embargo, sin consulta previa el denunciado trasladó dicha deuda a la del préstamo con garantía hipotecaria;
 - (v) desde enero del 2015 hasta enero de 2016, efectuó el pago de su deuda con las nuevas condiciones establecidas por un total de S/ 92 934,40, de los cuales S/ 17 577,86 correspondían al capital y que, debido al aumento de la tasa de interés, ya no realizaron otro préstamo;
 - (vi) les fue difícil cumplir con el pago de las cuotas debido a que eran elevadas, por lo que solicitaron nuevamente apoyo al Banco para poder cancelar su deuda y lo contactaron con el señor Flores quien le otorgó un nuevo cronograma de pagos en el que se estableció que: (a) la tasa de interés sería el 15%; y, (b) la deuda sería pagada en doce (12) cuotas mensuales de S/ 6 130,00; sin embargo, no les indicaron que en la última cuota deberían efectuar el pago de la totalidad del préstamo, pese a que, sus solicitudes al Banco siempre estuvieron dirigidas a la reducción del monto de las cuotas a pagar;
 - (vii) realizaron el pago de las cuotas según el nuevo cronograma; sin embargo, en el mes de octubre de 2017, cuando se acercaron a la ventanilla del Banco a cancelar su cuota de S/ 6 139,00, el pago no fue aceptado y el personal le indicó que debía conversar con el funcionario de negocios y el sectorista; siendo que, al hablar con ellos les informaron que debían cancelar la totalidad de la deuda o la garantía sería ejecutada;
 - (viii) ante esta situación gestionaron su bono de reconocimiento ante la AFP Profuturo por un monto de S/ 110 000,00 y propusieron al funcionario de negocios y al sectorista amortizar su deuda con dicho bono; y, en presencia de la señora Sandoval, se realizó una proyección de un nuevo

 Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:05:13 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

- cronograma a pagar en ciento veinte (120) meses con cuotas cuyo importe era mucho menor a las que venía cancelando;
- (ix) cuando su bono fue otorgado se comunicaron con el señor Flores quien les informó que no se había aprobado el monto propuesto para amortizar la deuda y les requirió el pago de S/ 300 000,00, por lo que ofreció subir el monto de la amortización a S/ 150 000,00 y luego a S/ 180 000,00; sin embargo, el señor Flores les informó nuevamente que su oferta no había sido aprobada; y,
 - (x) las negociaciones fueron realizadas con el señor Flores, sin embargo, no contaba con las facultades para ello, creando con esto una expectativa de solución que fue luego desestimada por su gerente causándole con esto un daño económico ya que, al retirar su bono de reconocimiento de la AFP, perdieron la opción de un ingreso mensual por jubilación.
2. En atención de lo anterior, los denunciantes solicitaron -en calidad de medida correctiva- que: (a) su deuda sea considerada como pagada debido a que hasta la fecha no habían recibido la información del estado de cuenta solicitado; (b) que el Banco sea sancionado y, (c) se iniciara investigación al señor Karlo Flores y a su grupo de trabajo.
3. En sus descargos, el Banco manifestó lo siguiente:
- (i) En el año 2014, Bengrema tenía dos créditos, uno en dólares y el otro en soles; siendo que, con fecha 6 de noviembre de 2014, solicitó la consolidación de la deuda a una sola (en soles) de los tres productos que en ese momento mantenía, procediendo a realizar el refinanciamiento solicitado;
 - (ii) tal como se estableció en las cláusulas del contrato de “Fianza Solidaria e Hipoteca”, ésta garantizaba todas y cada una de las obligaciones que tanto la sociedad conyugal y Bengrema, tuvieran al momento de su constitución o las que en el futuro pudiera contraer de forma directa o indirecta, razón por la cual, las obligaciones que tuvieron se encontraban con la carta fianza e hipoteca antes descrita;
 - (iii) los denunciantes no ofrecieron medios probatorios que acreditaran sus alegaciones. Sin perjuicio de ello, lo que los denunciantes presentaron fue una propuesta de pago para luego de una evaluación previa, se determinara si cumplía con las expectativas de su representada, lo cual no ocurrió;
 - (iv) la propuesta de pago era por el monto de S/ 110 000,00, proveniente del fondo de su bono de reconocimiento de la AFP;
 - (v) los requerimientos de pagos se realizaron en estricto cumplimiento a la facultad del acreedor contemplada en el artículo 1219° del Código Civil; y,
 - (vi) conforme se apreciaba del correo de fecha 19 de marzo de 2018, se le informó al señor Córdova que la propuesta de pago que había efectuado

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:05:29 -05:00

M-SPC-13/1B

3/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

había sido denegada, haciéndole una contrapropuesta por el monto de S/ 300 000,00

4. El 8 de noviembre de 2018, a través de Mesa de Partes, el señor Córdova presentó un escrito, manifestando lo siguiente:
 - (i) En relación con la solicitud de emisión de reporte de los pagos efectuados por Bengrema, ésta fue hecha a su ejecutivo de negocios, la señora Agustina de Jesús Tume Moscol, el día 28 de marzo de 2018;
 - (ii) no correspondía declarar improcedente la denuncia por prescripción, debido a que, la solicitud de crédito se presentó en noviembre de 2011, el mismo que había generado la situación actual, es decir, en varias refinanciaciones hasta el último pago realizado al Banco el 12 de octubre de 2017;
 - (iii) los proveedores eran responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En caso de contratación electrónica, el proveedor era responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor; y,
 - (iv) la entidad bancaria le informó que, si no aceptaba sus términos, se iniciaría un proceso de ejecución de garantías, en la vía judicial.
5. Por Resolución 0572-2019/INDECOPI-PIU del 14 de agosto de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró improcedente -por prescripción- la denuncia interpuesta por Bengrema contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto al hecho que el personal del denunciado, mediante refinanciamiento solicitado en el año 2014, habría cambiado a condiciones más perjudiciales el crédito otorgado a Bengrema al: (a) variar la tasa de interés de 12% a 15% ; (b) cambiar la moneda del crédito; y, (c) aumentar en el monto de las cuotas a pagar pese a que lo solicitado por Bengrema fue la reducción del monto de las cuotas mensuales a pagar; al considerar que, a la fecha de la interposición de su denuncia, había transcurrido el plazo de dos (2) años para que la Administración ejerciera su potestad sancionadora;
 - (ii) declaró improcedente -por prescripción- la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 56°.1, literal c) del Código, respecto a que el denunciado habría unificado de manera unilateral el crédito negocio comercial con garantía hipotecaria y el crédito paralelo tipo revolvente, sin consentimiento de los denunciantes; al considerar que, a la fecha de la interposición de su denuncia, había transcurrido el plazo de dos (2) años para que la Administración ejerciera su potestad sancionadora;
 - (iii) declaró improcedente -por prescripción- la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2

 Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:05:45 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

del Código, en lo referido a que la entidad bancaria no habría informado a los denunciantes que la última cuota de la reprogramación de crédito realizada en enero de 2016, sería por la totalidad del préstamo; al considerar que, a la fecha de la interposición de su denuncia, había transcurrido el plazo de dos (2) años para que la Administración ejerciera su potestad sancionadora;

- (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Córdova contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto consideró que la entidad bancaria no aceptó de manera injustificada la amortización de la deuda propuesta por el señor Córdova; sancionándolo con una multa de 2 UIT;
- (v) declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Córdova – Sandoval contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que personal del denunciado generó expectativas de solución al señor Córdova, habiéndolo animado a retirar su Bono AFP; sancionándolo con una multa de 2 UIT;
- (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que el denunciado -mediante carta del 27 de marzo de 2018- requirió al señor Córdova que -en su calidad de fiador- cumpliera con efectuar el pago del saldo deudor de Bengrema en un plazo de setenta y dos (72) horas, lo cual efectuó cuando ya no se encontraba negociando el pago de la deuda con el personal del Banco;
- (vii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Córdova contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto consideró que mediante carta del 28 de marzo de 2018, habría comunicado a Bengrema que, debido a su renuencia a cancelar la deuda, se ejecutaría la garantía inmobiliaria, lo cual efectuó cuando ya no se encontraba negociando el pago de la deuda con el personal del Banco;
- (viii) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Córdova contra el Banco, por infracción de los artículos 1° .1 literal b), 2° .1 y 2° .2 del Código, pues consideró que el denunciado no atendió las solicitudes de información realizadas por el denunciante mediante correo electrónico del 28 de marzo de 2018 y reiterada mediante carta del 3 de abril de 2018; sancionándolo con una amonestación;
- (ix) denegó las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes;
- (x) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (xi) dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS del Indecopi), una vez que la resolución quedara firme en sede administrativa.

6. El 16 de setiembre de 2019, el Banco apeló la Resolución 0572-2019/INDECOPI-PIU, señalando lo siguiente:

- (i) Las comunicaciones mantenidas entre los denunciantes y su personal

M-SPC-13/1B

5/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

 Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:06:07 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

estuvieron orientadas a propuestas de pago efectuadas por los consumidores para efectos de abonar las sumas de S/ 110 000,00 o S/ 150 000,00, para finalmente ofrecer la cantidad de S/ 180 000,00, a fin de negociar un nuevo refinanciamiento por el saldo restante de la deuda; en tal sentido, la propuesta fue evaluada y puesta en conocimiento a los denunciantes;

- (ii) lo efectuado por los denunciantes fueron propuestas de pago que, como cualquier acreedor, estaba en pleno derecho de aceptar o no, no existiendo dispositivo legal que obligara a algún acreedor a justificar la negativa de no aceptar una propuesta que esté orientada a un pago parcial de la deuda;
- (iii) la Comisión no valoró la comunicación electrónica del 19 de marzo de 2018, en la cual se señaló expresamente la razón por la cual fue denegada la propuesta de los denunciantes;
- (iv) quedó acreditado que lo efectuado por los denunciantes fueron propuestas de pago las mismas que nunca se concretaron, en tanto que -más allá de que su representada aceptara o no alguna propuesta- los consumidores tenían pleno derecho de efectuar un pago a la obligación vencida que mantenían, situación que nunca se efectuó y, muy por el contrario a lo señalado por el órgano resolutorio de primera instancia, en la comunicación electrónica del 19 de marzo de 2018, se señaló la razón de la negativa a la propuesta de pago de la deuda; y,
- (v) no se había probado que sus colaboradores hayan efectuado alguna proyección de nuevo cronograma de pago aceptando la amortización propuesta por los denunciantes; por ende, la sola afirmación no constituía prueba alguna.

7. Cabe indicar que en tanto los extremos descritos en los numerales (i) (ii), (iii), (vi) (vii) y (ix) del párrafo 5 de la presente resolución no han sido materia de apelación por parte de los denunciantes, estos han quedado consentidos.
8. En ese sentido, en esta instancia se procederá a realizar el análisis -únicamente- de las conductas referidas a la presunta negativa injustificada de la amortización de la deuda propuesta por los denunciantes y la supuesta expectativa de solución generada a los denunciantes, que conllevó a su retiro de Bono AFP como presuntas infracciones al deber de idoneidad.

 Firma Digital

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:06:35 -05:00

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

9. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A

M-SPC-13/1B

6/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹.

10. En aplicación de esta última norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
11. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable.

I- Sobre la negativa injustificada a aceptar la amortización

12. Los denunciantes señalaron que, en tanto no pudieron cumplir con el pago de las cuotas pendientes con la entidad bancaria por ser elevadas, propusieron al personal de ésta amortizar su deuda con su bono de reconocimiento AFP Profuturo (cuyo monto ascendía a S/ 110 000,00); no obstante, el Banco -sin explicación alguna- denegó su propuesta.
13. Por su parte, el Banco señaló que lo que realmente los denunciantes presentaron fue una propuesta de pago sujeta a una evaluación previa para determinar si cumplía o no con las expectativas de su representada.
14. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Córdova - Sandoval contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras considerar que la entidad bancaria, sin justificación alguna, no aceptó la amortización de la deuda propuesta por los denunciantes.

1

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



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:06:59 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

15. Atendiendo a lo manifestado por la entidad bancaria en su recurso de apelación, obran en el expediente diversos correos electrónicos en donde se aprecian las comunicaciones mantenidas entre el señor Córdova y el Banco, las cuales se citan a continuación²:

a) Correo electrónico del 27 de febrero de 2018

De: angel cordova rodriguez [mailto:cordrodr@yahoo.com]
Enviado el: martes, 27 de febrero de 2018 10:58 a.m.
Para: Karlo Flores Calle
Asunto: Angel Cordova

Señor Flores, buenos días

Sobre mi caso, que involucra a mi empresa Brengrema EIRL, aún no tengo definido la situación.

Lo último que conversamos en su oficina de Piura, es que haría una propuesta sobre mi deuda considerando los ciento diez mil soles que me haría efectivo la AFP PROFURO, como un pago inicial para reprogramar el saldo de mi deuda que yo considero se podía pagar en 120 meses y conjuntamente conmigo esposa, le solicitamos que nos redujera el interés al 13 %, situación que nos ofreció plantearla. Nos pidió que le comunicáramos cuando haría efectivo la AFP y así lo hice, para que ud presente su propuesta.

A la fecha, tenemos el dinero de la AFP, estamos en condiciones de cumplir con el monto mensual que nos comunico aproximadamente

Le agradeceré nos defina nuestra situación

Atte
Angel Cordova Rodríguez
DNI 03841890

b) Correo electrónico del 9 de marzo de 2018

De: angel cordova rodriguez [mailto:cordrodr@yahoo.com]
Enviado el: viernes, 09 de marzo de 2018 12:19 p.m.
Para: Karlo Flores Calle
Asunto: Re: Angel Cordova

Sr Flores. Saludos. Hemos calculado llegar a 180,000 soles. No puedo más. Podría proponer esto ?

Atte
Angel Cordova.

c) Correo electrónico enviado por el Banco el 5 de marzo de 2018

² De la foja 371 a 375 del expediente.
M-SPC-13/1B

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

El lunes, marzo 5, 2018, 12:26 p. m., Karlo Flores Calle <karlofloresc@bcp.com.pe> escribió:

onclick="webViewAttachmentHandler.attachmentTapped(this, event);" download-
src="https://apis.mail.yahoo.com/ws/v3/mailboxes/@.id==YIN-
CdTcQomuC4RfYE_1u03wG3fmHd3bC77Ar-MilljYrta3nAdnFBI_A1baaP7sSTXNn3GBwDorw2HfTm
HlmQVjcwMQ/messages/@.id==AP6UwpoAABqxWw_zigVXMCZ5GeU/content/parts/@.id==2AHum
bnail?appId=YahooMailiosMobile" filename="image001.gif" filesize="2468"
onload="webViewAttachmentHandler.removeSpinner(this);"
onerror="webViewAttachmentHandler.removeSpinner(this);"

Sr. Angel,

Buenos Días,

Propuesta de los s/150,000 no es viable, nuestra gerencia de cobranzas nos solicita un abono
aprox. de s/300,000 a fin de elevar nuevamente la propuesta.

d) Correo electrónico del 15 de marzo de 2018

Enviado desde Yahoo Mail para iPhone

El Jueves, marzo 15, 2018, 5:43 p. m., Karlo Flores Calle
~karlofloresc@bcp.com.pe> escribió:

Sr. Angel,

Buenas Tardes,

Aun lo estoy planteando con mi Gerencia, para el día de mañana creo yo que tendremos una respuesta.

Saludos

Karlo Flores Calle

e) Correo electrónico del 19 de marzo de 2018

[Ver imagen en la siguiente página]



PERÚ

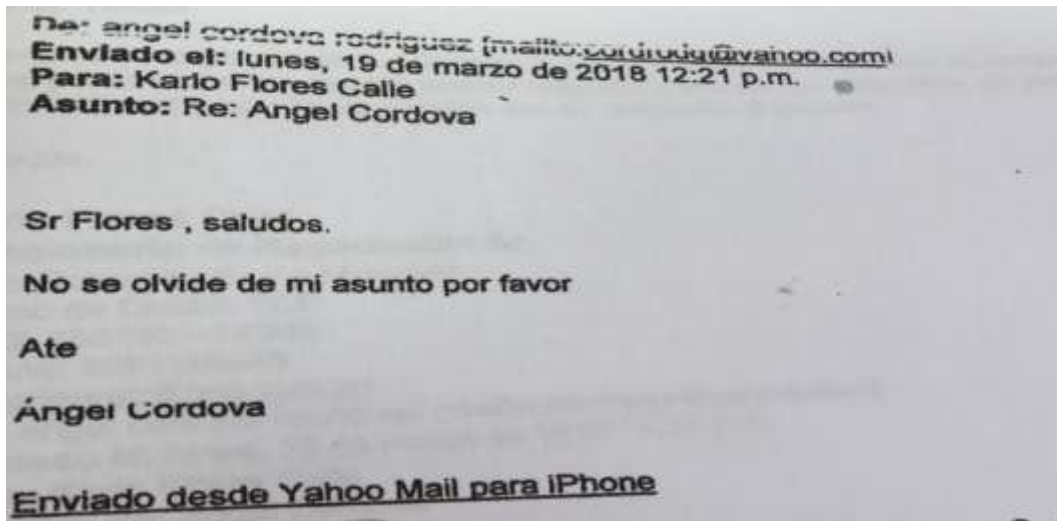
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

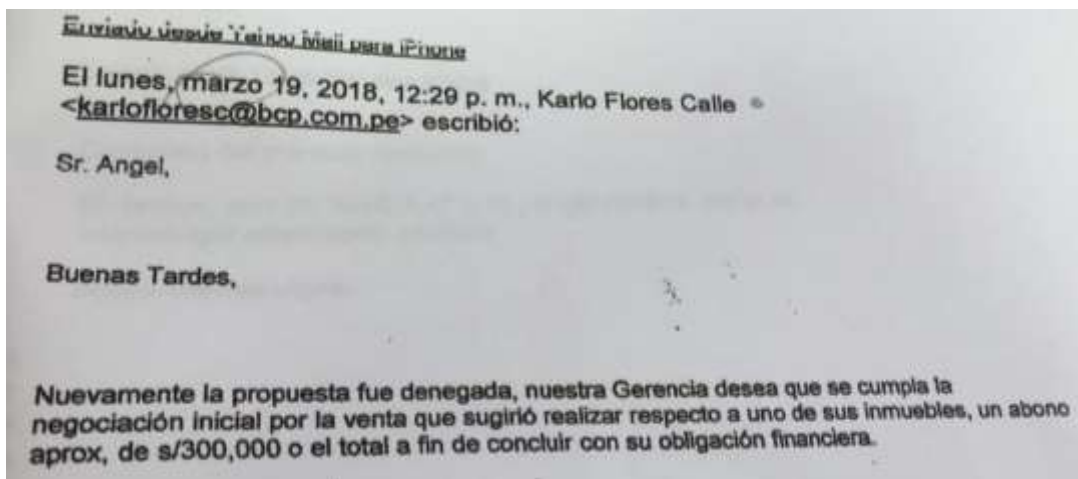
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU



f) Correo electrónico del 19 de marzo de 2018



16. De lo anterior se advierte que, en efecto, el consumidor ofreció como propuesta de pago abonar las sumas de S/ 110 000,00 y S/ 150 000,00, para finalmente ofrecer la cantidad de S/ 180 000,00, ello a fin de negociar un nuevo refinanciamiento por el saldo restante de su deuda. Posteriormente, se evidencia que la entidad bancaria desestimó su pedido de propuesta, aduciendo que no aceptaba la misma en atención a que se debía cumplir con la negociación previamente pactada con el señor Córdova.
17. Dicho esto, no resulta ser un hecho controvertido que los denunciante hayan ofrecido una propuesta de pago para cancelar la deuda pendiente, sino dilucidar si en efecto la entidad bancaria se encontraba obligada a aceptar dicha propuesta.
18. Sobre este punto, es necesario precisar que lo invocado por los denunciante

M-SPC-13/1B

10/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 19.06.2020 19:08:49 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

fueron propuestas de pago con el único fin de cancelar la deuda que tenían pendiente. En ese sentido, el hecho de que la entidad bancaria no haya accedido a lo petitionado por los consumidores no implica que sea responsable por la infracción imputada (negativa injustificada a aceptar la amortización de la deuda) ello en tanto que -como cualquier acreedor- las entidades del sistema financiero están en plena libertad de acceder o no a las propuestas ofrecidas por sus clientes, no siendo necesario siempre acceder a sus solicitudes.

19. Si bien la Comisión determinó que la referida negativa no se encontraba justificada, lo cierto es que de la revisión de los actuados no se advierte que haya un pedido expreso de los denunciantes a efectos de que se le brindara una justificación al respecto, únicamente se evidencia una propuesta que fue denegada por el Banco, lo cual, tal como se manifestó previamente, se encontraba dentro de sus facultades.
20. En efecto, su obligación no está en explicarle a los denunciantes por qué no acogió la referida propuesta. Cabe señalar que, distinto hubiera sido el caso si hubiese existido algún pedido expreso del consumidor solicitando que se le explicara las razones por las cuales se denegó su propuesta de cancelación parcial de deuda; no obstante, no ocurrió ello.
21. En ese orden de ideas, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que la entidad bancaria no se encontraba obligada a brindar una justificación a la negativa del pedido formulado de los denunciantes, referido al pago parcial de su deuda.

II- Respecto a las expectativas de solución generadas por el personal del Banco

22. Los denunciantes señalaron que el Banco les habría generado expectativas de solución al problema invocado, en tanto primero realizó una proyección de un nuevo cronograma de pago aceptando una amortización de los S/ 110 000,00, provenientes de su Bono de reconocimiento de la AFP Pro-Futuro, animándolos a realizar las gestiones correspondientes para dicho desembolso y, luego de realizado ello, les habría informado que su propuesta no había sido aprobada, requiriéndoles finalmente el pago de S/ 300 000,00.
23. En su defensa, la entidad bancaria manifestó que la propuesta de pago de los denunciantes era por el monto de S/ 110 000,00, proveniente del fondo de su bono de reconocimiento de la AFP. Añadió que, las expectativas que una persona se podía generar eran de carácter subjetivo y que, a su vez, los denunciantes tenían pleno conocimiento que, al ser una propuesta, ésta sería

M-SPC-13/1B

11/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:09:50 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

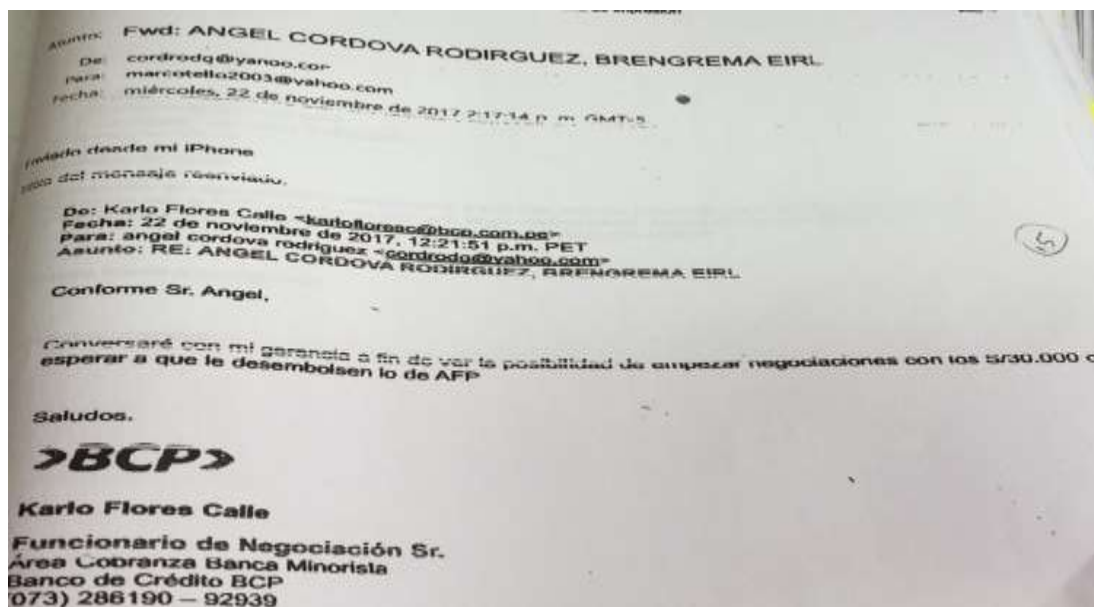
RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

evaluada.

24. La Comisión decidió declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto consideró que el referido denunciado generó expectativas de solución a los consumidores, habiéndoles animado a retirar su Bono AFP.
25. Atendiendo a los argumentos expuestos por la entidad bancaria, obra en autos los siguientes correos electrónicos:

a) Correo electrónico del 22 de noviembre de 2017



b) Correo electrónico del 23 de enero de 2018



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:09:29 -05:00

[Ver imagen en la siguiente página]



PERÚ

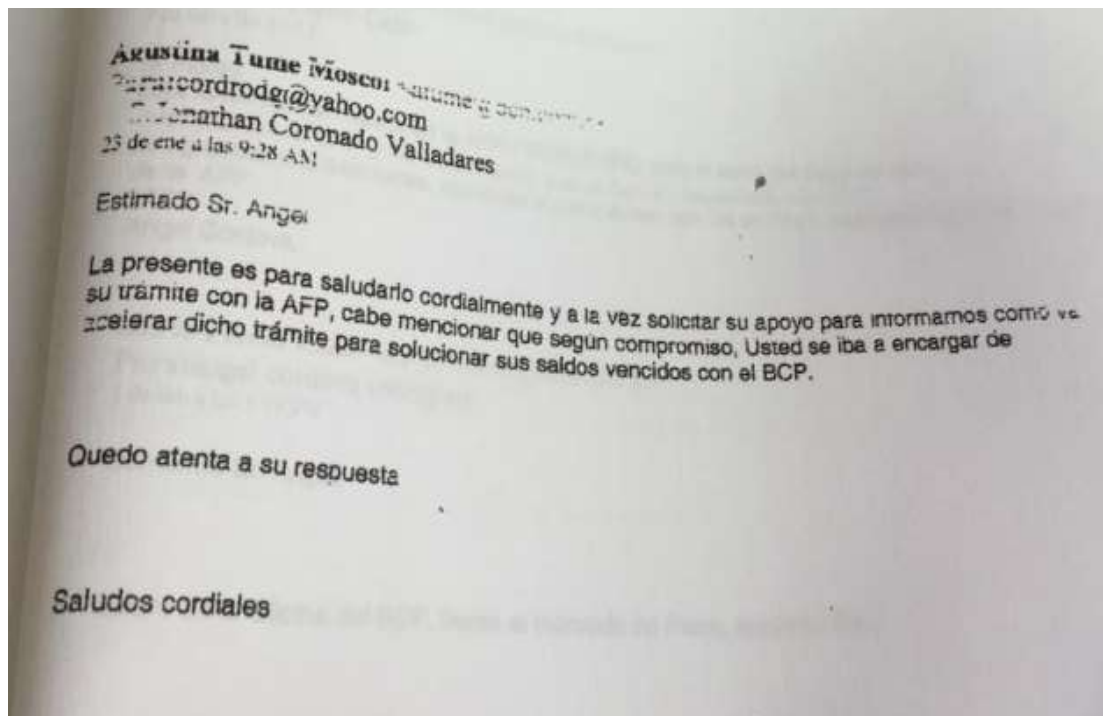
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

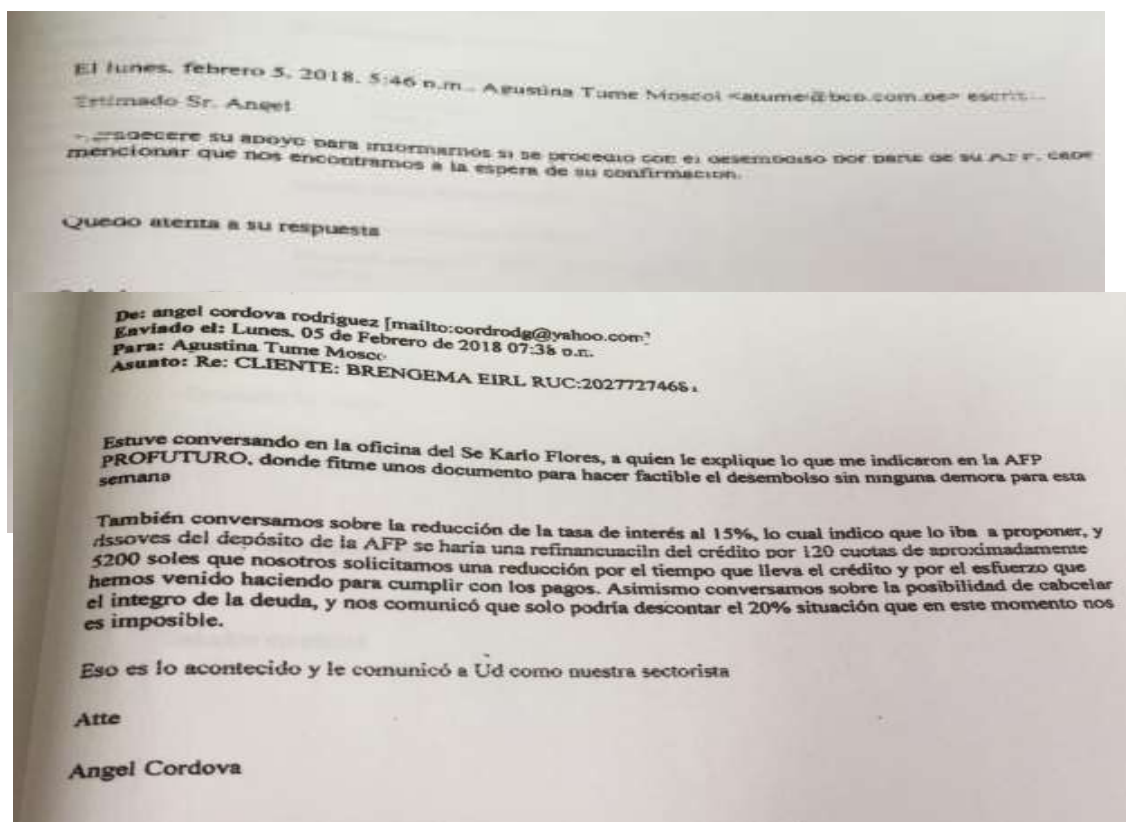
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU



c) Correo electrónico del 5 de febrero de 2018



M-SPC-13/1B

13/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

 Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU 20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:09:09 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

d) Correo electrónico del 5 de febrero de 2018

26. Sobre el particular, de la revisión de las comunicaciones entabladas entre el señor Córdova y el Banco, se evidencia claramente que ambas partes se encontraban en un proceso de negociación, el mismo que podría contener algunas proyecciones en base a expectativas.
27. Aunado a ello, se aprecia también un requerimiento de información por parte del Banco sobre los fondos provenientes de la AFP del señor Córdova; no obstante, dicho requerimiento se efectuó en base a la propuesta del mismo denunciante con la finalidad de que la entidad bancaria verificara lo certero o no de la propuesta, para luego efectuar la respectiva evaluación.
28. Por lo que, si bien la Comisión sostuvo que las expectativas de los denunciantes se produjeron como respuesta al proceder del personal del Banco, quienes le dejaron entrever que la solución a su situación dependía del desembolso del dinero de su Bono AFP, lo cierto es que no se advierte que la entidad bancaria haya brindado expectativas de solución, sino únicamente una posibilidad de acceder a la amortización de su deuda, la cual estaba sujeta a una evaluación posterior.
29. Dicho esto, se evidencia fehacientemente que no hay una expectativa de solución por parte de la entidad bancaria ni mucho menos que personal de ésta haya efectuado alguna proyección de un nuevo cronograma de pagos aceptando la amortización propuesta por los denunciantes, dado que el señor Córdova siempre tuvo conocimiento de que su propuesta estaba sujeta a la aprobación de la entidad bancaria; de allí que no corresponde imputar responsabilidad al Banco por el presente extremo denunciado.
30. Por las consideraciones antes expuestas, corresponde revocar la resolución recurrida en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco; y, en consecuencia, declarar infundada la misma por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto no quedó acreditado que la entidad bancaria haya generado expectativas de aceptación de propuesta de pago a los denunciantes.
31. Finalmente, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción del Banco en el RIS del Indecopi.

 Firma Digital
Indecopi

Firmado digitalmente por
ESPINOZA ESPINOZA Juan
Alejandro FAU.20133840533 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.06.2020 19:07:21 -05:00

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0572-2019/INDECOPI-PIU del 14 de agosto de M-SPC-13/1B 14/15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0792-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0305-2018/CPC-INDECOPI-PIU

2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Ángel Córdova Rodríguez y Carmelita Sandoval de Córdova contra Banco de Crédito del Perú S.A.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la entidad bancaria no se encontraba obligada a brindar una justificación a la negativa del pedido de los denunciantes, referido al pago parcial de su deuda.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0572-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores Ángel Córdova Rodríguez y Carmelita Sandoval de Córdova contra Banco de Crédito del Perú S.A.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no quedó acreditado que la entidad bancaria haya generado expectativas de aceptación de la propuesta de pago formulada por los denunciantes.

TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución 0572-2019/INDECOPI-PIU en los extremos referidos a la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos, así como de su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y José Francisco Martín Perla Anaya.



Firmado digitalmente por ESPINOZA
ESPINOZA Juan Alejandro FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.06.2020 19:04:42 -05:00

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente