



Tribunal de Defensa de la Competencia
y de la Protección de la Propiedad
Intelectual

Boletín N° 7 de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

07

Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor **N°07 / Marzo / 2025**

COLEGIADO

Dr. Hernando Montoya Alberti – *Vocal Presidente*
Dr. Camilo Nicanor Carrillo Gómez – *Vocal Vicepresidente*
Dr. Julio Baltazar Durand Carrión – *Vocal*
Dra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta – *Vocal*
Dr. Gianmarco Paz Mendoza – *Vocal*

SECRETARIA TÉCNICA (E)

Abg. María Estela de la Cruz Muñoz

EQUIPO DE REDACCIÓN

Br. Luisa Sabrina Nole Jiménez
Br. Lena Gimena Espinoza Quiñonez
Abg. Víctor Alfredo Guadalupe Capa
Abg. Nina Francesca Llancamil Salabarriga
Abg. Alessandra Fátima Mayorca Llanos
Abg. Luis Eduardo Albán Mejía
Br. Debby Ivone Sunción Álvarez
Abg. Fancy Noemí Flores Turpo
Abg. Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez
Abg. Edmundo Medina Salazar
Abg. Carmen Lucía Budiel Echevarría

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° N° 2025-02550

Publicación electrónica. Año 03 - N° 07

Lima, marzo 2025

Indecopi – Sala Especializada en Protección al Consumidor - SPC

Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 2247800.

Sitio web: <http://www.indecopi.gob.pe>

Este documento contiene los principales pronunciamientos emitidos por el colegiado de la Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC, para conocimiento del público en general.

TABLA DE CONTENIDO

LA TUTELA DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FRENTE A LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO

Página 4

RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

Página 9

RESUMEN ESPECIAL: SENTENCIA EN CASACIÓN 7225-2022

Página 22

ESTADÍSTICAS

Página 24

LA TUTELA DE LOS CONSUMIDORES CON DISCAPACIDAD FRENTE A LA DISCRIMINACIÓN EN EL CONSUMO

Discriminación en el consumo

En la teoría del Derecho del Consumidor, la discriminación es conocida como el derecho a la igualdad de trato, o el trato equitativo y justo en las transacciones económicas empresariales, y se produce tal discriminación cuando el proveedor impide el acceso a consumir o contratar a una persona, es decir, se le impide gozar de un determinado servicio o se le impide adquirir un producto que se ofrece en el mercado, únicamente por una condición personal, como por ejemplo el ser mujer, varón, extranjero, afrodescendiente, ateo, entre otros supuestos relacionados intrínsecamente con la condición personal de un consumidor y se utiliza dicha condición como una justificación para impedirte el ingreso o el acceso a un determinado servicio o producto.

Aquí estriba la esencia del acto y del trato desigual discriminatorio, ofensivo a la dignidad de la persona humana, como una conducta infractora en los términos señalados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, es como decirle a una persona: *“aquí tu dinero no vale, por tu condición personal de afrodescendiente, de extranjero, mujer, de homosexual, de ateo, etc”*; este es el meollo del asunto, y esto puntualmente, tiene que ver con un trato indigno al consumidor, como si su dinero perdiera valor por sus condiciones personales.

Por supuesto que como toda regla tiene una excepción, inclusive para muchos de los derechos fundamentales, la norma también establece situaciones que justifican un trato diferenciado como, por ejemplo, impedir el acceso a personas en estado étílico, portadoras de drogas o armas, por razones de aforo máximo permitido por defensa civil, entre otras, y eso no es considerado obviamente discriminación.

Artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

En el Perú todos tenemos derechos, yo lo enfoco desde el punto de vista del derecho del consumidor, porque el consumidor es en esencia persona humana. Cuando se habla sobre los derechos del consumidor, hay un derecho fundamental que se llama igualdad de trato en las transacciones comerciales, y eso se conoce como discriminación, desde todo punto de vista, porque el dinero de las personas vale lo mismo en cualquier mano, sea una persona, varón, mujer, mujer, viejo, joven, peruano, extranjero, ateo, etc.

Lo que se debe discutir es la igualdad de trato en las transacciones comerciales y la igualdad de oportunidades, eso es lo que se debe poner en el tapete.

Resoluciones de gran relevancia constitucional en la tutela de los consumidores con discapacidad

En este contexto, una resolución del Indecopi del año 2012, específicamente la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI del 11 de julio de 2012, marcó un antes y un después en el trato discriminatorio a las personas con discapacidad y es relevante destacarla porque en aquella oportunidad el voto de la Sala de Defensa de la Competencia 2 (SC2), hoy llamada Sala Especializada en Protección del Consumidor (SPC) fue un voto dividido entre quienes consideraban que excluir del seguro médico a una persona con Síndrome de Down era un trato discriminatorio y quienes consideraban que no, y en esa oportunidad la decisión final del órgano resolutorio del Indecopi recayó en el Presidente de la Sala en ese entonces el Dr. Camilo Carrillo Gómez, quien con un enfoque garantista de los derechos humanos y una mirada sistémica e inclusive visionaria de la protección del consumidor en el Perú, decidió finalmente amparar la denuncia.

Sin duda fue una resolución debatida en el mercado, y como tal generó controversia entre las compañías de seguros y los abogados del foro, pero finalmente el debate ha sido zanjado recientemente con la resolución del Poder Judicial, cuya Corte Suprema ha ratificado el voto mayoritario señalando que en ese acto hubo discriminación y así lo ha establecido en la sentencia de CASACIÓN No 7225-2022 del 04 de mayo de 2023, la misma que ha señalado que tratándose del derecho al consumidor, se debe precisar, que si bien existe libertad entre las partes contractuales, las personas no pueden ser discriminadas, entre otros, por motivos de discapacidad, cuando se encuentren dentro o expuestas a una relación de consumo; y en casos de salud el Estado peruano brinda una protección particular para ello velando por que los seguros de salud y vida se presten de manera justa y razonada; por lo que, en caso se probara la existencia de algún trato de forma desigual, corresponde al proveedor demostrar que se deba a una causa objetiva y razonable.

La Corte Suprema ratificando lo que la SC2 en su momento establecido ha sido muy enfática en señalar que: *“Además, de la evaluación conjunta de los precitados medios probatorios podemos concluir que el solo hecho de tener Síndrome de Down no es una causa objetiva, ni justificada para denegar a una persona el acceso a un seguro de salud. Si bien las personas con dicho síndrome pueden adolecer con mayor incidencia de ciertas patologías, ello no es una regla para todos los casos. En este sentido, una persona con Síndrome de Down, puede ser evaluada al igual que cualquier adulto que solicita el aseguramiento para determinar riesgos preexistentes. Situación que podría justificar exclusiones por enfermedades congénitas o reajustes de las primas, pero no la denegatoria total. Por consiguiente, podemos concluir en que Rímac no acreditó una causa objetiva y justifica para denegar totalmente el seguro de salud solicitado por el señor Céliz para su hija con Síndrome de Down”.*

Asimismo, cabe destacar un razonamiento muy relevante de la Corte Suprema al considerar, al igual que el Indecopi y el juez de primera instancia, que el trato desigual de Rímac a la señorita Céliz materializado en la negativa a otorgarle el seguro de salud solicitado por tener Síndrome de Down, no supera el test de razonabilidad, en tanto que, aun cuando se sustente en su derecho a la libertad de empresa, no es una medida necesaria, ya que existe otro medio alternativo a la denegatoria al acceso al referido seguro de salud de personas con discapacidad, como lo son las exclusiones y los ajustes de las primas. Asimismo, agrega la Sala, no es proporcional, porque la exclusión total de las personas con Síndrome de Down del referido seguro de salud, en mérito del derecho a la libertad contractual y de empresa de Rímac, contraviene otras normas imperativas o de orden público, como el derecho a la igualdad y a no ser discriminado.

Sin duda estamos frente a dos resoluciones pioneras de la tutela especial para los consumidores vulnerables, en este caso con discapacidad. En el caso de la resolución de la SC2, ésta se enmarca dentro del trato especial que el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece para los llamados consumidores vulnerables en el país. Tal como lo señala el artículo VI Políticas Públicas inciso 4 del Título Preliminar del Código que estipula que: *“El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza”.*

Estado jurídico normativo del consumidor vulnerable en el Perú

La vulnerabilidad que en aquella oportunidad la SC2 reconoció es, sin duda, un tema de gran relevancia porque hasta ese momento no había un desarrollo sistémico que proponga una tutela especial o tutela reforzada a estos colectivos ciudadanos, por ello es muy destacable desde el punto de vista social y obviamente también académico la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI.

En efecto, el concepto de vulnerabilidad dentro de las relaciones de consumo parte de un supuesto especial de categorización de consumidores, que por determinadas condiciones intrínsecas o extrínsecas se encuentran en una situación diferente de otros consumidores y que, a pesar de tener las mismas necesidades, tener los mismos derechos fundamentales y ser parte del mismo colectivo social, no pueden defender integralmente sus derechos y prerrogativas constitucionales en un mercado como el de hoy, lleno de presiones crecientes

y extendidas; lo que los conduce a una relación consumo con una debilidad transitoria y a veces permanente, que determina muchas veces un grado mayor de indefensión.

Frente a esta realidad que aquella vez la SC2 avizó, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo VI, inciso 4, establece como política pública el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor, la cual se percibe en relación con la estructura contractual y la dinámica socioeconómica de la sociedad de consumo; sin embargo, señala que existen grupos humanos que por condiciones especiales merecen mayor protección y defensa, en tanto son *“más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales”*.

La propuesta normativa hace alusión a las madres gestantes, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, así como a los consumidores de las zonas rurales o en extrema pobreza; en este sentido, es importante anotar que esta lista no es taxativa, sino que, por el contrario, denota una exposición sobre los casos más relevantes de grupos vulnerables, los cuales no se limitan a los supuestos expuestos, sino que también recaen en otros grupos, en razón de su condición económica, social, etnia, orientación sexual, entre otros.

Al respecto, la situación de vulnerabilidad parte de supuestos mayormente previstos como el déficit de información, imposibilidad de elaboración del contenido contractual, reducida capacidad crítica y reflexiva, miseria y pobreza extrema, ignorancia de derechos sustantivos y adjetivos, así como de supuestos más específicos como la autoexclusión social, la inexperiencia, la incapacidad de organización efectiva, falta de adaptación a nuevos mecanismos digitales, búsqueda constante de precios cómodos, entre otros.

Esta situación coloca a determinados consumidores en un estado de fragilidad y exposición constante frente a otros, y como tal reclaman de los órganos resolutivos una tutela reforzada para hacer respetar sus derechos. Por ello yo propongo dejar de lado el concepto de debilidad, cuestión plenamente presumible dentro de la relación de consumo, y atender más al concepto de vulnerabilidad, el cual me parece mucho más adecuado y acotado para proteger a los consumidores vulnerables en el mercado.

Particularmente considero que se deben atender a diversas variables como la edad, género, las condiciones socioeconómicas y culturales, el sexo, la residencia, entre otros; lo que da cuenta de que, aun conociendo el estado de vulnerabilidad de diversos actores del mercado, se debe realizar una evaluación en concreto sobre las diversas formas de vulnerabilidad del consumidor, más aún, si concurren en una misma persona dos o más particularidades, lo que genera a su vez, nuevas facetas sobre las cuales se puede manifestar la exclusión, opresión y contravención de derechos. Algunos países como Argentina y España, incluso, desde el año 2021 han establecido nuevas categorías como la hipervulnerabilidad, concepto que hace un deslinde de la vulnerabilidad estándar, generando una nueva situación que no solo debe ser entendida desde la perspectiva teórico normativa, sino que merece una atención relevante por parte del Estado.

Finalmente, es importante destacar que, si se entiende que la vulnerabilidad forma parte de una política pública en relación a la protección al consumidor, se debe comprender la orientación tuitiva de los organismos tutelares en defensa de quienes en razón de sus condiciones particulares se encuentran constantemente amenazados en el mercado, y cuando hago referencia a los organismos tutelares, no solo este aspecto involucra la actuación administrativa del Indecopi, sino también aquella que recae sobre los órganos

judiciales y legislativos, en tanto que, la noción de vulnerabilidad debe prevalecer a lo largo de la función del Estado en conjunto, por tanto, no debe perderse de vista su transversalidad.

Esto va acorde con el artículo I del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto tal protección se convierte en un principio rector de la política social y económica del Estado sobre los derechos de los consumidores, dentro del marco de lo establecido por la Constitución y en un régimen de economía social de mercado.

Ya el Tribunal Constitucional ha establecido el horizonte tuitivo del Estado en la defensa del interés del consumidor, al tiempo que consagra un derecho subjetivo, lo que da cuenta del despliegue de recursos para la generación de una acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses (STC. Expediente N° 0008-2023-AI/TC de 11 de noviembre de 2003).

El reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor se convierte en la pauta básica que el Estado tiene en su tarea de defender el interés del consumidor, lo que esta prescrito en la norma constitucional y es esta nueva cosmovisión la que debe determinar la línea interpretativa de las decisiones jurisprudenciales y normativas en materia de protección al consumidor.

Autor: Dr. Julio Baltazar Durand Carrión
*Vocal de la Sala
Especializada en Protección al Consumidor*



RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

(Para lectura de cada resolución presionar el número)

Resolución 1235-2024/SPC-INDECOPI

06 de mayo de 2024

Asistente: **Lena Gimena Espinoza Quiñonez**

Constituye un método comercial coercitivo que los proveedores influyan en la decisión del consumidor de dejar una propina.

En el procedimiento seguido contra Rappi S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0043-2023/CC3 del 20 de junio de 2023, emitida en primera instancia por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, por considerar que dicha empresa de *delivery* vulneró derechos de los consumidores, al establecer de antemano la entrega de propina en favor del repartidor.

La Sala consideró que dicha conducta calificaba como un método comercial coercitivo, ya que obligaba al consumidor a asumir una prestación no pactada, lo que es una infracción según el artículo 56°.1 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, la preselección de un monto por concepto de propina en el aplicativo Rappi limitaba la posibilidad del consumidor a elegir libremente brindar o no la propina.

En ese sentido, se ordenó como medida correctiva que Rappi modifique su plataforma digital para que someta a consulta del consumidor, de manera clara y en términos sencillos, si este desea o no abonar un monto por concepto de propina.

COMENTARIO: *El artículo 56° literal b) del Código señala que está prohibido, por constituir un método comercial coercitivo, el obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ese sentido, el abono de una suma por concepto de propina debe partir de la exclusiva voluntad del consumidor, por lo que los proveedores deberán estructurar sus plataformas digitales de forma que los consumidores puedan tomar esa decisión libremente y sin presiones o insinuaciones de ningún tipo, esto es, asumiendo de antemano que tienen la voluntad de dejar una propina, predeterminando el monto.*

Resolución 1249-2024/SPC-INDECOPI

06 de mayo de 2024

Asistente: **Víctor Alfredo Guadalupe Capa**

Es válido que los proveedores solo acepten cambios de productos que no tengan signos de uso.

En el procedimiento seguido por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra Industrias Windsor S.A.C. - Calimod, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, declaró infundada la denuncia por considerar que no era abusiva la cláusula, incluida en sus boletas de venta, que establecía que para cambios solo se aceptaban productos sin signos de uso.

La Sala señaló que dicha cláusula no resultaba contraria a lo establecido en el artículo 97° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dispone el derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada.

Enfatizó que era razonable y procuraba proteger la legítima expectativa de los consumidores, pues los productos que eran devueltos, muchas veces, volvían a ser puestos en el mercado por el proveedor, a fin de que puedan ser adquiridos por otros consumidores, siendo que, de presentar signos de uso, generaría que otros consumidores los adquirieran cuando ya no son nuevos, causándoles a estos un perjuicio. Además, un consumidor podía revisar el estado de los productos al momento de la compra -más aún cuando el tipo de venta en cuestión se realizaba manera presencial- y reportar un defecto al instante.

***COMENTARIO:** Este pronunciamiento constituye un cambio de criterio efectuado al amparo de lo establecido en el artículo VI del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444. Asimismo, con esta decisión la Sala realiza una interpretación acorde con el interés general, pues no advierte que la cláusula materia de análisis anulara derechos de los consumidores; por el contrario, facilita la dinámica del mercado ya que los productos pueden ser comercializados por los proveedores sin temor a generar algún daño a los consumidores; aun cuando fuera una segunda venta, no presentarían signos de uso o desgaste, actuando así de buena fe.*

Resolución 1324-2024/SPC-INDECOPI

13 de mayo de 2024

Asistente: Nina Francesca Llancamil Salabarriga

Los Certificados de Accidentes de Tránsito (CAT) tienen una protección distinta del SOAT en cuanto a su alcance territorial.

En el procedimiento seguido contra Asociación de Fondos contra Accidentes de Tránsito Regional Bella Durmiente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0152-2023/INDECOPI-JUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, declaró infundada la misma.

A partir del análisis de la normativa que regula los seguros obligatorios contra accidentes de tránsito, la Sala concluyó que un conductor y tomador de un Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT) que circula con el vehículo fuera de la circunscripción territorial para la cual se contrató el seguro, no podrá acceder a la cobertura, ni tampoco sus beneficiarios en caso ocurriese un accidente.

A diferencia del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) que rige a nivel nacional y para todo el territorio de la República, el CAT -emitido solo por asociaciones de fondos contra accidentes de tránsito- rige a nivel provincial o regional destinado exclusivamente a

vehículos de transporte provincial urbano e interurbano, incluyendo los mototaxis, que presten servicios al interior de la región o provincia.

En el caso en concreto, se verificó que el esposo de la denunciante sufrió el accidente cuando conducía el vehículo en el distrito de Chinchao, provincia de Huánuco, pese a que tenía conocimiento de que la cobertura que contrató únicamente resultaba aplicable mientras circulara por la provincia de Leoncio Prado.

***COMENTARIO:** Resulta conveniente destacar que existen distintos niveles de protección que ofrecen el SOAT y el CAT, a fin de que los proveedores y consumidores tomen la decisión que mejor se adapte a sus necesidades e intereses, al momento de contratar un seguro contra accidentes de tránsito, según el uso que brinden a sus vehículos.*

Resolución 1392-2024/SPC-INDECOPI

20 de mayo de 2024

Asistente: Alessandra Fátima Mayorca Llanos

Los consumidores tienen derecho a ser informados sobre la intención del proveedor de resolver el contrato ante el incumplimiento de alguna prestación.

En el procedimiento seguido contra Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 1784-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que declaró infundada la denuncia, toda vez que, contrario a lo señalado por el consumidor, la cláusula en cuestión del Contrato de Administración de Fondos Colectivos, no le ocasionó un perjuicio y no iba en contra de una norma imperativa referida a la necesidad de comunicar previamente la resolución contractual.

El denunciante señaló que, ante el incumplimiento de pago de tres (3) cuotas mensuales, Autoplan resolvió de manera automática y sin previo aviso el contrato, dado que no se había estipulado que debía comunicarse previamente al asociado que se podía resolver el contrato de pleno derecho.

Sin embargo, la Sala desestimó su alegato indicando que la cláusula era válida pues no indicaba expresamente que no era necesaria una comunicación, de ahí que era factible la aplicación supletoria de lo establecido en el artículo 1430° del Código Civil, norma general aplicable a todos los contratos, que señala que las partes pueden convenir que el contrato se resolverá cuando se incumpla alguna prestación, lo cual operará de pleno derecho y solo cuando la parte interesada comunique a la otra su intención de ejecutar dicha cláusula.

Distinto habría sido el caso, si la cláusula hubiera indicado de manera expresa que no debía existir una comunicación sobre la resolución del contrato, en cuyo caso hubiera sido abusiva.

***COMENTARIO:** Con esta decisión, la Sala reconoce la aplicación de una norma del Código Civil, que asegura el derecho del consumidor a ser comunicado previamente sobre una posible resolución del contrato, aun cuando se trate de una relación de consumo y no de una relación civil, en observancia del artículo IX del Título Preliminar del Código Civil que establece la supletoriedad de sus disposiciones a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes. En el presente caso, la consideración de dicha normativa resultó favorable al consumidor y congruente*

con el mandato de protección de sus intereses económicos y derecho a la información, contenido en otra norma con rango de ley, como es la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Resolución 1477-2024/SPC-INDECOPI

27 de mayo de 2024

Asistente: Luis Eduardo Albán Mejía

Las entidades financieras deben seguir el procedimiento establecido por la normativa sectorial, previo al cierre de una cuenta de ahorros inmovilizada por 10 años.

En el procedimiento seguido contra Banco de Crédito del Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó, modificando fundamentos, la Resolución 1375-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que declaró fundada la denuncia, por no informar a uno de sus clientes sobre el cierre de su cuenta de ahorros en dólares que mantuvo inamovible por 10 años, y por enviar sus ahorros al Fondo de Seguro de Depósitos.

La Sala resaltó que, si bien el artículo 182° de la ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, establece que los depósitos inmovilizados por un plazo de 10 años constituyen recursos del Fondo de Seguro de Depósitos, previamente las entidades financieras tienen que cumplir con el procedimiento establecido en el artículo 14° de la Resolución SBS 0657-99 para remitir los ahorros de las cuentas de sus clientes al referido fondo, lo que no ocurrió en el presente caso, pues no efectuó la publicación en el diario oficial El Peruano y no remitió una comunicación informando sobre el cierre de la cuenta y el envío al referido fondo.

Como consecuencia de lo resuelto por Sala, el Banco debe devolver al denunciante la suma que tenía en su cuenta más los intereses legales; asimismo, fue sancionado con una multa de 11,60 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

COMENTARIO: Es útil que los consumidores sepan que, en caso de inmovilización de fondos, la normativa ampara el cierre de su cuenta de ahorros y el envío de su dinero al Fondo de Seguro de Depósitos. Cabe indicar que, el procedimiento al que se hace referencia en la Resolución SBS 0657-99 incluye una comunicación al cliente que le advierta sobre que la inmovilización de sus depósitos causará su traslado al Fondo de Seguro de Depósitos, a fin de que, de manera oportuna, pueda adoptar las medidas que consideren pertinentes; y, una publicación en el diario oficial El Peruano u otro de extensa circulación.

Resolución 1490-2024/SPC-INDECOPI

27 de mayo de 2024

Asistente: Debby Ivone Sunción Álvarez

Los proveedores inmobiliarios pueden ofertar lotes de terreno, aunque no cuenten con una constancia de habilitación urbana.

En el procedimiento seguido de oficio contra Capera Inmobiliaria S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 0505-

2023/INDECOPI-PIU, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que encontró responsable a dicha empresa por infringir su deber de idoneidad.

Contrario a lo señalado por la primera instancia, la Sala determinó que no constituía infracción el hecho que la denunciada haya ofertado el proyecto inmobiliario “Loma alta – Condominio Club” sin contar con certificado de habilitación urbana emitido por la Municipalidad de Piura.

Precisó que, el proveedor inmobiliario puede legítimamente ofertar un inmueble sin contar con la habilitación urbana, siempre y cuando sea diligente y obtenga dicha habilitación antes de la entrega del inmueble o en el plazo contractualmente establecido entre las partes. Ello, pues ni la normativa sectorial que regula el trámite para la obtención de la licencia de habilitación urbana ni la normativa en protección al consumidor, prohíben al proveedor ofertar lotes de terreno que a esa fecha no cuentan con el certificado o licencia de habilitación de urbana.

***COMENTARIO:** El consumidor es libre de adoptar las decisiones de consumo más acordes con sus intereses y expectativas, por lo cual, bien podría optar por adquirir un inmueble que aun no ha concluido el trámite de habilitación urbana; asimismo, la transparencia en la información que ofrece el proveedor es elemental, como también lo es que regularice dicha situación en los términos ofrecidos al consumidor o en un tiempo razonable, a fin de evitar que se vea defraudada la confianza depositada en torno al saneamiento del inmueble.*

Resolución 1696-2024/SPC-INDECOPI

17 de junio de 2024

Asistente: Fancy Noemí Flores Turpo

Colegios no pueden negar una vacante a niños con Trastorno del Espectro Autista por el solo hecho de contar con esa condición educativa especial.

En el procedimiento seguido contra I.E.P. Isaac Newton Tumbes S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la decisión emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, de declarar fundada la denuncia por discriminación en el consumo, pues el centro educativo discriminó al menor hijo del denunciante por su condición médica -Trastorno del Espectro Autista nivel 1-, toda vez que, sin causa justificada, indicó que el niño no se encontraba apto para ser matriculado, aun cuando había un compromiso previamente suscrito con la madre del menor, de continuar llevándolo a terapias y enviar los avances a la maestra y psicóloga periódicamente.

Asimismo, la Sala evidenció que las adaptaciones que debía realizar el Colegio no eran exageradas ni irrazonables, teniendo presente que, por mandato legal, dicha entidad estaba obligada a implementar las medidas necesarias para atender a estudiantes con discapacidad leve o moderada, para quienes debía reservar un mínimo de dos (2) vacantes por aula; siendo que, en el caso concreto, no había pruebas de que el menor hijo del denunciante tuviera un tipo de discapacidad grave o muy grave, pues en su diagnóstico la neuropediatra que lo trataba mencionó que tenía TEA nivel 1, más aún, en el Informe Médico y Certificado Médico, no se mencionaba que el menor presentara un retraso grave en el ámbito cognitivo.

Es así como el centro educativo fue sancionado con una multa de 8,86 UIT y se le ordenó como medida correctiva que capacite a su personal para prestar un servicio educativo inclusivo y atender las necesidades especiales de los alumnos con discapacidad; y, evitar actos discriminatorios contra las personas con discapacidad, debiendo cumplir cabalmente con las normas que asisten el servicio educativo.

COMENTARIO: El artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la prohibición de discriminar a los consumidores por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición socioeconómica o de cualquier otra índole. Asimismo, la Ley 28988, declara a la educación básica regular como servicio público esencial, con el objeto de garantizar el pleno ejercicio del derecho fundamental a la educación. En esa línea, las negativas de matrícula por parte de los centros educativos deberán sustentarse en una evaluación objetiva y responsable de la situación particular del menor que las justifique, ya que no debería convertirse en una práctica recurrente donde se use como pretexto alguna condición educativa especial, sacrificando su derecho a la educación, la cual debe ser inclusiva y los proveedores sujetarse a las adaptaciones necesarias para cumplir con dicho mandato legal.

Resolución 1707-2024/SPC-INDECOP

17 de junio de 2024

Asistente: Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez

Rechazo de seguro por supuesta enfermedad preexistente deberá encontrarse debidamente sustentada.

En el procedimiento seguido contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 1722-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia en su contra por no activar la cobertura del seguro de desgravamen contratado por la madre de la denunciante.

Durante el procedimiento, la empresa argumentó que el seguro fue denegado debido a que el fallecimiento de la madre de la denunciante fue causado por una enfermedad preexistente a la contratación de la póliza. Sin embargo, la Sala verificó que, de acuerdo con la documentación médica aportada por la denunciante, dicha persona falleció por una enfermedad distinta a la invocada por la aseguradora.

En ese sentido, la denunciada no cumplió con sustentar que existió una condición de preexistencia como causal de exclusión de la cobertura del seguro, tal como exige el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el cual señala que el rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento.

En por ello que la Sala declaró fundada la denuncia y ordenó a Pacífico activar la cobertura del seguro de desgravamen, que en este caso cubría el pago de la deuda que la madre de la denunciante contrajo con un banco. Además, le impuso una multa de 22,97 UIT, por infringir los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

COMENTARIO: Esta decisión destaca que las aseguradoras deben revisar adecuadamente la documentación presentada por los administrados, a fin de verificar si en efecto existen preexistencias, debiendo tener especial cuidado cuando los asegurados han padecido varias

enfermedades previas, a fin de evitar malentendidos que afecten a los asegurados o herederos, quienes se verían obligados a asumir deudas ante el fallecimiento o invalidez del titular, ocasionándoles un perjuicio económico que precisamente se quiso evitar con la diligente contratación de un seguro de desgravamen.

Resolución 1772-2024/SPC-INDECOP

24 de junio de 2024

Asistente: Fiorella Yulizza Alvarado Gutierrez

La Ley del Contrato de Seguro exonera a la empresa de activar la cobertura del seguro cuando el contratante, asegurado o beneficiario incurrió en culpa grave.

En el procedimiento seguido contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 1916-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia en contra de dicha entidad, por la negativa de cobertura de seguro vehicular, al probarse que se encontró justificada, por cuanto el asegurado condujo su unidad en estado de somnolencia, contraviniendo la normativa del Reglamento Nacional de Tránsito.

Aunque fue un hecho negado por el denunciante, se demostró que este había suscrito el acta de intervención policial en donde declaró que se había quedado dormido, y que dicha situación generó que su unidad se desviara. Además, si bien no se podía sustentar la denegatoria de la cobertura del seguro en lo pactado mediante el condicionado general ya que no se demostró que el denunciante había tomado conocimiento de este, primaba lo establecido en el artículo 91° de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro, norma que señala que la aseguradora queda liberada de brindar la cobertura pactada si el siniestro es provocado por culpa grave del asegurado.

Efectivamente, el denunciante había incurrido en culpa grave pues infringió el artículo 89° del Reglamento Nacional de Tránsito que dispone que: *“El conductor debe abstenerse de conducir, si muestra cansancio o si ha estado tomando medicamentos que puedan causarle efectos secundarios e inducirlo al sueño”*, siendo esta disposición una norma de conocimiento público.

COMENTARIO: Es válido que los ciudadanos que han contratado un seguro soliciten la activación de la cobertura ante un siniestro, sin embargo, resulta razonable exonerar a las aseguradoras del pago de este en supuestos como el abordado en el presente caso, pues lo contrario sería premiar a aquel que actúa infringiendo normas de orden público, incluido el Principio de la Máxima Buena Fe contemplado en la Ley del Contrato de Seguro.

Resolución 1774-2024/SPC-INDECOP

24 de junio de 2024

Asistente: Alessandra Fátima Mayorca Llanos

Consumidores deben tener conductas apropiadas al usar los servicios de transporte aéreo.

En el procedimiento seguido contra Sky Airline Perú S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 1419-2023/CC2, emitida por

la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia.

Si bien la denunciante señaló que fue desembarcada del avión, solo porque había registrado su equipaje a nombre de su hijo; en la bitácora del vuelo firmado por el piloto al mando, se había dejado constancia de que la pasajera desplegó una conducta perturbadora que impidió que el personal de la aerolínea realizara la demostración de seguridad a todos los pasajeros (localización de las salidas de emergencia, de la ubicación y uso de los equipos de seguridad y emergencia pertinentes), así como, mostró una negativa a seguir las indicaciones de los tripulantes de cabina para continuar con el protocolo de seguridad, lo que representó un riesgo para la seguridad del vuelo.

Asimismo, la aerolínea requirió el apoyo de un efectivo policial dado que la pasajera se rehusaba a bajar del avión por sus propios medios, sin que se acreditara un exceso en el uso de la fuerza que pudiera calificar como un maltrato.

Finalmente, no se acreditó un trato discriminatorio en perjuicio de la consumidora, por parte de personal de la denunciada, debido a su discapacidad.

COMENTARIO: *Los consumidores, además de tener derechos que los proveedores deben observar, cuentan con deberes que la normativa les atribuye en tutela de un interés público. Es así como, los usuarios de los servicios de transporte aéreo deben observar ciertas actitudes y comportamientos a fin de preservar la seguridad del vuelo, exigidas por la normativa sectorial (artículos 15° y 16° de la Decisión 619 de la Comunidad Andina), como es acatar las instrucciones del personal del transportista aéreo en las operaciones de embarque, rodaje, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque; abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas, entre otros.*

Resolución 1876-2024/SPC-INDECOPI

01 de julio de 2024

Asistente: Edmundo Medina Salazar

Las devoluciones de sumas pagadas no necesariamente anulan el interés del consumidor en denunciar la vulneración de sus derechos.

En el procedimiento seguido contra Cóndor Travel S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi revocó la Resolución 1378-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró improcedente la denuncia que fue presentada por el consumidor debido a la cancelación de su reserva en el Hotel Marriott.

En el caso expuesto, la Comisión consideró que el denunciante había visto por satisfecha su pretensión con anterioridad a la denuncia y, por ende, no contaba con interés para obrar, pues la denunciada había procedido con la devolución del monto cancelado por el denunciante.

En su apelación, el denunciante indicó que la sola devolución del monto que había pagado no constituía de forma alguna la subsanación de la conducta infractora, toda vez que el perjuicio ocasionado puso en riesgo la vida y seguridad de su familia.

Es así como, la Sala, en discrepancia con la posición de la Comisión, declaró procedente la denuncia señalando que, la tutela que solicitaba el consumidor a que se le reconozca su derecho a recibir un servicio idóneo, no se limitaba a la devolución de una suma de dinero, y que la verificación de si el denunciante tenía interés para obrar por parte de la autoridad, iba a depender de la naturaleza de la prestación (producto o servicio) y las circunstancias de los hechos acontecidos.

COMENTARIO: *La Sala envía un mensaje claro acerca de que el interés del consumidor en denunciar una conducta que considera no idónea de un proveedor, no se restringe en todos los casos a aspectos netamente patrimoniales, sino que existen perjuicios que no se pueden cuantificar, y que esperan sean tutelados por la autoridad de consumo. En el caso en concreto, la Sala determinó que la denuncia era procedente, es decir, que debía ser evaluada por la primera instancia a fin de determinar si el proveedor había incurrido en una infracción por la cancelación de la reserva en el hotel o correspondía que se le exonere de responsabilidad.*

Resolución 2086-2024/SPC-INDECOP

22 de julio de 2024

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Los proveedores de servicios educativos están obligados a adoptar medidas para prevenir la violencia escolar y cautelar la seguridad de sus estudiantes.

En el procedimiento seguido de oficio contra Sociedad Saco Oliveros S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0059-2023/CC3, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, declarando responsable al proveedor por:

- i) No cumplir sus obligaciones legales vinculadas a la gestión de la convivencia escolar, ni impartir medidas de prevención de violencia en todas sus formas.
- ii) Luego de conocido un hecho de violencia escolar, no adoptó las actuaciones necesarias dispuestas por ley, frente a estos actos.

Cabe resaltar que, la normativa sectorial que sustentó la decisión de la Sala es la Ley 29719, ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, la cual dispuso la implementación de diversos mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas, así como su reglamento y los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes.

No obstante, se declaró la nulidad de las multas impuestas por la Comisión vinculadas con la implementación de medidas ante actos de violencia escolar, ya que evidenció una indebida motivación en el análisis de estas, disponiendo que se emita un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

De otro lado, la Sala confirmó la decisión de la primera instancia, y la multa de 134,9 UIT impuesta a la denunciada, por no adoptar medidas de seguridad en las escaleras de acceso al quinto piso de su local, lo cual ocasionó que una menor accediera a este y caiga desde esa zona; lo que constituyó una infracción del artículo 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

COMENTARIO: *En los centros educativos recae una gran responsabilidad en torno a sus estudiantes, pues sus servicios no se agotan en su formación académica, sino que incluye un importante deber de custodia. En efecto, la Sala ha señalado que “aunado al deber de cuidado y protección impuesto normativamente a los promotores de servicios educativos, se debe considerar que los padres de familia que contratan este tipo de prestación, eligiendo una determinada institución educativa, por las características del servicio que ofrece, lo hacen con la legítima expectativa que durante el tiempo que sus hijos se encuentren en ella, su personal haya implementado las medidas necesarias e idóneas para proporcionar a los menores un ambiente sano, seguro y pacífico”.*

Resolución 2134-2024/SPC-INDECOP

07 de agosto de 2024

Asistente: Víctor Alfredo Guadalupe Capa

El derecho de los estudiantes a tener una beca se activa también ante el fallecimiento del padre o tutor, y no solo del encargado de solventar la educación.

En el procedimiento seguido contra Cambridge College Lima S.A.C., la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 1000-2024/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia, por no otorgar a los menores hijos de la denunciante el beneficio de la beca integral y exoneración de los pagos conforme a ley, pese a que lo requirió debido al fallecimiento del padre.

En el presente caso, el centro educativo alegó en su defensa que no había fallecido la persona económicamente responsable de los menores, ni se había probado la falta de medios económicos o recursos de la denunciante.

Por su parte, la Sala ha considerado que de la Ley 23585, por la cual se establece que los estudiantes de planteles y universidades particulares que pierdan a sus padres o tutores tienen derecho a beca, así como de su reglamento; se desprende que para que acceder a esta es necesario que se cumplan dos requisitos: a) que se produzca la pérdida del padre, tutor o persona encargada de solventar la educación; y, b) carecer de recursos económicos para pagar la educación.

Es decir, no lo restringe a la pérdida de la persona encargada de solventar la educación para que pueda configurarse el supuesto necesario para otorgarse la beca; por el contrario, la norma pone al mismo nivel como categorías distintas al padre, tutor y a la persona encargada de solventar la educación, por lo que bastará con que se produzca la pérdida de uno de esos sujetos para que se configure el primer requisito y dar paso al análisis del siguiente requisito (el sustento económico).

Al haberse constatado que se habían cumplido los requisitos exigidos por ley para el otorgamiento de la beca (fallecimiento del padre de los menores y carencia de recursos para solventar la educación) y, pese a ello, no se otorgó la misma; se declaró la responsabilidad de la denunciada y se ordenó una medida correctiva en favor de la denunciante, a fin de que se reconozca el derecho a la beca de sus menores hijos y devolución de montos pagados indebidamente, más los intereses legales correspondientes. Sin embargo, la primera

instancia deberá graduar nuevamente la sanción, ya que no motivó adecuadamente aquella que impuso.

COMENTARIO: *En esta ocasión la Sala analiza el alcance del deber de los centros educativos a otorgar becas a sus estudiantes que lo requieran, ante el lamentable fallecimiento de sus padres, tutor y a la persona encargada de solventar la educación. Sin embargo, no debe perderse de vista que el solicitante debe demostrar, además, la ausencia de recursos económicos, que permita concluir de manera objetiva que hay una verdadera necesidad que cubrir en favor del derecho a la educación, sin incurrir en negativas injustificadas que pongan en grave peligro este derecho fundamental.*

Resolución 2136-2024/SPC-INDECOP

07 de agosto de 2024

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Puede evaluarse si una condición de contratación es abusiva, aunque se haya expresado en un medio meramente informativo.

En el procedimiento seguido ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra Maquinaria Nacional S.A. Perú, donde se denunció la inclusión de presuntas cláusulas abusivas en la página web (<https://www.landrover.pe/>) de dicha empresa, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi realizó un análisis sobre la posibilidad de evaluar si eran o no abusivas las cláusulas cuestionadas, ante el alegato del proveedor consistente en que por la página web no realizaba la venta de sus productos, sino únicamente en su tienda física.

En este caso, la Sala señaló que la denunciada había incluido en su página web términos y condiciones que eventualmente podían formar parte del contrato de consumo, conforme al artículo 46° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor que establece que “*el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido*”.

En ese sentido, la Sala concluyó que, aun cuando la denunciada no realizaba ventas por la página web, lo cierto era que incluía en esta términos y condiciones que, al ser factibles de formar parte del contrato de consumo, podían ser denunciadas como cláusulas abusivas, encontrándose la autoridad obligada a emitir un pronunciamiento al tratarse de una infracción a las normas de protección al consumidor.

COMENTARIO: *El artículo 49° del Código señala que se consideran cláusulas abusivas, aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, colocan al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Atendiendo a la importancia de la regulación de las cláusulas abusivas, es relevante que los consumidores sepan que también pueden cuestionar condiciones y términos que no están contemplados en el contrato suscrito pero sí en la página web del proveedor donde promocionan sus productos, sobre todo porque los consumidores normalmente recurren a los medios virtuales para establecer un primer contacto con los proveedores.*

Resolución 2263-2024/SPC-INDECOP

12 de agosto de 2024

Asistente: Nina Francesca Llanamil Salabarriga

Los asegurados pueden presentar nuevas solicitudes de cobertura de un seguro a fin de que se reevalúe su condición de incapacidad.

En el procedimiento seguido ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín contra Pacífico Compañía Seguros y Reaseguros S.A., donde se denunció la negativa injustificada de cobertura de seguros múltiple y de desgravamen, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, señaló que no podía considerarse que había prescrito la potestad sancionadora de la autoridad administrativa sobre la aseguradora, en atención a que la negativa de cobertura ocurrió en el año 2007, dadas las particularidades del caso concreto.

En efecto, si bien existió una primera negativa, el interesado presentó un pedido de reconsideración a la aseguradora el 29 de enero de 2023, al cual adjuntó el Informe Médico del 6 de enero de 2023, que daría cuenta de su condición de invalidez, siendo que Pacífico respondió dicha misiva el 14 de febrero de dicho año, denegando lo pretendido, siendo esta última negativa aquella denunciada en esta oportunidad.

Es así como, la Sala enfatizó que, si bien el consumidor pudo plantear previamente pedidos de cobertura basados en determinados sustentos médicos emitidos a dicho momento, lo cierto es que, las aseguradoras no se encuentran impedidas de atender las nuevas solicitudes de coberturas de seguros, cuando estas se encuentren fundamentadas en nuevos medios de prueba que demanden una reevaluación de la condición de incapacidad total y permanente del solicitante. En ese sentido, podrá exigirse una reevaluación dependiendo de la naturaleza del seguro materia de controversia, así como del evento sufrido por el asegurado, cuya condición de invalidez podría variar con el paso del tiempo, implicando que el menoscabo se pueda incrementar, dependiendo del tipo de lesión sufrida.

Atendiendo a ello, se analizaron los medios probatorios concluyéndose que la denunciada había incurrido en una negativa injustificada, pues el denunciante había cumplido las condiciones indicadas en el certificado de afiliación a dichos seguros, ordenándose que se brinde la cobertura en los términos de las pólizas. Sin embargo, la primera instancia deberá graduar nuevamente la sanción, ya que no motivó adecuadamente aquella que impuso.

COMENTARIO: *Esta resolución contiene un análisis que considera la situación particular del asegurado, pero en el marco de lo permitido por la normativa sectorial. Asimismo, la Sala hizo hincapié en que su razonamiento no implicaba considerar razonable que un pedido de reconsideración se realice de forma reiterada, indefinida y sin límites, sino que deberá contener argumentos que rebatan la decisión adoptada precedentemente por la compañía de seguros o que alcance nueva información que exija que esta tenga que realizar un nuevo estudio sobre las circunstancias que motivaron su pronunciamiento previo. El razonamiento plasmado en esta resolución resulta favorable al asegurado, solo en tanto las características de la situación del asegurado así lo requiera y la normativa sectorial lo permita.*

Resolución 2293-2024/SPC-INDECOP

19 de agosto de 2024

Asistente: Carmen Lucía Budiel Echevarría

La operación financiera que debía generar una alerta de seguridad por discrepar del comportamiento habitual de consumo no debe ser cargada al consumidor, al igual que las operaciones posteriores a esta.

En el procedimiento seguido contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi confirmó la Resolución 0929-2023/INDECOP-LAL, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, que declaró fundada la denuncia, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad necesarias, pues permitió el cargo de 7 operaciones a la tarjeta de crédito del denunciante que discrepaban del comportamiento habitual de consumo del interesado.

La Sala, efectuando un cambio de criterio en relación con pronunciamientos anteriores, indicó que la obligación del proveedor de servicios financieros no solo se limita a monitorear y detectar en sus sistemas la realización de consumos inusuales y/o sospechosos, sino que debe asegurar que las transacciones cargadas a las líneas de crédito y/o cuentas de ahorros de sus clientes hayan sido efectuadas de forma correcta, es decir, encontrarse dentro de su comportamiento habitual y cumpliendo los requisitos de validez necesarios para estas operaciones.

En ese sentido, el cargo de la operación que debió generar la alerta de seguridad respectiva por no corresponder al comportamiento habitual de consumo, califica como indebido, siendo innecesario verificar si concurrieron los requisitos de validez requeridos para su autorización, teniéndose por acreditada la responsabilidad administrativa de la entidad financiera por esta operación y las posteriores, de allí que la medida correctiva a ordenarse deberá contemplar el extorno y devolución de cualquier concepto pagado como consecuencia de ello.

COMENTARIO: Antes de la emisión de esta resolución, el criterio de la Sala al analizar denuncias por operaciones no reconocidas, consistía en verificar el cumplimiento de los requisitos de validez para la autorización de la operación inusual que debía levantar una alerta en los sistemas de monitoreo de las entidades financieras, pues esta operación tenía que ser procesada por el banco para que pueda ser detectada por sus sistemas, y solo se devolvía al consumidor el monto cargado si se advertía que dicha operación no había cumplido con tales requisitos de validez. Sin embargo, el criterio actual considera que la operación que debió generar una alerta al encontrarse fuera del comportamiento habitual de consumo, y que el consumidor desconoce, no debería significarle un perjuicio económico, al igual que las operaciones que se realizaron con posterioridad.

RESUMEN ESPECIAL: SENTENCIA EN CASACIÓN 7225-2022

PODER JUDICIAL DA LA RAZÓN AL INDECOPI EN EL CASO DE DISCRIMINACIÓN CONTRA UNA SEÑORITA CON SÍNDROME DE DOWN

La Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República (en adelante, la Sala de la Corte Suprema), en el marco de la Casación 7225-2022, declaró infundado el recurso de casación interpuesto por Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros contra la Sentencia de Vista contenida en la Resolución N° 29 del 21 de mayo de 2021, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contenciosos Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima (en adelante, la Sala Superior), mediante la cual esta última confirmó la sentencia de primera instancia que declaró infundada la demanda presentada por la empresa donde solicitó, como pretensión principal, que se declare la nulidad total de la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI del 11 de julio de 2012, emitida por la Sala Especializada en Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala N° 2, actualmente denominada, Sala Especializada en Protección al Consumidor).

Cabe recordar que, mediante Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI la Sala N° 2 se pronunció como última instancia administrativa, en el procedimiento seguido por el señor Miguel Angel Céliz Ocampo contra Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros, confirmando la Resolución 3329-2021/CPC del 13 de diciembre de 2011, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia en contra de dicha empresa por haber infringido los artículos 1°.1 literal d) y 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues discriminó a la hija del denunciante al negarse a otorgarle un seguro de salud bajo el argumento de que tenía Síndrome de Down.

La justificación de la compañía de seguros para la negativa fue que la joven, al tener Síndrome de Down, era más propensa a ciertas enfermedades, en comparación con una persona que no tuviera dicha condición, y por tanto representaba un riesgo no asegurable. Sin embargo, la propia denunciada, en abierta contradicción con sus alegatos, admitió que venía asegurando a los hijos de personas que se encontraban aseguradas en sus planes, incluyendo los que tenían Síndrome de Down. Esto fue considerado por la Sala N° 2 para desvirtuar los argumentos de la referida empresa y concluir que, contrariamente a lo alegado, sí podía asegurar el referido riesgo.

En tal sentido, la Sala N° 2 consideró que no era razonable negar de forma absoluta a la joven el seguro de salud solicitado, pues podían encontrarse soluciones menos gravosas para mitigar los riesgos inherentes a su condición particular.

La decisión de la Sala N° 2 se basó en la Constitución Política del Perú y en la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” de la ONU, aprobada por el Congreso del Perú mediante Resolución Legislativa 29127 de fecha 30 de octubre del 2007 y ratificada a su vez por el Poder Ejecutivo mediante Decreto Supremo 073-2007-RE de fecha 30 de diciembre del 2007, que reconocen el derecho de las personas con discapacidad a no ser discriminadas. Asimismo, utilizó criterios establecidos por el Tribunal Constitucional para analizar casos de discriminación y citó a modo referencial una sentencia de la Corte Suprema de Costa Rica.

Por ello, además de sancionar a dicha empresa por discriminación con una multa de 45 UIT, la Sala N° 2 le ordenó que afiliara a la joven con Síndrome de Down al seguro solicitado, en caso aun existiese interés en contratarlo.

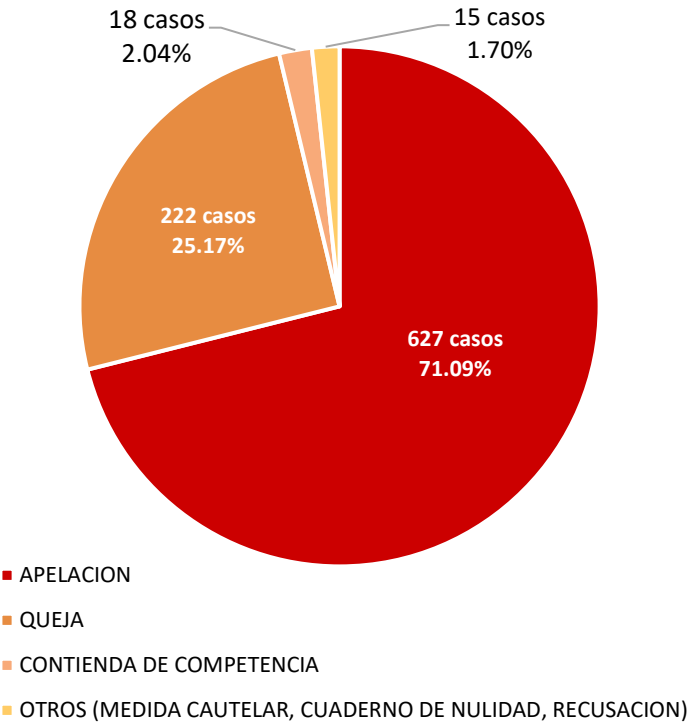
Ahora bien, en el ámbito judicial, la Sala de la Corte Suprema manifestó encontrarse conforme con lo decidido por la Sala Superior, la cual concluyó que no correspondía declarar la nulidad total de la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI; por los siguientes motivos:

- (i) Coincidía con la Sala Superior en que, en la votación de la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI existió un empate de los votos de la Sala N° 2 -dos vocales consideraron fundada la denuncia por discriminación, dos vocales consideraron fundada la denuncia por trato diferenciado, un vocal consideró infundada la denuncia por trato diferenciado - por lo cual debía participar el presidente de la Sala N° 2 como dirimente, por lo que el sentido final adoptado válidamente, fue el declarar fundada la denuncia por infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código, al haberse discriminado a la hija del denunciante, debido a que se negó a afiliarla a su seguro de salud “Red Salud” por su condición particular de persona con Síndrome de Down.
- (ii) La motivación de la Sala Superior fue adecuada, al haberse analizado medios probatorios pertinentes, siendo que su sentencia explicaba y justificaba las premisas factuales y jurídicas elegidas, cumpliendo con la exigencia de logicidad en la justificación interna de la resolución; y se verificó la valoración probatoria de acuerdo con los medios de prueba actuados en el proceso.
- (iii) Habiéndose acreditado la negativa de la aseguradora demandante de afiliar a la hija del denunciante, la Sala Superior realizó un análisis de los diferentes estudios técnicos e informes, a fin de revisar la existencia de la causa justificante justa y razonable de la decisión adoptada, siendo que, como resultado de ello, se concluía que, no todas las personas con Síndrome de Down, pueden presentar las mismas patologías colaterales, sino que depende de cada caso evaluar los riesgos en que estas patologías se produzcan, de ahí que la causa alegada por la demandante no se encontraba justificada. Asimismo, denegar el acceso al seguro de salud “Red Salud”, por el solo hecho de que una persona tenga Síndrome de Down, no constituye una causal justificada, ni razonable; máxime si la autonomía de la voluntad no resulta ser ilimitada, sino que debe de respetar diversos derechos constitucionales, entre ellos, el derecho del consumidor, el cual no puede ser excluido por tener alguna discapacidad, por el contrario el Estado prohíbe la discriminación.

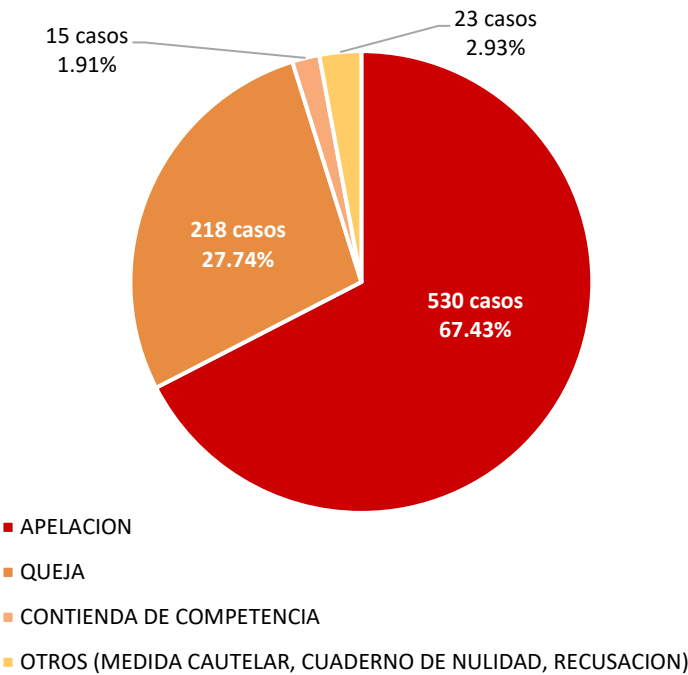
Como se aprecia, en la vía judicial, se ratificó la validez de la Resolución 2135-2012/SC2-INDECOPI, siendo que para la Sala de la Corte Suprema el denegar el acceso al seguro de salud “Red Salud”, por el solo hecho de que una persona tenga Síndrome de Down, no constituye una causa justificada, ni razonable.

ESTADÍSTICAS

EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC - JUL - SET 2024



EXPEDIENTES RESUELTOS POR LA SPC - JUL - SET 2024





Tribunal de Defensa de la Competencia
y de la Protección de la Propiedad
Intelectual

Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**

