

ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA RELACIONADA CON LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Con el presente trabajo, Canalle Abogados empieza con el análisis de los principios de protección al consumidor, regulados en el artículo V de la ley 29571, desde el enfoque de la jurisprudencia, sean resoluciones emitidas en sede administrativa a través de INDECOPI y sus órganos competentes o a través del Poder Judicial en sede judicial, con la finalidad de ampliar el espectro doctrinario y académico establecido en nuestra sección primera denominada “análisis de los Principios del Código de Protección y Defensa del consumidor” (en lo sucesivo, el Código).

Jurisprudencia materia de análisis: De la Resolución Final N° 27-2018/CC3

Hemos decidido analizar en el presente trabajo la Resolución Final N° 27-2018/CC3 en la medida que en dicho pronunciamiento se toman en consideración los principios de Transparencia, de Corrección de la Asimetría Informativa y de Soberanía del Consumidor contemplados en el Código, los que hemos analizado en nuestros artículos anteriores y colgados en nuestra web institucional.

Dicho pronunciamiento, fue emitido con fecha 27 de abril del 2018 por la Comisión de Protección al Consumidor N°3 de la sede central del Indecopi, en el marco del Expediente 112-2017/CC3, en el cual se tramitó un procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio por la Secretaria Técnica de dicha Comisión contra el Banco de Crédito del Perú (en lo sucesivo, el BCP), por la presunta infracción administrativa a lo establecido en el artículo 2 del Código, por haber omitido otorgar información a sus clientes de tarjetas de crédito en el sentido que los consumos realizados en comercios electrónicos de internet pueden ser facturados en una moneda distinta a la informada por dichos establecimientos.

Específicamente, se dio inicio al procedimiento administrativo sancionador en contra del BCP, por omitir informar que el procesamiento de pagos en tarjetas de crédito podían ser cobrados en moneda extranjera, distinta a lo señalado en el contrato comercial electrónico celebrado entre el consumidor de la tarjeta de crédito y las empresas UBER, CABIFY y BEAT, como establecimientos comerciales electrónicos.

De los órganos competentes

Siguiendo con la secuencia del caso, la Comisión de Protección al Consumidor N°3 de la Sede Central del Indecopi, realiza un análisis del órgano estatal competente para revisar el caso que nos atañe, a partir del escrito de descargos del BCP, dentro

del cual alegó, como cuestión previa, que la competencia en este caso la tenía la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en adelante “SBS”, aduciendo que se está cuestionando el no cumplimiento del Reglamento de Transparencia, normativa perteneciente a la regulación especial de la SBS aplicables a las entidades financieras debidamente autorizadas, como es el BCP. De esa manera, el imputado, sostuvo que el órgano resolutorio de protección al consumidor no tenía competencia para determinar el fondo de la controversia.

Al respecto, la Comisión indicó que la SBS es competente, acorde a los artículos 345 y 347 de la Ley General de Bancos, para supervisar el correcto funcionamiento del sistema financiero y de seguros, siendo esta su materia principal y directa de tutela, recayendo sobre el mismo una tutela indirecta a los consumidores de las entidades financieras, en tanto que su regulación y supervisión correcta coadyuva a generar un ambiente de prestación de servicios idóneos, en beneficio de los consumidores.

Asimismo, establece que la Autoridad Nacional de Consumo, a través de sus órganos resolutorios, tiene la función principal de velar por la protección de los derechos de los consumidores en el mercado en cualquier índole, incluyendo los productos y servicios financieros, citando la Ley 28587, que es complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, así como el artículo 105 del Código, que establece que la autoridad nacional de consumo es el competente primario para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones de dicha norma.

Finalmente, la Comisión declara que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer y sancionar afectaciones a los derechos de los consumidores que se detecten en dicho procedimiento en tanto que se busca verificar el cumplimiento del deber de idoneidad establecido en el artículo 2 del Código.

Sobre el particular, nos encontramos completamente de acuerdo con el criterio esgrimido por la Comisión en este extremo en tanto ha establecido claramente, mediante el citado de disposiciones normativas relevantes de la Ley de Bancos y del Código de Protección al Consumidor, los alcances de la competencia legal atribuida a cada órgano sectorial con respecto a la competencia legal otorgada a la Autoridad Nacional de Consumo, estableciendo un panorama más claro para futuros casos que tengan características semejantes, en favor de la seguridad jurídica y en protección de los derechos de los consumidores al generar certidumbre respecto de la vía procesal administrativa a seguir en caso surja un evento relevante ante el

derecho que vulnere derechos del consumidor u derechos emanados de normas sectoriales.

Acerca del fondo de la controversia

Respecto al fondo de la controversia, la Comisión determinó el archivo del procedimiento administrativo sancionador en contra del BCP en tanto encontró que dicha entidad financiera había cumplido con lo establecido en el artículo 2 del Código, referente a entregar información oportuna en todas las etapas de la relación de consumo con sus tarjetahabientes respecto de las transacciones que estos realicen en comercios físicos o electrónicos.

Los comisionados llegaron a esta conclusión por el análisis del procesamiento de operaciones de las tarjetas de crédito realizadas por entidades procesadoras domiciliadas en Perú y no domiciliadas, tales como MasterCard y Visanet, siendo que las domiciliadas realizaban el cobro correspondiente en moneda nacional o extranjera, mientras que las entidades procesadoras de pago no domiciliadas en Perú realizaban dicho cargo, necesariamente, en moneda extranjera. En este caso, en dólares americanos.

Por tanto, se determinó que el BCP había cumplido cabalmente con entregar información oportuna, veraz y relevante al consumidor y que el deber de información del cobro en moneda distinta a la establecida en el contrato es del proveedor electrónico, relación de consumo distinta a la entablada con el BCP.

Sobre este punto, concordamos con la *ratio decidendi* de los comisionados en tanto, al evaluar y merituar los hechos, han determinado que el BCP, como entidad financiera sometida a las regulaciones especiales emitidas y publicadas por la SBS, no ha cometido una infracción de omisión de otorgar información relevante al consumidor respecto al servicio brindado, sino que ha cumplido con todas las cargas legales establecidas, tanto sectoriales como de protección al consumidor, careciendo de fundamento legal imponer con la infracción.

Acerca de los principios manifestados en la resolución bajo análisis

Pensamos que han prevalecido dentro del caso expuesto el principio de **Corrección de la Asimetría Informativa**, en tanto se ha dejado en claro que el BCP había cumplido con las obligaciones legales emanadas de los distintos dispositivos legales citados líneas arriba, así como de remitir, en el momento oportuno, notificaciones de los pagos realizados en la moneda que determina la entidad de procesamiento de pago internacional, actuando el mismo como un mero ejecutor del pago, acorde a

las condiciones de la relación de consumo existente entre el BCP y sus consumidores con relación al uso de las tarjetas de crédito.

A su vez, pensamos que ha prevalecido la aplicación *ex ante* de la apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador del **Principio de Transparencia**, en tanto que el BCP ha cumplido con remitir información relevante en todas las etapas del proceso de formación y ejecución del contrato de consumo sobre las condiciones y usos diversos que se le puede dar a la Tarjeta de crédito, así como de la variabilidad de la moneda con la que se va a pagar la transacción realizada entre el consumidor del BCP y un proveedor ajeno a dicha relación de consumo.

Por último, pensamos que el **principio de Soberanía del Consumidor** ha sido tutelado perfectamente a pesar de la decisión del archivamiento del procedimiento, en tanto la Comisión dejó en claro (en los considerandos 44, 45, 46, 47, 48, 50 y 51) la importancia de brindarle al consumidor la información relevante y necesaria respecto del servicio o producto ofrecido con la finalidad de generar decisiones libres e informadas de los consumidores que, a su vez, al ser estos los actores principales del mercado, orientan a la mejora continua de las condiciones de los productos y servicios ofrecidos por los proveedores, actores también fundamentales dentro del normal desenvolvimiento del mercado.

Cerramos este acápite comentando que la Comisión de Protección al Consumidor N°3 de la Sede Central del Indecopi realizó en forma directa tutela jurídica a los principios mencionados líneas arriba, sin dejar de lado, de forma indirecta, los principios restantes pertenecientes al artículo V del Código.

Conclusiones

- La Comisión ha realizado un análisis jurídico correcto referente al establecimiento de la competencia legal atribuida al Indecopi y a los órganos competentes sectoriales, estableciendo que como Autoridad Nacional de Consumo, es la autoridad competente primario para conocer hechos relevantes que pudieran configurar presuntas infracciones a las disposiciones establecidas en el Código, resguardando el principio de Soberanía del Consumidor.
- La Comisión, a través de la Resolución Final N° 27-2018/CC3, ha prevalecido el Principio de Transparencia en tanto ha reconocido que el BCP había cumplido con todas las cargas legales establecidas en el Código y en las normas sectoriales especiales que regulan su normal desenvolvimiento, todo

ello en favor de los consumidores y de los proveedores cumplidores de la normativa aplicable.

- La Comisión, a través de la Resolución Final N°27-2018/CC3, verificó el cumplimiento del Principio de Corrección de la Asimetría Informativa por cuanto el BCP, como entidad financiera imputada en el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Secretaria Técnica, había remitido en forma oportuna y en todas las etapas de la relación de consumo, información relevante respecto al servicio y producto financiero ofrecido hacia el consumidor, cumpliendo de esta forma con lo establecido en el principio bajo análisis.

Lima.

23 de agosto del 2021.