

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**  
**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO DE ABOGADO**

**AUTOR:**

**GERALDINE LA TORRE MENACHO**

**ASESOR:**

**DRA. VERONICA ROCIO CHAVEZ DE LA PEÑA**

**LINEA DE INVESTIGACION:** EXPEDIENTE CIVIL,  
IMPUGNACION DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA  
INDEMNIZACION COMO PRETENSION ACCESORIA

**LIMA – PERÚ**  
**ENERO – 2020**

**DEDICATORIA:**

Este trabajo va dedicado a mis padres, esposo e hija que con su apoyo constante, y su paciencia me dieron la fuerza los ánimos para seguir y así culminar mi carrera, me demostraron que nunca es tarde para empezar y que a pesar de las dificultades que nos presenta la vida siempre hay un nuevo comienzo para todo.

**AGRADECIMIENTO:**

A mi familia, padres, esposo e hija, por estar siempre a mi lado en cada paso que he venido dando en el transcurso de toda mi vida.

Al Dr. José Rengifo, por compartir conmigo todos sus conocimientos, por su tiempo y dedicación a mi persona, por su compañía en todo este proceso.

## INDICE

Dedicatoria.....	Pág. 2
Agradecimiento.....	Pág. 3
Resumen.....	Pág. 5
Introducción.....	Pág. 6
<b>I.- Síntesis y Fotocopia de los Principales Recaudos del Expediente Administrativos.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>I.1 Síntesis de la Demanda.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>I.1.1 Petitorio.....</b>	<b>Pág.7</b>
<b>I.1.2 Fundamentos de Hecho.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>I.1.3 Fundamentos de Derecho.....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>I.1.4 Vía procedimental.....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>I.1.5 Medios probatorios.....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>I.2 Síntesis del Auto de Saneamiento y Auto Admisorio de la Demanda.....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>I.3 Síntesis de la Contestación de la demanda.....</b>	<b>Pág.10</b>
<b>I.4 Resolución 12 Segunda Sala Transitoria Especializada en lo Contencioso   Administrativo.....</b>	<b>Pág.12</b>
<b>I.5 Fotocopia de la Sentencia en Primera Instancia.....</b>	<b>Pág. 14</b>
<b>I.6 Fotocopia de la Sentencia en Segunda Instancia.....</b>	<b>Pág. 23</b>
<b>I.7 Fotocopia del Fallo de la Corte Suprema.....</b>	<b>Pág. 28</b>
<b>II Jurisprudencia de los últimos 10 años.....</b>	<b>Pág.33</b>
<b>III Doctrina Actual de la Materia Controvertida.....</b>	<b>Pág. 38</b>
<b>3.1 Derecho Administrativo.....</b>	<b>Pag.38</b>
<b>IV Síntesis Analítica del trámite Procesal.....</b>	<b>Pág.41</b>
<b>V Opinión Analítica del Tratamiento del Asunto Sub Materia.....</b>	<b>Pág. 43</b>

## **RESUMEN**

Este trabajo trata, de la responsabilidad por parte de una Institución Privada, en este caso de FINANCOR, por la falta de información que pueda llegar a omitir a un usuario, al momento de ofrecer un producto, para el uso del mismo, ya que al momento de tener una relación contractual no se debe incurrir en faltas, y mucho menos dejar de darle al usuario todas las facilidades para poder usar el producto y así inducir a cometer errores, dado el caso, el usuario se vio en la necesidad de acudir al INDECOPI, entidad que se encarga de promover y fomentar una competencia justa, leal y honesta por parte de todos los agentes económicos, que también a su vez no realizó una buena investigación saliendo a favor de la entidad antes mencionada, vulnerando así el Derecho del consumidos a obtener una información completa y detallada del producto que adquirió.

Motivo por el cual el consumidor se vio en la necesidad de iniciar un proceso Administrativo Contencioso abreviado, el cual en todas sus instancias fue fundada a favor del demandante, demostrando así, que la ley administrativa es justa con respecto a los Derechos de la persona.

## **INTRODUCCIÓN**

El desarrollo del presente informe refleja el contenido de una de las especialidades más importantes de la ciencia del derecho, como lo es el Derecho administrativo, el cual aborda de manera frontal la organización del estado y sus relaciones con los administrados, pero tengamos en consideración que el expediente seleccionado sobre el cual se concatena este informe, no solo se inmiscuye en la temática de índole del derecho administrativo sino también en lo concerniente al derecho contencioso administrativo.

Por ende en este expediente 00741-2005, se aprecia la función de supervisión del instituto de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual (INDECOPI), sobre las personas jurídicas a su cargo y en este en particular, a las entidades que tienen como giro comercial la prestación de créditos y seguros, para el público en general, por lo cual se ha podido analizar tanto la doctrina como las bases jurisprudenciales que marcan el norte en el ciclo de vida de esta especialidad en el contexto nacional.

Así tenemos sendas sentencias vinculantes dadas por la corte suprema de la republica versadas en impugnación de resolución administrativa, del cual se desprende la necesidad de indemnización cual pretensión accesoría, por ende se conseguirá bajo un marco puntualmente académico ir apreciando sistemáticamente como las diversas instancias con las que cuenta nuestro aparato nacional de justicia va pronunciándose sobre el punto materia de la Litis, de idéntica manera el segmento conceptual o teórico de las postrimerías de este informe nos permitirá con amplia solvencia contar con puntos de apoyo referencial en la búsqueda de comprender minuciosamente este material de investigación.

## **I. SÍNTESIS Y FOTOCOPIA DE LOS PRINCIPALES RECAUDOS DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.**

### **1.1 SINTESIS DE LA DEMANDA**

El 08 de Marzo del año 2005, don **Ricardo Cesar Yáñez Quevedo**, representado por su apoderada Jessica García Farfán, **interpuso demanda Contenciosa Administrativa, en vía de procedimiento abreviado**, ante el 3° Juzgado Contencioso Administrativo, en contra de contra el Instituto Nacional de la Competencia y de la propiedad intelectual en adelante INDECOPI, para que se declare la nulidad de la resolución N°0907-2004, -indecopi, adoptada por la sala de defensa de la competencia del tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual del citado organismo.

#### **1.1.1 Petitorio**

El demandante, por intermedio de su representante legal, peticiona que se deje sin efecto la resolución N° 0907-2004 INDECOPI, adoptado por la sala de defensa de la competencia, del tribunal de defensa de la competencia, mediante el cual dicha instancia confirma en todos sus extremos la resolución final N° 527-2004, la misma que a su vez declaro infundada la denuncia interpuesta en contra de financiera cordillera en adelante FINANCOR.

#### **1.1.2 Fundamentos de Hecho**

La representante legal del accionante, sustenta su pretensión en los siguientes fundamentos de hecho:

Con fecha 02 de febrero del 2004 la superintendencia de banca y seguros remitió a la comisión de protección al consumidor del INDECOPI (por el convenio que existe entre ambas entidades) el oficio N° 784-2004-SBS en la cual le remiten copia de la consulta que formule en la plataforma de atención al usuario de la SBS, por la cual deseaba informarme si FINANCOR estaba autorizado, en lo que se refiere a tarjetas de crédito, hacer efectivo los 28 días calendarios de febrero por adelantado, en el periodo de facturación enero-febrero toda vez que se diferenciaba con respecto a otras entidades financieras, pensando yo que habrían violado el artículo 221 numeral 44 de la ley del

sistema financiero (ley N° 26702), me comunican por medio del oficio N ° 781-2004-sbs que esta consulta lo derivan al INDECOPI.

Del mismo modo refiere, que con fecha 17 de febrero del 2004 presente formalmente en virtud de la opinión de la SBS mi denuncia contra FINANCOR por el tema de falta de información, ya que fui reportado ante las centrales de riesgo, y ampliada la misma con fecha 25 de febrero del 2004 en la cual en su segundo renglón solicite me entreguen la copia de mi contrato que suscribí con ellos, por ser mi derecho como consumidor y también a partir de ahí informarme en cual clausula estaba tipificado la operación financiera que me practicarían sin dejar antes de subrayarles en el numeral 4 de la ampliación, que si no existiera y/o no tuvieran mi contrato que suscribí con ellos, estarían violando el artículo 183 de la ley del sistema financiero, el mismo que los obliga a guardar estos documentos por un periodo no menor a 10 años, extremo que nunca fue valorado debidamente por el INDECOPI.

Luego de la conciliación, en el proceso fueron declarados en REBELDIA al no contestar nada de lo denunciado en el proveído N° 4, ante lo cual la comisión estaba en condiciones de resolver, pero en virtud al requerimiento que les hicieron a los denunciados de la copia del contrato, el cual no cumplieron dentro del plazo exigido, solicitando ellos prorroga fuera de plazo, la misma que fue dejada sin efecto por el proveído N° 5 presentaron una copia donde se apreciaba una firma por la mitad (es aquí donde empiezan mis dudas respecto a la imparcialidad) por lo que expuse mis dudas sobre la veracidad de dicho documento.

Se puede observar en el expediente, que en el proceso este se vio plagado de actos que vulneran el principio de legalidad y al debido proceso, que en la actualidad no solo es considerado como un derecho constitucional, sino como un derecho fundamental que resulta exigible no solo en las actuaciones procesales sino también en las administrativas. Por cuanto los denunciados presentaban lo requerido cuando querían, sin que la comisión de protección al consumidor los sancionara de acuerdo a ley en la cual esta ley determina que las partes absuelven las observaciones en el plazo exigido, hechos que sucedieron hasta en 3 ocasiones en la primera instancia.

Este acto administrativo carece de MOTIVACION, toda vez que las resoluciones debieron decidir sobre todas las cuestiones planteadas y debieron ser obligatoriamente motivadas, la MOTIVACION se da por los hechos y por derecho, la cual debe fluir de la



ley, en el presente caso las resoluciones se basaron en hechos falsos por parte de los denunciados.

### **1.1.3 Fundamentos de Derecho**

El accionante argumenta la demanda en base al artículo 1 de la Ley del proceso contencioso administrativo. Asimismo, se sustenta en los artículos 4.1, 5, 11 y 22 de la Ley del proceso contencioso administrativo.

### **1.1.4 Vía Procedimental**

El proceso se tramitó en la vía de proceso **Abreviado**, conforme establecía el articulado del Código Procesal Civil.

### **1.1.5 Medios Probatorios**

El demandante ofrece como medios probatorios de su pretensión los siguientes instrumentos:

- a. Informa perito grafo técnico de parte, que determina la falsedad de la firma, que está en la copia del contrato presentada por los denunciados que se señala como mío.
- b. El expediente N° 179-2004/CPC que obra en el archivo del indecopi, debiendo el juzgado oficial al indecopi para tal efecto.
- c. Todo lo actuado en el proceso administrativo el cual incluye: resoluciones de ambas instancias, todo lo enviado al indecopi, todo lo recepcionado al indecopi.
- d. Copia de los oficios N°781-2004 y N°784-2004 de la SBS.

## **1.2 SINTESIS DEL AUTO DE SANEAMIENTO PROCESAL Y AUTO ADMISORIO DE LA DEMANDA**

El Juez del 3° Juzgado Especializado en lo Contencioso administrativo de Lima, declaró improcedente la demanda, por razones de incompetencia y estando a lo dispuesto por el artículo 10 de la ley 27584 se remitió todo lo actuado a la sala contenciosa administrativa correspondiente, tengamos presente que en este auto de saneamiento el magistrado recalco que para su admisión, toda demanda debe cumplir con los requisitos

previstos en los artículos 424 y 425 del código procesal civil y de manera especial el señalado en el numeral 20 de la ley 27584, además de no hallarse incurso en ninguna de las causales de improcedencia previstas en los artículos 427 del mismo código y 21 de la ley mencionada, que en el presente caso, Ricardo cesar Yáñez Quevedo promueve proceso contencioso administrativo a fin de que se declare la nulidad de la resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, de igual manera se tiene por entendido, que tratándose de resoluciones expedidas por el mencionado tribunal, su impugnación corresponde ser conocida, en primera instancia, por la sala contenciosa administrativa y no por el juzgado especializado en esta materia.

En tanto en el auto admisorio se considera que, la demanda tiene por pretensión, entre otra, se deje sin efecto la resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, de fecha 7 de diciembre del año 2004, expedida por la sala de defensa de la competencia del tribunal del indecopi, mediante el cual dicha instancia confirmo en todos sus extremos la resolución final N° 527-2004CPC, la misma que a su vez declaro infundada la denuncia interpuesta en contra de financiera cordillera, y por consiguiente el juzgado ordene cambiar las resoluciones mencionadas declarándolas fundadas, por ende se resolvió admitir a trámite la demanda interpuesta por el señor Ricardo Cesar Yañez Quevedo , se tuvieron por ofrecidos los medios probatorios, se trasladó la demanda a todas las partes en el plazo de 10 días, la misma que se entendió contra el Instituto Nacional de la Competencia y de la Propiedad Intelectual-INDECOPI y con financiera Cordillera S.A. en Calidad de Litisconsorte.

### **1.3 SINTESIS DE LA CONTESTACION DE LA DEMANDA**

En el presente proceso, se encuentra en discusión si es que resulta valida o no una resolución expedida por el tribunal del INDECOPI, que confirmando el pronunciamiento de la comisión de protección al consumidor del Indecopi, ha desestimado una denuncia administrativa, contra Financor por supuesta infracción a los artículos 5 inciso b) y 15 de la ley de protección al consumidor, en términos coloquiales, se encuentra en discusión si es que resulta valido o no que la autoridad administrativa del INDECOPI, en ejercicio de sus atribuciones y funciones, haya desestimado una denuncia administrativa interpuesta por el señor Yáñez contra Financor, al haberse acreditado que esta no infringió su deber de información.

En rigor corresponderá a la sala determinar si la resolución impugnada ha incurrido en algún vicio que ocasione su invalidez o ineficacia. Consideramos que la demanda es absolutamente inconsistente en su formulación y abiertamente infundada en su contenido,

En el caso que nos ocupa, el señor Yáñez denunció, a FINANCOR debido a que esta no le informó que en el periodo enero-febrero de 2003, la fecha de cierre de su estado de cuenta sería el día 14 y no el 16 o 17 de febrero, fechas en las que cerraba en los meses anteriores, lo que habría perjudicado al señor Yáñez, en la medida que realizó el pago correspondiente al periodo diciembre 2002-enero 2003, con posterioridad a la fecha de cierre del siguiente estado de cuenta, habiendo ocasionado con ello que se acumulen 2 estados de cuenta sin pagar, y por lo cual fuese reportado a las centrales de riesgo como deudor moroso.

El señor Yáñez ha señalado también que FINANCOR no habría estado facultada para efectuar el cambio en la fecha de cierre de los estados de cuenta, ya que en el contrato suscrito no existía cláusula alguna mediante la cual se le hubiesen otorgado tales prerrogativas. Al respecto el demandante parece olvidar que en el procedimiento administrativo se acreditó que la actuación de FINANCOR no le fue comunicada por tratarse de un mecanismo de recuperación de un servicio ofrecido al público, como el de la tarjeta de crédito, los cuales son establecidos al interior de cada intermediario financiero, según las necesidades e intereses de cada uno de ellos, sin que se requiera para ello autorización de la superintendencia de banca y seguros, tal como esta misma entidad lo señaló en su oficio N° 781-2004-SBS.

Asimismo, quedo debidamente acreditado también que financor ya había venido utilizando la metodología antes mencionada desde el inicio de la relación con el señor Yáñez, tal como se desprende de los estados de cuenta presentados por el mismo.

Del mismo modo, respecto a la fecha de pago de los estados de cuenta, el ahora demandante señaló que “no podía considerarse que por haberse consignado el día 30 en el ítem otros datos de la solicitud de crédito, deba tomarse dicha fecha como la indicada por el para el pago de las cuotas mensuales”.

En cuanto al argumento del demandante, referido a que fue denunciado a las centrales de riesgo en tanto que efectuó el pago de la cuota diciembre 2002-enero 2003, el 15 de febrero de 2003, esto es cuando su fecha de pago era el 1 de febrero, resulta importante

señalar que las entidades financieras están obligadas a efectuar un reporte mensual a la sbs acerca del estado de los créditos de todos sus clientes sin excepción.

El señor Yáñez, realizó el pago de su deuda 14 días después de la fecha correspondiente, motivo por el cual fue reportado a la sbs como deudor con problemas potenciales, habiéndose cambiado su calificación a deudor normal cuando regularizo el pago de su deuda en marzo del 2003.

#### **1.4 RESOLUCION N° 12 SEGUNDA SALA TRANSITORIA ESPECIALIZADA EN LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.**

Es de resaltar que en la presente resolución, se consigna Primero; que la etapa postulatoria del proceso se ha vencido, habiendo la entidad demandada INDECOPI y la litisconsorte necesaria pasiva financiera cordillera S.A. (FINANCOR) cumplido con absolver oportunamente el traslado de la demanda, segundo; a que de otro lado el procurador público a cargo de los asuntos judiciales de la presidencia del consejo de ministros no obstante haber sido debidamente notificado con la demanda, no se ha apersonado en debida forma al proceso, por lo que no haber subsanado la deficiencia de su escrito de apersonamiento, corresponde se haga efectivo el apercibimiento previsto en la resolución 10 y en consecuencia: se tiene por no presentado el referido escrito de apersonamiento; tercero; a que en consecuencia la causa se ha proyectado al estado de emitirse el auto de saneamiento, de conformidad con lo previsto por el inciso 25.1 del artículo 25 de la ley 27584, modificada por la ley N° 28531; por lo que se resuelve:

1) saneamiento del proceso: advirtiéndose de autos que este órgano jurisdiccional es competente para conocer de la Litis, que las partes se encuentran habilitadas para participar en el proceso por tener interés y legitimidad para obrar y no habiéndose deducido excepciones y defensas previas y verificándose de autos la concurrencia de los presupuestos procesales y las condiciones de la acción, que determinara la existencia de una relación jurídica procesal valida entre las partes; declararon saneado el proceso, 2) fijación de puntos controversiales: determinar si debe dejarse sin efecto la resolución número 0907-2004/TDC-INDECOPI, de fecha 7 de diciembre del año 2004, emitida por la sala de defensa de la competencia del INDECOPI, así como la resolución de primera instancia administrativa, N° 527-2004, emitida por la comisión de protección al consumidor del INDECOPI, y si como consecuencia de ello, debe declararse fundada

la denuncia del actor interpuesta contra financiera cordillera S.A.(FINANCOR), sobre infracción a las normas de protección al consumidor;

3) prescindencia de audiencia de pruebas. Estando a la naturaleza documental de los medios probatorios admitidos, téngase los mismos por actuados y meritúense oportunamente al resolver, prescindiéndose de la realización de la audiencia de pruebas al no haber otros medios probatorios que requieran de actuación; 4) vista fiscal: habiéndose prescindido de la realización de audiencia de pruebas conforme corresponde a su estado: remítanse los autos al ministerio público, para la emisión del dictamen de ley.

1.5 Fotocopia de la Sentencia de Primera Instancia

342 342

**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
*Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo*

: Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo  
Resolución N° 15  
Fecha 10-12-07

*Expediente N° : 741 - 05*  
*Demandante : RICARDO CESAR YAÑEZ QUEVEDO*  
*Demandado : INDECOPI y otro*  
*Materia : Acción Contencioso Administrativo.*

**RESOLUCION N° 15**  
*Lima, veinticuatro de octubre de dos mil siete.-*

**VISTOS;** con lo expuesto en el Dictamen Fiscal que obra a fojas trescientos treinta y tres a trescientos treinta y cinco; y, teniendo a la vista, el expediente administrativo en copia fedateada, que obra como acompañado; interviniendo como Vocal ponente el Señor Avilez Rosales; resulta de autos, que por escrito de fojas ciento noventa, a ciento noventa y siete, el señor Ricardo Cesar Yañez Quevedo, interpone demanda de impugnación de resolución administrativa, a fin que se declare la Nulidad de la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, expedida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, de fecha siete de diciembre de dos mil cuatro; mediante la cual dicha instancia confirmó en todos sus extremos la Resolución Final N° 527-2004/CPC, de fecha veintisiete de mayo de dos mil cuatro, la misma que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Financiera Cordillera – en adelante FINANCOR –.

**FUNDAMENTOS DE HECHO:** 1) Con fecha dos de febrero de dos mil cuatro la Superintendencia de Banca y Seguro remitió a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, el oficio N° 784-2004-SBS, en el cual le remiten copia de la consulta que formuló en la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS, por la cual deseaba informarme si FINANCOR estaba autorizado en lo que se refiere a

343

tarjetas de crédito, hacer efectivo los veintiocho días calendarios de febrero por adelantado, en el periodo de la facturación enero - febrero toda vez que se diferenciaba con respecto a otras entidades financieras, suponiendo el demandante que FINANCOR había violado el artículo 221 numeral 44 de la Ley del Sistema Financiero - Ley N° 26702; posteriormente la SBS comunicó al actor, mediante Oficio N° 781-2004-SBS que su consulta la derivarían al INDECOPI. 2) Con fecha seis de febrero de dos mil cuatro la SBS a través de la Dra. Lourdes Puma remite un correo electrónico a la Srta. Karim Salazar Vásquez, Coordinadora Legal del Sistema de Apoyo al Consumidor del INDECOPI, en la cual le exponen el fundamento por el cual se le indicó al actor que fuera al INDECOPI, por presunta infracción a su Derecho a la Información, hecho que INDECOPI como ente regulador, puede determinar de acuerdo a las facultades que posee, y cuya copia del documento obra en la página catorce del expediente administrativo. 3) Con fecha diecisiete de febrero de dos mil cuatro, el demandante presentó formalmente, en virtud de la opinión de la SBS, su denuncia contra FINANCOR por la falta de información, ya que fue reportado ante la Central de Riesgo, y ampliada la denuncia con fecha veinticinco de febrero de dos mil cuatro; solicitando además que se le entregue copia del contrato que suscribió con la financiera en mención, por ser su derecho de consumidor, señalándoles que si no existiera y/o no tuvieran el contrato suscrito con ellos, estarían violando el artículo 183 de la Ley del Sistema Financiero, el mismo que los obliga a guardar los documentos por un periodo no menor a diez años, extremo que nunca fue valorado debidamente por el INDECOPI. 4) El demandante sostiene, que el proceso se vio plagado de actos que vulneraban el Principio de Legalidad y al Debido Proceso, que en la actualidad no sólo es considerado como un derecho constitucional, sino como un derecho fundamental que resulta exigible tanto en las actuaciones judiciales como en las administrativas, por cuanto los denunciados presentaban lo requerido cuando querían, sin que la Comisión de Protección al Consumidor los sancionara de acuerdo a ley. 5) El accionante considera, que es ilegal haberse declarado la improcedencia del contrato suscrito entre él y FINANCOR como medio probatorio, toda vez que las copias presentadas por los denunciados es falsa, y siendo así no existiría ningún vínculo legal y/o contractual, y todas las condiciones que pueda emanar de este documento, por el cual FINANCOR tuviera la potestad de

571  
breve  
dictamen

exigirle algo, por lo que se desprende que el reporte realizado a la Central de Riesgo, como ellos lo hicieron es ilegal, esto sin perjuicio del delito penal que presuntamente se incurrió, y en la violación al artículo 183 de la Ley del Sistema Financiero. Respecto al tema de variación de la fecha de corte de los Estados de Cuenta, los cuales no requerirían autorización de la SBS, el demandante indica que si recae en el plano de la información, por el fundamento por el cual fue remitido de la SBS al INDECOPI. 7) En el tema de la no obligación de FINANCOR de informarnos sobre su metodología, el actor argumenta que es algo que no denunció, sino el hecho de no informarle debidamente sobre las fechas de corte de los estados de cuenta, punto que en principio plantean debidamente otras entidades financieras, y que en todo caso FINANCOR tendría privilegios, respecto a todas las demás entidades financieras.-----

Admitida la demanda, mediante Resolución N° Uno, de fecha tres de junio de dos mil cinco, se corrió traslado de ley. Mediante escrito que corre de fojas doscientos veintisiete a doscientos treinta y seis, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPI, contestó la demanda negándola y contradiciéndola en todos sus extremos por considerarla que carece de fundamento. Mediante escrito que obra a fojas doscientos ochenta y cuatro a trescientos siete, Financiera Cordillera S.A. - FINANCOR, contestó la demanda, solicitando que oportunamente se declare infundada en todos sus extremos. Posteriormente, por Resolución N° 12, de fecha nueve de marzo de dos mil siete, se declaró Saneado el Proceso, se fijó como punto controvertido: Determinar si debe dejarse sin efecto la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, de fecha siete de diciembre de dos mil cuatro, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, así como la Resolución de Primera Instancia administrativa N° 527-2004/CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, y si como consecuencia de ello, debe declararse fundada la denuncia del actor interpuesta contra Financiera Cordillera S.A. - FINANCOR, sobre infracción a las normas de Protección al Consumidor. Se admitieron los medios probatorios ofrecidos por las partes; y se ordenó remitir los autos para el correspondiente dictamen fiscal el mismo que obra de fojas trescientos treinta y tres a trescientos treinta y cinco; es oportunidad procesal de emitir sentencia; y, **CONSIDERANDO:**-----



391

CONSIDERACIONES

**PRIMERO:** Que, el artículo 148° de la Constitución Política del Perú, establece que las resoluciones administrativas que causan estado son susceptibles de impugnación mediante la acción contencioso administrativa; en nuestro país el proceso contencioso administrativo constituye el mecanismo ordinario previsto por el ordenamiento constitucional para el control jurisdiccional de la actuación de las entidades administrativas; así mismo mediante el proceso contencioso administrativo se garantiza una de las conquistas básicas del Estado de Derecho cual es la subordinación de toda la actividad administrativa a la legalidad; de conformidad con el artículo 1° de la Ley 27584.

**SEGUNDO:** Que, el ejercicio de la potestad administrativa, debe de observar el principio de legalidad y el principio del debido procedimiento administrativo, que garantizar a los administrados que la administración al dictar sus actos administrativos lo hagan en base a las formalidades legales y a las normas legales establecidas para tal efecto.

**TERCERO:** Que, en ese orden de consideraciones, el proceso contencioso administrativo es el instrumento a través del cual los particulares pueden, en ejercicio de su derecho de acción, solicitar tutela jurisdiccional frente a una actuación de la administración pública.

**CUARTO:** Que, constituye punto de controversia conforme a la Resolución N° 12 de fecha nueve de marzo de dos mil siete, que dispuso: Determinar si debe dejarse sin efecto la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, de fecha siete de diciembre de dos mil cuatro, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, así como la Resolución de Primera Instancia administrativa N° 527-2004/CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, y si como consecuencia de ello, debe declararse fundada la denuncia del actor interpuesta contra Financiera Cordillera S.A. – FINANCOR, sobre infracción a las normas de Protección al Consumidor.

**QUINTO:** Que, de la revisión de los actuados se advierte, que el demandante alega que la litisconsorte FINANCOR, no le informó del corte de los Estados de Cuenta; ello, en base a la supuesta no existencia de dicha Cláusula en el Contrato de Tarjeta de Crédito suscrito entre ambas partes. Ante ello, es preciso indicar, que la Ley

277

General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros<sup>1</sup>, establece que las Centrales de Riesgo contarán con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del Sistema Financiero, la cual será proporcionada por las entidades financieras periódica y oportunamente.

**SEXTO:** Que, de lo expresado mediante Resolución N° 060-97-TDC, del Expediente N° 240-96-CPC, de fecha veintiocho de febrero de mil novecientos noventa y siete, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección a la Propiedad Intelectual - INDECOPI, ha establecido el siguiente criterio: *"La Sala comparte el criterio que en las relaciones complejas, que además se ejecutan en el tiempo con la posibilidad de que se den modificaciones en la misma, la obligación de información se extiende al periodo de ejecución y cumplimiento del contrato. Ello debido a que el consumidor requiere dicha información para hacer un uso adecuado del servicio o eventualmente decidir no continuar con la relación y escoger contratar con otros prestadores. (...) En consecuencia, en este tipo de relaciones contractuales, la obligación del proveedor de brindar información se extiende al tiempo de ejecución del contrato"*. Asimismo, es importante acotar lo establecido como Precedente de Observancia Obligatoria, mediante Resolución N° 288-2000-TDC-INDECOPI, de fecha dieciséis de abril de mil novecientos noventa y siete, que indica lo siguiente: *"(...) 1. Los proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria. Para determinar qué prestaciones y características se incorporan a los términos y condiciones de una operación en caso de silencio de las partes o en caso de que no existan otros elementos de prueba que demuestren qué es*

<sup>1</sup> **"Artículo 158.- ORGANIZACION DE LA CENTRAL DE RIESGOS E INFORMACION QUE CONTENERA:** La Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. (...) Se registrará en la Central de Riesgos, los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios en el país y en el exterior, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la Superintendencia". Asimismo, la ley en mención, también regula lo siguiente: **"Artículo 159.- OBLIGACION DE SUMINISTRAR LA INFORMACION RELEVANTE:** Las empresas de los sistemas financiero y de seguros deben suministrar periódica y oportunamente, la información que se requiere para mantener actualizado el registro de que trata el artículo anterior. De contar con sistemas computarizados proporcionarán dicha información diariamente".

347

lo que las partes acordaron realmente, se acudirá a las costumbres y usos comerciales, a las circunstancias que rodean la adquisición y a otros elementos que se considere relevantes. En lo no previsto, se considerará que las partes acordaron que el bien o servicio resulta idóneo para los fines ordinarios por los cuales éstos suelen adquirirse o contratarse según el nivel de expectativa que tendría un consumidor razonable. 2. La prueba de la existencia de una condición distinta a la normalmente previsible por un consumidor razonable dadas las circunstancias corresponderá al beneficiado por dicha condición en la relación contractual. De esta manera, en caso que el consumidor alegue que el bien o servicio debe tener características superiores a las normalmente previsibles dadas las circunstancias, la carga de la prueba de dicha característica recaerá sobre aquel - es decir, corresponderá al consumidor probar que se le ofreció una promoción adicional o que se le ofrecieron características adicionales o extraordinarias a las normalmente previsibles-. Por el contrario, en caso que sea el proveedor el que alegase que el bien o servicio tiene características menores a las previsibles dadas las circunstancias, la carga de probar que tales fueron las condiciones del contrato recaerá en él- es decir, corresponderá al proveedor probar que ofreció condiciones menos beneficiosas a las que normalmente se podían esperar." (el resaltado es nuestro)

**SÉTIMO:** Que, en principio es necesario señalar que el artículo 39 del Decreto Legislativo N° 716 - Ley de Protección al Consumidor-, textualmente establece que: "La Comisión de Protección al Consumidor, es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones en la presente ley, así como para sancionar administrativamente (...)"

**OCTAVO:** Que, además el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, establece que: "Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; (...)" (el resaltado es nuestro); lo regulado por la norma acotada, impone en el proveedor el deber de entregar los productos o prestar los servicios en las condiciones ofrecidas, expresa o implícitamente. Lo que el consumidor razonable espera, es una garantía implícita, de los servicios que comercializan, los cuales deben ser idóneos; y por lo tanto, dependerá mucho de la información que reciba del proveedor. Para el caso de autos, se aprecia a folios

doscientos cuarenta y seis de los acompañados, que en el párrafo tercero, de la página cuatro de la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, emitida por la Sala de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, se lee lo siguiente: "(...) en el procedimiento se ha verificado que la actuación de FINANCOR no fue comunicada al denunciante ya que se trata de un mecanismo de recuperación de un servicio ofrecido al público, como el de la Tarjeta de Crédito, los cuales son establecidos al interior de cada intermediario financiero, según las necesidades e intereses de cada uno de ellos, sin que se requiera para ello autorización de la Superintendencia de Banca y Seguros, tal como ésta entidad lo señalara en su Oficio N° 781-2004-SBS (...)". (el resaltado es nuestro). Cabe indicar, si bien es cierto, que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's ha establecido que es facultad de cada institución financiera determinar ciertas metodologías, como la que se menciona anteriormente; ello, no es materia de controversia toda vez que, una vez que la Ley de Protección al Consumidor, garantiza el Derecho a la Información de los consumidores en lo referente a información relevante y necesaria; por lo cual, FINANCOR una vez que establecía su metodología en uso de las facultades establecidas mediante la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, debía informar dicha decisión al consumidor – en este caso al demandante –, para que opte por la medida adecuada, y no ser reportado a la Central de Riesgo del Sistema Financiero. Sin perjuicio del pago de intereses, moras y demás pagos y obligaciones, que debe realizar a FINANCOR, que fueran generados por su incumplimiento de las cuotas adeudadas a dicha entidad, al vencimiento de las fechas acordadas para ello.

**NOVENO:** Que, por consiguiente se determinó la infracción tipificada en el artículo 5° inciso b), de la Ley de Protección al Consumidor, que señala: "En los Términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)" y asimismo el artículo 15° de la misma Ley, que: "El proveedor está obligado a consignar en

forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados. (...). Está prohibida toda información o presentación que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volúmenes, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos". Por lo que es evidente que la información de los proveedores debe entenderse, como la obligación de poner en conocimiento toda la información relevante para efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada decisión de consumo o en uso correcto de los bienes y servicios que han adquirido.---

**DÉCIMO:** Que, por consiguiente la Ley de Protección al Consumidor, protege al consumidor que requiere conocer toda la información sobre el producto o servicio que desea adquirir. Por ello, los proveedores se encuentran obligados a brindar información clara, oportuna y adecuada, y principalmente información veraz que no induzca a error en los consumidores respecto de la calidad de servicio que va adquirir. En el presente caso, ha quedado verificado de autos, que la entidad financiera FINANCOR no ha comunicado al demandante del presente proceso, información relevante y necesaria, teniendo en cuenta lo expresado por ambas partes; asimismo, cabe indicar que en el párrafo quinto de la página cinco de la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, que obra a folios doscientos cuarenta y siete de los acompañados, se lee lo siguiente: "Finalmente, debe precisarse que las solicitudes del denunciante en cuanto a la realización de un peritaje grafotécnico no corresponden a los fines del procedimiento, toda vez que en él se está determinando si FINANCOR cumplió con su deber de información, tal como lo ha afirmado el señor Yañez en su escrito de apelación, sin que dicho peritaje resulte un medio probatorio pertinente para los fines mencionados". Ello, no se ajusta a la verdad, toda vez, que de la lectura del escrito de apelación presentado por el demandante, obrante a folios ciento cuarenta y ocho a ciento cuarenta y nueve de los acompañados, no se ubica parte alguna en la cual el recurrente afirme que se le informó sobre las fechas de los cortes de sus Estados de Cuenta. Por lo tanto, la Sala de Defensa de la Competencia ha resuelto la cuestionada resolución, teniendo como premisa verdadera una afirmación falsa.

B.314  
250

DÉCIMO PRIMERO: Que, de lo expuesto aparece que la Resolución materia de impugnación incurre en alguna de las causales de nulidad que prevé el artículo 10° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General; pues ha sido emitida en contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, en consecuencia estando a las consideraciones precedentes, la demanda debe ser desestimada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 196 y 197° del Código Procesal Civil: **DECLARARON FUNDADA** la demanda de fojas ciento noventa a ciento noventa y siete; en consecuencia **NULA** la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, expedida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, de fecha siete de diciembre de dos mil cuatro; mediante la cual dicha instancia confirmó en todos sus extremos la Resolución Final N° 527-2004/CPC, de fecha veintisiete de mayo de dos mil cuatro, la misma que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Financiera Cordillera; asimismo, **DISPUSIERON** que la demandada emita nueva resolución conforme a las considerativas precedentes; en los seguidos por Ricardo Cesar Yañez Quevedo, contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual – INDECOPI; sobre acción contenciosa administrativa; notificándose.-

  
DÍAZ MEJÍA

  
ROSSELL MERCADO

  
AVILEZ ROSALES

  
PODER JUDICIAL

Min. Asesoría Jurídica Delegada  
Calle de la Independencia en la  
Calle de la Libertad, Lima  
15111  
15111

1.6 Fotocopia de la Sentencia de Segunda Instancia

SENTENCIA

AP, N° 4157-2008  
LIMA

Lima, quince de octubre del dos mil nueve.

**VISTOS;** con el expediente administrativo; y **CONSIDERANDO:** \_\_\_\_\_

**PRIMERO:** Que, es materia de grado la sentencia de fojas trescientos cuarenta y dos, su fecha veinticuatro de octubre del dos mil siete, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Lima, que declara fundada la demanda interpuesta por Ricardo César Yáñez Quevedo contra Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - INDECOPI y otros. \_\_\_\_\_

**SEGUNDO:** El demandante solicita a través de la presente acción contencioso administrativa, se declare la nulidad de la Resolución número 0907-2004/TDC-INDECOPI, expedida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual de INDECOPI, de fecha siete de diciembre del dos mil cuatro, mediante la cual se confirma en todos sus extremos la Resolución Final número 527-2004/CPC, de fecha veintisiete de mayo del dos mil cuatro, la cual declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Financiera Cordillera. \_\_\_\_\_

**TERCERO:** Que, INDECOPI expone esencialmente los siguientes agravios: a) que la actuación de FINANCOR fue comunicada al actor por tratarse de un mecanismo de recuperación de un servicio ofrecido al público; b) No se ha tomado en consideración que la fecha contenida en la solicitud del crédito constituía el único referente con el que contaba la financiera, sin que hubiese sido materia de reclamación previo por parte del demandante; c) Alega que la solicitud del demandante para que FINANCOR presente una copia legalizada del contrato suscrito por él, fue rechazada por contravenir los principios de presunción de veracidad y celeridad contenidas en los numerales 1.8 y 1.9 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General. \_\_\_\_\_

**CUARTO:** Que, FINANCOR expone esencialmente los siguientes agravios: a) que el supuesto cambio de fecha de corte no constituye una "información relevante", sino la fecha de pago, la cual no ha estado sujeta

SENTENCIAAP. N° 4157-2008  
LIMA

a variación; b) No existe ninguna variación en la fecha de corte, pues no existe un día único, sino que al ser fijada en el décimo quinto día anterior a la fecha de pago y al no tener todos los meses la misma cantidad de días, la fecha de corte variará dependiendo de cada mes. —————

QUINTO: Que, en el desarrollo del proceso administrativo, se acredita los siguientes hechos: a) Mediante Oficio número 748-2004-SBS, obrante a fojas diez del expediente administrativo, el Jefe de Plataforma de atención al usuario remite a INDECOPI la comunicación presentada por Ricardo César Yáñez Quevedo, quien consulta *respecto a la autorización que pudiera tener Financiera Cordillera para hacer efectivo, por adelantado en que se refiere a las tarjetas de crédito, los veintiocho días calendarios de febrero, en el período de facturación enero- febrero*; b) Mediante Resolución de fecha veintitrés de febrero del dos mil cuatro, seguida en el expediente número 179-2004/CPC de fecha veintitrés de febrero del dos mil cuatro, se admitió a trámite la denuncia presentada por el demandante en contra de Financiera Cordillera, por presunta infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor; c) Mediante resolución Final número 527-2004/CPC de fecha veintisiete de mayo del dos mil cuatro, obrante a folios ciento sesenta y cuatro del expediente administrativo, se declaró infundada la denuncia interpuesta por el demandante en contra de FINANCOR; d) De folios ciento ochenta y ocho del expediente administrativo, el demandante interpone su recurso de apelación, expidiéndose para tal efecto la Resolución número 0907-2004/TDC-INDECOPI de fecha siete de diciembre del dos mil cuatro, por el cual el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, resuelve confirmar en todos sus extremos la resolución apelada. —————

SEXTO: La Constitución Política del Perú consagra la protección al consumidor en su artículo 65. En este sentido, el Estado no toma una posición neutral, sino que tiene una participación activa para proteger el interés de los consumidores y usuarios. Este deber del Estado forma parte de su rol protector de los derechos e intereses de la comunidad, lo



SENTENCIA

AP. N° 4157-2008

LIMA

a variación; b) No existe ninguna variación en la fecha de corte, pues no existe un día único, sino que al ser fijada en el décimo quinto día anterior a la fecha de pago y al no tener todos los meses la misma cantidad de días, la fecha de corte variará dependiendo de cada mes. —————

QUINTO: Que, en el desarrollo del proceso administrativo, se acredita los siguientes hechos: a) Mediante Oficio número 748-2004-SBS, obrante a fojas diez del expediente administrativo, el Jefe de Plataforma de atención al usuario remite a INDECOPI la comunicación presentada por Ricardo César Yáñez Quevedo, quien consulta *respecto a la autorización que pudiera tener Financiera Cordillera para hacer efectivo, por adelantado en que se refiere a las tarjetas de crédito, los veintiocho días calendarios de febrero, en el periodo de facturación enero- febrero*; b) Mediante Resolución de fecha veintitrés de febrero del dos mil cuatro, seguida en el expediente número 179-2004/CPC de fecha veintitrés de febrero del dos mil cuatro, se admitió a trámite la denuncia presentada por el demandante en contra de Financiera Cordillera, por presunta infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor; c) Mediante resolución Final número 527-2004/CPC de fecha veintisiete de mayo del dos mil cuatro, obrante a folios ciento sesenta y cuatro del expediente administrativo, se declaró infundada la denuncia interpuesta por el demandante en contra de FINANCDOR; d) De folios ciento ochenta y ocho del expediente administrativo, el demandante interpone su recurso de apelación, expidiéndose para tal efecto la Resolución número 0907-2004/TDC-INDECOPI de fecha siete de diciembre del dos mil cuatro, por el cual el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, resuelve confirmar en todos sus extremos la resolución apelada. —————

SEXTO: La Constitución Política del Perú consagra la protección al consumidor en su artículo 65. En este sentido, el Estado no toma una posición neutral, sino que tiene una participación activa para proteger el interés de los consumidores y usuarios. Este deber del Estado forma parte de su rol protector de los derechos e intereses de la comunidad, lo

SENTENCIA

AP. N° 4157-2008  
LIMA

"Protección Jurídica del Consumidor". Buenos Aires: Depalma, 1990, página cuarenta y cinco)".

DÉCIMO: En el presente caso, se advierte que mediante Resolución número 0907-2004/TDC-INDECOPI de fecha siete de diciembre del dos mil cuatro, obrante a folios doscientos cuarenta y tres del expediente administrativo, en el análisis del caso se señala que: *"sin embargo, en el procedimiento se ha verificado que la actuación de FINANCOR no fue comunicada al denunciante ya que se trata de un mecanismo de recuperación de un servicio ofrecido al público, como el de la Tarjeta de Crédito, los cuales son establecidos al interior de cada intermediario financiero (...)",* agrega que *"FINANCOR no estaba obligada a informar al denunciante de las fechas de cierre de los estados de cuenta mensuales (...)"*.

UNDÉCIMO: Que, de lo expuesto, se advierte que INDECOPI corrobora que FINANCOR no ha puesto en conocimiento del demandante las fechas de cierre de los estados de cuotas mensuales; en tal sentido, se concluye que el proveedor ha omitido brindar información relevante lo que ha impedido que el consumidor evalúe correctamente la contratación del servicio adquirir; de esta manera se infringe la obligación que tiene todo proveedor de poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de tal manera que aquella pueda ser conocida o conocible por un consumidor razonable usando su diligencia ordinaria. —

DUODÉCIMO: Que, respecto a los agravios expuesto por los apelantes, se observa, que estos en modo alguno enervan, la obligación que tiene FINANCOR de proveer de información al recurrente; en tal sentido, la resolución administrativa se encuentra incurso en causal de nulidad que prevé el artículo 10 de la Ley número 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Por estas consideraciones, y con lo expuesto en el Dictamen Fiscal Supremo obrante a fojas veintinueve del presente cuaderno,

SENTENCIA

AP. N° 4157-2008  
LIMA

42

CONFIRMARON la sentencia apelada obrante a fojas trescientos cuarenta y dos, su fecha veinticuatro de octubre del dos mil siete, que declara fundada la demanda, en consecuencia nula la Resolución número C907-2004/TDC-INDECOPI de fecha siete de diciembre del dos mil cuatro, mediante la cual confirmó en todos sus extremos la Resolución Final número 527-2004/CPC, con lo demás que contiene; en los seguidos por Ricardo César Yáñez-Guevedo, con el Instituto de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual - INDECOPI y Financiera Cordillera Sociedad Anónima, sobre impugnación de resolución administrativa; intervino como Juez Ponente el señor Idrogo Delgado; y los devolvieron.

SS.

TÁVARA CORDOVA

PALOMINO GARCÍA

CASTAÑEDA SERRANO

SALAS VILLALOBOS

IDROGO DELGADO

Dr. Dante Flores Ostas  
SECRETARIO  
Sala Civil Permanente  
CORTE SUPREMA

17 NOV 2008

## 1.7 Fotocopia del Fallo de la Corte Suprema

434

*Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente  
Corte Suprema de Justicia de la República*

**SENTENCIA  
CASACION N° 740-2010  
LIMA**

Lima, veintiocho de diciembre  
de dos mil diez.-

**LA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL PERMANENTE  
DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA:**

**VISTOS:** con el acompañado; con lo expuesto en el dictamen fiscal; en audiencia pública llevada a cabo en la fecha, integrada por los Magistrados: Vásquez Cortez, Acevedo Mena, Vinatea Medina, Yrivarren Fallaque, y Mac Rae Thays; luego de verificada la votación con arreglo a ley, se emite la siguiente sentencia:

**1.- MATERIA DEL RECURSO:**

Se trata del recurso de casación interpuesto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, obrante a fojas cuatrocientos treinta y ocho contra la sentencia de vista de fojas cuatrocientos veintiocho, su fecha quince de octubre de dos mil nueve, que confirmó la sentencia apelada de fecha veinticuatro de octubre de dos mil siete, de fojas trescientos cuarenta y dos que declaró fundada la demanda interpuesta por don Ricardo César Yañez Quevedo.

**2.- FUNDAMENTOS POR LOS CUALES SE HA DECLARADO  
PROCEDENTE EL RECURSO:**

Mediante resolución de fecha doce de julio de dos mil diez, corriente a fojas cuarenta y seis del cuaderno de casación, se ha declarado procedente el recurso casatorio por las siguientes causales: a) La interpretación errónea de los artículos 5 literal b) y 15 del Decreto

**SENTENCIA**  
**CASACION N° 740-2010**  
**LIMA**

Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor, al haberse alegado que la Sala Civil Permanente interpreta erróneamente dichas normas al considerar que toda información acerca del producto o servicio con la que contaría el proveedor resultaría relevante y que por ende se encuentra obligado a brindársela al consumidor a fin de que éste pueda realizar una decisión de consumo, lo cual no se desprende de las normas en mención. Precisa que la fijación o variación de la fecha de corte o cierre de los estados de cuenta no implica daño alguno a los consumidores, diferente sería el caso si se hubiese decidido cambiar arbitrariamente la fecha de pago mensual y adelantarla sin comunicarlo a los consumidores; y, b) La vulneración del artículo 139 de la Constitución Política del Estado, habiéndose señalado que la Sala Civil Permanente se ha limitado a copiar extractos de la Resolución Administrativa que expidió el Tribunal de INDECOPI, para así simplemente determinar o concluir de manera superficial que la misma fue mal emitida, no observándose por ello el desarrollo que sustente el resultado arribado. Se transgrede el principio de motivación justamente por no haber aplicado o tomado en cuenta lo dispuesto en el artículo 221 numeral 44 de la Ley N° 26702, ni mucho menos lo dispuesto en el Oficio 781-2004-SBS que elaboró la propia Superintendencia de Banca y Seguros.

**3- CONSIDERANDO:**

Primero: A través de la presente demanda el actor solicitó que se deje sin efecto alguno lo dispuesto en la Resolución N° 0907-2004/TDC-INDECOPI, mediante la cual se confirma en todos sus extremos la Resolución Final 527-2004/CPC que a su vez declaró infundada la

**SENTENCIA**  
**CASACION N° 740-2010**  
**LIMA**

denuncia interpuesta contra Financiera Cordillera, a la cual se le imputó no haberle informado debidamente de las fechas de corte de sus estados de cuenta de su tarjeta de crédito, incurriéndose de esta manera en infracción de los artículos 5 inciso b), 8 y 15 de la Ley de Protección al Consumidor.

**Segundo:** Las instancias de mérito en este proceso han concluido en señalar como hecho no controvertido que la codemandada FINANCOR no informó del cambio de la fecha de corte de los estados de cuenta del demandante, de lo que se desprende que el proveedor ha omitido brindar información relevante que ha impedido al demandante evaluar correctamente la contratación del servicio adquirido.

**Tercero:** La Constitución Política del Estado en su artículo 65 reconoce la protección constitucional de consumidor, de lo cual se desprende como obligaciones genéricas del Estado: a) Garantizar el derecho de información sobre los bienes y servicios; y, b) Velar por la salud y seguridad de las personas en su calidad de consumidores. En ese marco normativo, el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al consumidor, en su artículo 5 inciso b) señala como derecho del administrado "el derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios", en concordancia con lo previsto en el artículo 15 del referido Decreto Legislativo N° 716 en cuanto señala que: "El proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente

SENTENCIA  
CASACION Nº 740-2010  
LIMA

excesivamente al consumidor o usuario, la información sobre los productos y servicios ofertados (...)"

Cuarto: La resolución cuestionada considera que la actuación de FINANCOR de proceder inconsultamente al cambio de la fecha de corte no corresponde ser informada al cliente en la medida que se trata de un servicio ofrecido al público cuyo mecanismo de recuperación es establecido al interior de cada intermediario financiero, asumiendo por sí de manera genérica y sin atender a las circunstancias alegadas por el actor, valoradas por las instancias de mérito, que dicha información no es de carácter relevante.

Quinto: En tal sentido, atendiendo a que el carácter relevante de una información debe apreciarse en cada caso concreto y habiéndose concluido por las instancias de mérito que la información referida al corte de los estados de cuenta del actor le hubiera posibilitado optar por la medida más adecuada y evitar con ello ser reportado a la Central de Riesgo, se tiene que la invocación de la causal de interpretación errónea deviene en carente de asidero por pretender incidir principalmente en una cuestión de hecho no susceptible de ser revisada en casación, deviniendo en infundado este extremo del recurso.

Sexto: Con relación a la segunda causal se tiene que las sentencias recaídas en este proceso se encuentran debidamente motivadas y contienen los elementos mínimos necesarios para justificar la decisión adoptada, razón por la cual este extremo del recurso referido a una alegada motivación aparente deviene en infundado.

Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente  
Corte Suprema de Justicia de la República

SENTENCIA  
CASACION Nº 740-2010  
LIMA

4.- DECISIÓN:

Por las consideraciones expuestas, y de conformidad con el artículo 397 del Código Procesal Civil, declararon: **INFUNDADO** el recurso de casación interpuesto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, obrante a fojas cuatrocientos treinta y ocho contra la sentencia de vista de fojas cuatrocientos veintiocho, su fecha quince de octubre de dos mil nueve; y **DISPUSIERON** la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano; en los seguidos por don Ricardo César Yañez Quevedo, sobre Impugnación de Resolución Administrativa; y los devolvieron. Vocal Ponente: Acevedo Mena.-

SS.

VÁSQUEZ CORTEZ 

AGEVEDO MENA 

VINATEA MEDINA

YRIVARREN FALLAQUE 

MAC RAE THAYS 

mc/plc

*Se Publico Conforme a Ley*

*Carmen Rosa Díaz Acevedo  
Secretaria  
De la Sala de Derecho Constitucional y Social  
Permanente de la Corte Suprema*



## **II. JURISPRUDENCIA DE LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS**

Se consideran las siguientes jurisprudencias de los últimos 10 años, que guardan relación con la materia del presente expediente N° 00741-2005 en estudio.

CAS. N° 10155-2013 AREQUIPA

Lima, veintisiete de noviembre del dos mil catorce.

LA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL PERMANENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA.- VISTOS:

En Audiencia Pública llevada a cabo en la fecha, integrada por los señores magistrados Sivina Hurtado, Walde Jauregui, Acevedo Mena, Vinatea Medina y Rueda Fernández; de conformidad con el dictamen fiscal supremo; producida la votación con arreglo a la Ley, se ha emitido la siguiente sentencia:

### **1. RECURSO DE CASACIÓN:**

Se trata del recurso de casación interpuesto a fojas setenta y cinco por el señor Miguel Ángel Tapia Barreda contra el auto de vista dictada el veinte de mayo del dos mil trece, obrante a fojas sesenta y cuatro, que confirma el auto apelado, que declaró improcedente la demanda.

### **2. CAUSALES DEL RECURSO:**

Mediante resolución suprema de fecha diez de julio del dos mil catorce, obrante a fojas cuarenta y siete del cuaderno de casación, este Tribunal ha declarado procedente el recurso por las siguientes denuncias:

- a) Infracción normativa por inaplicación del artículo 2, inciso 3, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2008-JUS; y
- b) Infracción normativa por inaplicación del artículo 202, incisos 202.3 y 202.4, de la Ley N° 27444.

### **3. CONSIDERANDO:**

Primero:

A partir del análisis de los autos, puede advertirse que el presente proceso ha sido iniciado en virtud a la demanda contenciosa administrativa interpuesta a fojas diez por

el señor Miguel Ángel Tapia Barreda, a través de la cual pretende que el órgano jurisdiccional declare la nulidad de:

a) El Oficio N° 506-2012-GRA-PEMS-GG-OAJ, notificado el veinticuatro de julio del dos mil doce, que declaró improcedente la solicitud de nulidad que formuló el veinticuatro de junio del dos mil doce contra la Resolución Gerencial N° 113-2012-GRA-PEMS/GG-OAJ; y b) La Resolución Gerencial N° 113-2012-GRA-PEMS/GG-OAJ, que declaró la nulidad de oficio de la Resolución Gerencial N° 559- 2008-GRA-PEMS-GG-OAJ, por medio del cual el Gerente del Proyecto Especial Majes Sigvas – AUTODEMA había aprobado su solicitud de adjudicación directa de terrenos eriazos.

Segundo:

Por medio de la resolución de vista objeto de impugnación, la Tercera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Arequipa ha confirmado la decisión del Primer Juzgado Civil del mismo distrito judicial, de declarar la improcedencia liminar de la demanda, al considerar que:

i) en los hechos, el petitorio del actor se encuentra dirigido exclusivamente a impugnar la Resolución Gerencial N° 113-2012- GRA-PEMS/GG-OAJ, puesto que no ha expuesto ningún argumento de impugnación contra el Oficio N° 506-2012-GRAPEMS- GG-OAJ; y ii) el derecho del actor a impugnar la Resolución Gerencial N° 113-2012-GRA-PEMS/GG-OAJ ha caducado, debido a que su demanda fue interpuesta luego del vencimiento del plazo de tres meses previsto en el artículo 19, inciso 1, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584.

Tercero:

Frente a esta decisión, el señor Miguel Ángel Tapia Barreda interpone el presente recurso de casación, denunciando la infracción del artículo 2, inciso 3, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, por considerar que la decisión de la Sala de mérito, de declarar la improcedencia de la demanda por el vencimiento del plazo de caducidad, constituye una vulneración al principio de favorecimiento al proceso; y la infracción del artículo 202, incisos 202.3 y 202.4, de la Ley N° 27444, señalando que el referido órgano jurisdiccional no ha tenido en cuenta que la Resolución Gerencial N° 113-2012-GRA-PEMS/ GG-OAJ declaró la nulidad de oficio de la Resolución Gerencial N° 559-2008-GRA-PEMS-GG-OAJ fuera de los plazos previstos en estos dispositivos legales y, por tanto, no debería ser convalidada por el solo hecho de haber transcurrido el plazo de caducidad para su impugnación.

Cuarto:

Pues bien, en relación a la primera de estas denuncias, cabe indicar que el principio de favorecimiento del proceso, previsto en el artículo 2, inciso 3, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 –Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo–, impone sobre el juez la prohibición de declarar la improcedencia liminar de una demanda en aquellos casos en los que existan dudas razonables sobre la procedencia de la misma (y en especial cuando estas dudas surgen a raíz de la existencia de imprecisiones normativas en relación con el agotamiento de la vía administrativa).

Quinto:

Esta regulación propia del proceso contencioso administrativo guarda indiscutible vinculación con el principio pro actione, de alcances más amplios, en virtud al cual se impone al juzgador el deber de interpretar las normas en el modo que resulte más favorable para la admisión y continuación de la demanda, como fórmula necesaria para maximizar las posibilidades de acceso a la tutela jurisdiccional que provee el Estado.

En este modo, la opción de la ley, de imponer al juez este particular modo de solución de las dudas surgidas en la calificación de la demanda, implica una clara preferencia legislativa por preferir la tutela de los derechos de los administrados frente a la Administración, por encima a las incertidumbres que el ordenamiento jurídico pudiera generar en cuanto a la procedencia de una demanda.

Sexto:

No obstante, no debe pensarse que el principio de favorecimiento al proceso tenga como propósito dejar sin efecto los distintos requisitos previstos en la propia ley para el ejercicio de la acción contenciosa administrativa, pues es claro que no tiene como propósito ser empleado como instrumento para defraudar el marco previsto legalmente para regular la procedencia de esta acción, sino como un medio para maximizarlo en los casos en los que pudieran generarse dudas fundadas sobre su aplicación, dando prioridad a la búsqueda de los fines previstos en el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 (el control jurídico por el Poder Judicial de las actuaciones de la administración pública sujetas al derecho administrativo y la efectiva tutela de los derechos e intereses de los administrados) por encima de las dudas razonables que pudiera mantener el juzgador sobre la procedencia de la demanda.

Sétimo:

En el presente caso, luego del análisis de los autos, este Colegiado advierte que la deficiencia advertida por las instancias de mérito en el ejercicio de la acción contenciosa administrativa planteada por el señor Miguel Ángel Tapia Barreda no puede ser subsumida bajo los alcances del principio de favorecimiento del proceso, previsto en el artículo 2, inciso 3, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, dado que no tiene como sustento la existencia de dudas en la opinión formada por los órganos de instancia sobre la procedencia del proceso, sino en el vencimiento del plazo de caducidad normado por el artículo 19 del mismo cuerpo normativo.

Octavo:

En efecto, luego de la evaluación del expediente administrativo, la Tercera Sala Civil de Arequipa ha determinado que el actor tomó conocimiento de la Resolución Gerencial N° 113-2012-GRA-PEMS/GG-OAJ por lo menos el día veinticuatro de junio del dos mil doce, cuando solicitó ante la Administración Pública su nulidad; por lo cual, teniendo en cuenta que ésta resolución agotaba la vía administrativa, conforme al artículo 218.2 de la Ley N° 27444, se advierte que al momento de interposición de su demanda contenciosa administrativa (veintiséis de octubre del dos mil doce) había vencido en exceso el plazo de caducidad de tres meses con que contaba para impugnar judicialmente dicho acto administrativo, conforme al artículo 19, inciso 1, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584.

Debiendo tenerse presente que el pedido de nulidad que formuló contra la referida resolución (resuelto por el Oficio N° 506-2012-GRA-PEMSGG- OAJ) no puede modificar en modo alguno este plazo, por ser ajeno a la vía de impugnación prevista para tal fin en la Ley N° 27444.

Noveno:

Siendo ello así, se advierte que la improcedencia de la demanda interpuesta en los autos no admite margen de duda alguna, ni en razón a la apreciación de los hechos involucrados en la controversia ni en función a la interpretación de la ley aplicable al caso; sino que, por el contrario, la caducidad de la acción puede desprenderse de forma clara a partir del análisis de los autos; y, por lo tanto, el principio de favorecimiento del proceso resulta claramente inapropiado para superar esta deficiencia; correspondiendo por ello desestimar este extremo del recurso.

Décimo:

De otro lado, respecto a la infracción del artículo 202, incisos 202.3 y 202.4, de la Ley N° 27444, cabe indicar que el señor Miguel Ángel Tapia Barreda alega la infracción de estas normas debido a que, en su opinión, es imprescindible que el órgano jurisdiccional evalúe si la Resolución Gerencial N° 113-2012-GRAPEMS/ GG-OAJ ejerció la facultad de declaración de nulidad de oficio de los actos administrativos dentro de los plazos previstos en estos dispositivos legales. Sin embargo, en relación a este argumento basta recordar que, según lo explicado extensamente en los párrafos precedentes, la posibilidad de impugnar judicialmente la Resolución Gerencial N° 113-2012-GRAPEMS/ GG-OAJ ha caducado, conforme a lo dispuesto por el artículo 19, inciso 1, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584; y, por tanto, no cabe margen alguno para los cuestionamientos del actor; por lo que este extremo de su recurso debe también ser desestimado.

4. DECISION: Por tales consideraciones: declararon INFUNDADO el recurso de casación interpuesto a fojas setenta y cinco por el señor Miguel Ángel Tapia Barreda; en consecuencia, NO CASARON el auto de vista dictada el veinte de mayo del dos mil trece, obrante a fojas sesenta y cuatro y MANDARON la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano conforme a Ley y los devolvieron; Juez Supremo Ponente: Acevedo Mena.

### **III. DOCTRINA ACTUAL DE LA MATERIA CONTROVERTIDA**

La materia que trata el expediente en estudio, está vinculada a la indemnización como pretensión accesoria frente a una demanda contenciosa administrativa, interpuesta por denegación de otorgar información al usuario, respecto de servicio crediticio asumido.

#### **3.1 Derechos Administrativo**

El Derecho administrativo es aquella parte del Derecho público que tiene por objeto la organización, los medios y las formas de la actividad de las administraciones públicas y las consiguientes relaciones jurídicas entre aquéllas y otros sujetos.

Las normas administrativas, en efecto, tienen como destinatario a una Administración Pública de forma tal que no se entienden o no son tales sin esa presencia. Pero esto no supone que las administraciones públicas no puedan utilizar o formar parte de relaciones jurídicas reguladas por normas no administrativas, puesto que una cosa es utilizar una determinada normativa y otra, muy distinta, que la normativa se halle destinada o presuponga, en todo caso, su aplicación a un determinado sujeto.

Las normas del Derecho privado que regulan la propiedad o las obligaciones y contratos afectan a todos los sujetos jurídicos en general, sean personas físicas o jurídicas o administraciones públicas; otras normas del Derecho civil presuponen que sus destinatarios sean personas físicas, como, por ejemplo, las normas sobre matrimonio y familia. Hay normas, pues, destinadas a los sujetos jurídicos en general y otras que presuponen su afectación o destino en todo caso a unos determinados sujetos. Ocurre lo mismo con el Derecho mercantil, cuyas normas están destinadas a determinados sujetos en tanto que comerciantes, o con el Derecho laboral, concebido como un Derecho por y para los trabajadores, y, en fin, con el Derecho administrativo como Derecho de las Administraciones Públicas, porque las normas de unos y otros presuponen que en la clase de relaciones que regulan intervendrán necesariamente esas categorías de sujetos. En este sentido, el Derecho administrativo es un Derecho estatutario, el Derecho de las administraciones públicas. Ahora bien, la forma en que una norma administrativa tiene como sujeto destinatario una Administración Pública admite diversas variedades:

En unos casos, la norma tiene como destinatario único y preferente a la Administración Pública, y así acontece con las normas que regulan la organización administrativa, cuya

efectividad y aplicación no reclama la presencia de otro sujeto. Otro tipo de normas administrativas están destinadas a ser cumplidas por la Administración, pero su aplicación y efectividad no se concibe sin la simultánea presencia de los administrados o ciudadanos; así, las normas que regulan los contratos administrativos o la expropiación forzosa, los impuestos o los servicios públicos.

Estas normas presuponen siempre una Administración Pública de por medio, pero también un particular: contratante, expropiado, contribuyente o usuario del servicio. Por último, en un tercer tipo de normas administrativas los destinatarios más directos son los particulares o administrados, pero presuponen la presencia vigilante de la Administración como garante de su efectividad. Son aquellas normas de intervención en las relaciones entre particulares que la Administración no ha de cumplir, pero a la cual se responsabiliza de que las cumplan los particulares destinatarios, atribuyéndole una potestad sancionadora o arbitral para conseguir su efectividad, es decir, asignándole, en cierto modo, el papel del juez penal o civil.

A este grupo pertenecen, entre otras, las normas de regulación de precios o de la libre competencia, y cuyos destinatarios mediatos son los particulares, como compradores o vendedores, y que en tal sentido son normas de Derecho privado, pero que afectan también a la Administración, no como sujeto, sino como vigilante y poder sancionador en caso de incumplimiento.

El Derecho administrativo es, por tanto, el Derecho público común y general, el verdadero Derecho público de cuya concepción tradicional, en pureza, habría que excluir aquellas ramas del Derecho que están por encima del Derecho público y del privado. Así ocurre, en primer lugar, con el Derecho «legislativo», es decir, aquella parte del ordenamiento que regula el sistema de fuentes, los modos en que el Derecho se produce y el distinto valor de unas u otras normas; todo lo cual constituye el contenido fundamental del Derecho constitucional, esencialmente dirigido al estudio de la normación sobre la normación, o Derecho que regula cómo se crea y cuál es el efecto del Derecho.

Por su diferente funcionalidad, deben considerarse también por encima de la clasificación Derecho público-Derecho privado las normas cuya finalidad es simplemente garantizar el cumplimiento del derecho sustantivo, que regula relaciones inter partes, tanto de las que se traban entre particulares como de éstos con el Estado que integran el Derecho penal y procesal. Y es que las leyes procesales y penales, a

las que cuadra perfectamente el calificativo de Derecho garantizador, no están destinadas al Estado como sujeto de Derecho, sino como garante del mismo, y en garantía de todo el Derecho, tanto del público como del privado. Desde esta perspectiva el Derecho administrativo, a diferencia del Derecho privado (civil, mercantil o laboral) es, de una parte, Derecho sustantivo y público, en cuanto regula relaciones entre el Estado y los particulares y, de otra, Derecho garantizador porque en él se incluye también el estudio de aquellas normas destinadas al Estado en garantía de su cumplimiento, como las que regulan los recursos administrativos, el proceso contencioso administrativo, la ejecutoriedad forzosa de los actos administrativos y la potestad sancionadora o arbitral de las administraciones públicas.

Cuestión fundamental que plantea la definición del Derecho administrativo antes propuesta (conjunto de normas y principios destinados a regir la organización y el comportamiento de las administraciones públicas) es precisamente la del concepto de administraciones públicas, o de la Administración Pública, como resumidamente se llama al conjunto de todas ellas, que versa sobre la organización administrativa y el empleo público. Conceptualmente podríamos decir que administraciones públicas son las organizaciones que se encuadran dentro del poder ejecutivo del Estado, más las estructuras orgánicas que sirven de soporte al poder legislativo y al poder judicial



#### **IV SÍNTESIS ANALÍTICA DEL TRÁMITE PROCESAL**

Realizada las observaciones respectivas del expediente en estudio, se emite el concerniente análisis del trámite procesal:

4.1 Con fecha, 08 de Marzo 2005, el Sr. Ricardo Cesar Yáñez Quevedo, representado por Jessica García Farfán, interpone demanda ante el 3 Juzgado especializado en lo Contencioso Administrativo, solicitando se considere nula la resolución N° 0907-2004 del INDECOPI.

La representante del demandante, enfatiza en el hecho que el acto administrativo adolece de vicio procesal toda vez que nunca se absolvió idóneamente todos sus extremos, en el tema que se refiere al requerimiento que hice de una copia de mi contrato que suscribí con FINANCOR por ser un derecho fundamental como consumidor.

En tanto la denuncia presentada ante FINANCOR en virtud de la opinión de la SBS por el tema de falta de información, ya que fui reportado ante las centrales de riesgo, y ampliada la misma en la cual solicito me entreguen la copia de mi contrato que suscribí con ellos, por ser mi derecho como consumidor y también a partir de ahí informarme en cual clausula estaba tipificado la operación financiera que me practicarían dejando en claro, que de no existir y/o no tuvieran mi contrato estarían violando el artículo 183 de la ley del sistema financiero, el mismo que los obliga a guardar estos documentos por un periodo no menor a 10 años, extremo que nunca fue valorado debidamente por el INDECOPI.

Luego de la conciliación, en el proceso fueron declarados en REBELDÍA al no contestar nada de lo denunciado en el proveído N° 4 de 25 de Marzo del 2004 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807 y también por lo establecido en el artículo 223 de la ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general, ante lo cual la comisión estaba en condiciones de resolver, pero en virtud al requerimiento que les hicieron a los denunciados de la copia de mi contrato, el cual no cumplieron dentro del plazo exigido, solicitando ellos prorroga fuera de plazo, la misma que fue dejada sin efecto por el proveído N° 5, presentaron una copia donde se apreciaba una firma por la mitad (es aquí donde empiezan mis dudas respecto a la imparcialidad) por lo que expuse mis dudas sobre la veracidad de dichos documentos.

Otro requerimiento hecho a los denunciados por parte de la secretaria técnica del INDECOPI, todo esto después de ser declarados en rebeldía, fue el saber cómo se estableció el primero de cada mes como fecha de pago y el documento en que lo establecía, tema que contradije en todos sus extremos con pruebas toda vez que los denunciados declararon hechos falsos, al manifestar que el recibo de marzo que presentan es el primero de mi historial con ellos, observándose claramente que tuve consumos en Noviembre, Diciembre y Enero que se deberían reflejar en recibos con pago en Enero, y Febrero respectivamente, toda vez que en esos recibos se podía apreciar las fechas de corte iniciales de sus estados de cuenta, y por las cuales yo me guie por la falta de información a través de otros medios (contrato, recibo de pago, aviso con acuso de recibo) ocultando información en forma maliciosa, y con todo esto dieron por cumplido lo requerido por el proveído N° 10.

Luego a través del mismo proveído N° 10 le piden a FINANCOR que precise sobre la metodología usada para establecer sus fechas de cierre de los estados de cuenta, tema que en definitiva yo no sabría por no formar parte de la empresa, toda vez que lo idóneo por parte del INDECOPI debió ser en preguntarles también como me informaron de esta metodología, ya que como consumidor solo me bastaba estar informado sobre mis fechas de cierre de los estados de cuenta. Para evitar que se me junten en algún momento 2 recibos de pago como me sucedió, tema que si lo hacen otras entidades financieras y de lo cual plantee pruebas de fácil comprensión, por lo que la declaración de los denunciados, que me fue notificada por el proveído 11, y contra toda lógica jurídica y vulnerando mi legítimo derecho a la defensa para ofrecer pruebas en contrario, la comisión de protección al consumidor en un acto sorprendente y exponiendo una escandalosa parcialización, resuelve en primera instancia.

Luego en la segunda instancia después de resaltar todos los hechos irregulares observados en el expediente, inclusive por el mismo órgano de control interno del INDECOPI, se presentó copias de las cartas de control interno sobre su pronunciamiento al respecto, la sala de defensa de la competencia del tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual del INDECOPI resuelve confirmar en todos sus extremos lo emitido por la comisión de protección al consumidor y en el extremo del requerimiento que hago de mi contrato expresan que en función del principio de veracidad: “que en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formuladas por los administrados en las formas prescritas por la ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman” que

al parecer se olvidan que esta presunción admite prueba en contrario completando debidamente este principio

## **V. OPINIÓN ANÁLITICA DEL TRATAMIENTO DEL ASUNTO SUBMATERIA**

Se puede apreciar en el expediente, dejando constancia además, que en el proceso este se vio plagado de actos que vulneraban el principio de legalidad y al debido proceso, que en la actualidad no solo es considerado como un derecho constitucional, sino como un derecho fundamental que resulta exigible no solo en las actuaciones judiciales sino también en las administrativas, por cuanto los denunciados presentaban lo requerido cuando querían, sin que la comisión de protección al consumidor los sancionara de acuerdo a ley esto por lo estipulado en la ley 27444 ley del procedimiento administrativo general, en el cual se determina que las partes absuelven las observaciones en el plazo exigido, hechos que sucedieron hasta en tres ocasiones en la primera instancia.

Este acto administrativo carece de MOTIVACION, toda vez que las resoluciones debieron decidir sobre todas las cuestiones planteadas y debieron ser obligatoriamente motivadas. LA MOTIVACION se da por los hechos y por derecho la cual debe fluir de la ley, en el presente caso las resoluciones se basaron en hechos falsos por parte de los denunciados.