

**LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
2016**

ÍNDICE

1.	<u>Ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor</u>	5
1.1	Relación de consumo	5
1.1.1.	¿A quién protege el Código de Protección y Defensa del Consumidor?	5
1.2.	Noción de consumidor	6
1.2.1.	¿Se considera consumidor al beneficiario de un producto o servicio, aunque no haya contratado con el proveedor?	6
1.2.2.	¿Se considera consumidor a quien utiliza el bien adquirido para su ámbito personal y, eventualmente, también realiza una actividad económica con dicho bien?	6
1.2.3.	¿Las empresas pueden considerarse como consumidores?	7
1.3.	Noción de proveedor	8
1.3.1.	¿Quiénes califican como proveedores?	8
1.3.2.	¿Se puede considerar como proveedora a aquella persona que realiza una venta por única vez?	8
1.3.3.	¿Pueden ser proveedores las personas jurídicas sin fines de lucro?	9
1.4.	Aplicación territorial del Código	9
1.4.1.	¿El Código es aplicable a relaciones de consumo que se celebren fuera del territorio nacional?	9
2.	<u>Derechos de los consumidores y deberes de los proveedores</u>	11
2.1.	Derecho a la Información	11
2.1.1.	¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?	11
2.1.2.	¿Qué es información relevante?	11
2.1.3.	¿Qué mecanismos de difusión pueden emplearse para brindar información a los consumidores?	12
2.2.	Deber de Idoneidad	12
2.2.1.	¿Qué es la idoneidad?	12
2.2.2.	¿Cómo se determina la idoneidad de un producto o servicio?	13
2.3.	Trato diferenciado injustificado y discriminación	14
2.3.1.	¿Cuál es la diferencia entre trato diferenciado injustificado y discriminación?	14
2.3.2.	¿El trato diferenciado constituye siempre un acto sancionado por el Código?	14
2.3.3.	¿Cómo se evidencia una conducta discriminatoria?	15
3.	<u>Servicios financieros</u>	16
3.1	Marco general de servicios financieros	16
3.1.1	¿Pueden las entidades financieras cobrar libremente la tasa de interés que considere pertinente?	16
3.1.2	¿Las entidades financieras tienen un plazo para atender un requerimiento de información?	16
3.1.3	¿Las entidades financieras tienen un plazo para atender un reclamo?	17
3.1.4	¿Las entidades financieras pueden resolver unilateralmente un contrato?	17
3.1.5	¿Las entidades financieras deben conservar la información referida a los productos o servicios que ofrecen a los consumidores?	18
3.1.6	¿Las entidades financieras pueden abrir una cuenta corriente sin el consentimiento del consumidor?	19
3.2	Tarjetas de crédito	19
3.2.1	¿Existe información mínima que deben brindar las entidades financieras a los consumidores con respecto a sus tarjetas de crédito?	19
3.2.2	¿Las entidades financieras están obligadas a entregar nuevamente a los consumidores la información contractual previamente brindada?	20
3.2.3	¿Las entidades financieras se encuentran obligadas a remitir los estados de cuenta a sus clientes? De ser así, ¿qué información deben contener?	20
3.2.4	¿Las entidades financieras pueden modificar unilateralmente las condiciones contractualmente pactadas?	21

3.2.5	¿Están sometidas a alguna formalidad las notificaciones de las modificaciones de las condiciones pactadas?	21
3.2.6	¿Las entidades financieras pueden celebrar con los consumidores contratos de tarjetas de crédito mediante canales no presenciales, es decir, a través de un medio distinto a la suscripción del documento físico?	22
3.2.7	¿El titular de la tarjeta de crédito es responsable por su uso?	22
3.2.8	¿Las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad respecto a las tarjetas de crédito que otorgan a los consumidores?	23
3.2.9	¿El establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito es responsable frente a los consumos que realicen personas diferentes al titular de la tarjeta?	23
3.2.10	¿Pueden efectuarse consumos con la tarjeta de crédito que excedan la línea de crédito otorgada por la entidad financiera?	24
3.2.11	¿La entidad financiera puede cobrar a los consumidores una comisión por membresía de una tarjeta de crédito?	24
3.2.12	¿La entidad financiera está obligada a informar sobre el límite de retiro diario y horario del mismo -en los casos que sea aplicable- en el uso de una tarjeta de crédito por cajero automático?	25
3.2.13	¿La entidad financiera puede cargar a la tarjeta de crédito importes correspondientes al pago de seguros cuya contratación no fue informada al consumidor?	25
3.2.14	¿Puede una entidad financiera imputar una deuda por consumos realizados con una tarjeta de crédito sin tener un documento que la sustente?	26
3.3	Métodos abusivos de cobranza	26
3.3.1	¿Las entidades financieras pueden emplear cualquier método de cobranza a fin de exigir el pago de la deuda del consumidor?	26
3.3.2	¿La entidad financiera puede informar a terceros sobre la situación de morosidad del deudor?	26
3.3.3	¿La entidad financiera puede realizar llamadas telefónicas a cualquier hora del día a fin de cobrar una deuda?	27
3.3.4	¿Los requerimientos de cobranza realizados en forma escrita deben cumplir con una formalidad especial?	27
3.3.5	¿La entidad financiera tiene algún tipo de responsabilidad por las acciones que realiza la empresa a la cual ha encargado la cobranza de la deuda de un consumidor?	27
3.4	Reportes indebidos	28
3.4.1	¿Reportar indebidamente a un consumidor ante la Central de Riesgos de la SBS constituye una infracción al código?	28
3.4.2	¿La entidad financiera está obligada a informar a la Central de Riesgos de la SBS sobre los créditos de los consumidores?	28
3.4.3	¿La entidad financiera puede efectuar procedimientos de "Alineamiento" respecto del reporte crediticio de un consumidor?	29
3.4.4	¿Existen Centrales de Riesgos Privadas?	29
3.5	Garantías	30
3.5.1	¿Las garantías brindadas por el consumidor pueden asegurar todas sus obligaciones frente a la entidad del sistema financiero?	30
3.6	Cuentas de ahorro	30
3.6.1	¿El consumidor es responsable por los retiros efectuados con su tarjeta de débito?	30
3.6.2	¿La entidad financiera es responsable de evitar el riesgo de clonación de una tarjeta de débito?	31
3.6.3	¿Los co-titulares de una cuenta mancomunada indistinta pueden disponer unilateralmente del dinero depositado?	31
3.6.4	¿La entidad financiera puede compensar las deudas a su favor contra la cuenta sueldo que mantenga el consumidor en su institución?	32
4	<u>Servicios de seguros</u>	33
4.1	¿Qué es un contrato de seguro?	33
4.1.1	Durante la vigencia de la póliza, ¿la compañía aseguradora puede modificar, en forma unilateral y sin previo aviso, el monto de las primas acordado en un inicio?	33
4.1.2	Si la póliza contiene una cláusula de renovación automática y mantiene las mismas condiciones del período anterior, ¿la compañía aseguradora está	

obligada a comunicar al contratante sobre dicha renovación?	33
4.2 ¿Qué son los seguros personales?	34
4.2.1 ¿Qué es el seguro de salud?	34
4.2.1.1 <i>¿Una enfermedad diagnosticada durante la vigencia de un contrato de seguro de salud debe ser considerada preexistente en caso de renovación o se firme un nuevo contrato con la compañía aseguradora?</i>	34
4.2.1.2 <i>¿Es posible que la compañía aseguradora eleve la prima de seguro cuando los riesgos del asegurado se han visto incrementados?</i>	35
4.2.1.3 <i>¿Actualmente la Comisión tiene competencia para conocer denuncias sobre Seguros cuyas coberturas brindan prestaciones de salud?</i>	35
4.2.2 ¿Qué es un seguro de vida?	36
4.2.3 ¿Qué es el seguro de desgravamen?	36
4.2.3.1 <i>¿Los seguros de desgravamen deben activarse en los casos en que la causa del siniestro se encuentra relacionada a una enfermedad preexistente?</i>	36
4.3 ¿Qué es un Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) o un Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT)?	37
4.4 ¿Qué es el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)?	37
4.5 ¿Actualmente la Comisión tiene competencia para conocer controversias sobre el otorgamiento de prestaciones y el reconocimiento de gastos médicos derivados del SCTR, SOAT y CAT?	38
4.6 ¿Qué es un seguro Vida Ley?	38
4.7 ¿Qué es un seguro de daños patrimoniales?	39
4.7.1 Seguros vehiculares	39
4.7.1.1 <i>¿La aseguradora puede establecer determinadas condiciones en la póliza vehicular para otorgar las coberturas contenidas en esta?</i>	39
4.7.1.2 <i>¿Se puede condicionar el otorgamiento de una cobertura prevista en la póliza vehicular a una investigación previa por parte de la compañía aseguradora?</i>	39
4.7.1.3 <i>¿El conductor del vehículo asegurado puede ser sometido a un examen de dosaje etílico luego de haber transcurrido algunas horas de la ocurrencia del siniestro?</i>	40
4.7.1.4 <i>¿La compañía aseguradora puede exigir la instalación de un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en el vehículo asegurado?</i>	41
4.7.1.5 <i>¿La compañía aseguradora puede negar la cobertura de un seguro vehicular, pese a no haber comunicado a los asegurados la inclusión de una cláusula que exige instalar un GPS?</i>	41
4.8 Seguro de inmueble	41
4.8.1 ¿Una solicitud de cobertura de seguro de inmueble puede ser rechazada?	42
4.9 Contrato de asistencia al viajero	42
4.10 En materia previsional	42
4.10.1 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los pensionistas y las AFP?	42
4.11 En materia de servicios de salud humana	43
4.11.1 ¿Actualmente la Comisión tiene competencia para conocer denuncias sobre servicios de salud humana?	43
Anexo 1	44

1. Ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor

1.1 Relación de consumo

1.1.1. ¿A quién protege el Código de Protección y Defensa del Consumidor?

El Código protege a la persona natural o jurídica¹ que forma parte o se encuentra expuesta a una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta², y que actúa en un ámbito ajeno a su actividad empresarial³. La relación de consumo es definida por la concurrencia de los siguientes elementos: (i) un consumidor o usuario; (ii) un proveedor; y, (iii) un producto o servicio materia de transacción comercial en el ámbito de la Ley (ver Anexo 1).

La etapa preliminar a una relación de consumo hace referencia a situaciones previas a la adquisición del producto o contratación de un servicio, donde no es necesario que la relación de consumo se materialice —por ejemplo, la negativa de acceso a un establecimiento sin justificación alguna o la negativa a prestar un servicio de legalización de firma estando en una Notaría—.

JURISPRUDENCIA:

- *Un padre de familia denunció a una clínica por negar la atención a su menor hijo, debido a que no contaba con un médico pediatra. En su defensa, la clínica señaló que el padre se negó a seguir el procedimiento de atención. La Comisión declaró fundada la denuncia, pues a través de una constatación policial se acreditó que, al momento del requerimiento de atención, el establecimiento no contaba con un especialista en pediatría⁴.*
- *Una persona denunció a un notario público por negarse a realizar una certificación de firma a su padre. En su defensa, el notario cuestionó la calidad de consumidor del denunciante, alegando que no pagó por el servicio. La Comisión desestimó los argumentos del notario, estableciendo que el denunciante califica como consumidor ya que la protección del Código abarca a los consumidores que se encuentren en una etapa preliminar a la relación de consumo⁵.*

De otro lado, la exposición a una relación de consumo se refiere a situaciones donde la persona se ve afectada pese a no haber adquirido un producto o contratado un servicio con el proveedor —por ejemplo, el caso de personas que pasean dentro de las instalaciones de los centros comerciales—.

JURISPRUDENCIA:

- *Dos personas denunciaron a un centro comercial debido a que el personal de seguridad les solicitó que se retiren de las instalaciones, alegando que sus expresiones de afecto no eran apropiadas. El centro comercial indicó que los propios denunciantes manifestaron que acudieron únicamente a sentarse para conversar y darse muestras de afecto, lo que descartaría equiparar su situación a la de consumidores potenciales, debiendo declararse improcedente la denuncia. La Comisión desestimó este argumento, manifestando que la noción de consumidor expuesto o potencial no requiere que efectivamente se materialice una transacción comercial y, menos aún, que se verifique una real intención del consumidor de realizar una compra⁶.*

¹ Ver punto 1.2.3 del presente documento.

² Artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³ Artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁴ Ver Resolución Final 674-2015/ILN-CPC.

⁵ Ver Resolución Final 221-2013/ILN-CPC.

⁶ Ver Resolución Final 241-2015/ILN-CPC.

1.2. Noción de consumidor

1.2.1. ¿Se considera consumidor al beneficiario de un producto o servicio, aunque no haya contratado con el proveedor?

Sí. La noción de consumidor no se restringe a la persona que adquirió el producto o contrató el servicio, sino que tiene un alcance mayor, pudiendo abarcar a personas que, si bien no contrataron al proveedor, son los destinatarios de su servicio o producto⁷.

Los beneficiarios califican como consumidores por ser quienes se ven sometidos a los efectos del producto o servicio, sin que resulte relevante si forman parte de la relación contractual con el proveedor —por ejemplo, el beneficiario de un obsequio—.

JURISPRUDENCIA:

- *Un proveedor denunciado cuestionó la relación de consumo, indicando que quien contrató el servicio de reparación de vehículo no fue la denunciante, sino un tercero. La Comisión señaló que la denunciante sí podía ser protegida por los alcances del Código, en tanto calificaba como consumidora, pues al ser la propietaria del vehículo, sería la beneficiaria final del servicio brindado por el proveedor⁸.*

Cabe indicar que el concepto de beneficiario puede comprender tanto a quien utiliza o disfruta del producto o servicio —al cual podemos denominar beneficiario directo— como a quien, sin hacerlo, tiene la expectativa de cumplimiento del proveedor frente a un tercero, pese a no tener vínculo contractual con aquel —beneficiario indirecto—, lo que ocurre, por ejemplo, en los servicios de seguros⁹.

JURISPRUDENCIA:

- *Un proveedor del servicio de seguros cuestionó la existencia de una relación de consumo, en tanto quien contrató el seguro fue la entidad financiera que le otorgó un crédito al interesado, mientras que este era el asegurado con la póliza. La Comisión desestimó tal argumento afirmando que, si bien el interesado no contrató la póliza, resultaba razonable que tuviera la expectativa de cumplimiento de la obligación de cargo de la empresa aseguradora, consistente en efectuar la cancelación de la deuda pendiente de pago con la entidad financiera al momento de ocurrido el siniestro¹⁰.*

1.2.2. ¿Se considera consumidor a quien utiliza el bien adquirido para su ámbito personal y, eventualmente, también realiza una actividad económica con dicho bien?

Sí. Se considera consumidor a quien utiliza el producto o servicio tanto en su esfera personal como en el ámbito de su actividad empresarial, siempre que se evidencie el uso mixto del bien. Para determinar si se configura un uso mixto, se analizará cada caso, de acuerdo a las características y naturaleza del producto o servicio.

En el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso es destinado normalmente a un ámbito personal y/o familiar, se considerará al denunciante como consumidor protegido, lo que se analizará considerando las circunstancias particulares

⁷ Artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁸ Ver Resolución Final 1117-2013/ILN-CPC.

⁹ Literales a y b, del artículo 2 del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado por Resolución SBS 3199-2013.

¹⁰ Ver Resolución Final 749-2012/ILN-CPC.

del caso —en algunos casos, a través del uso de indicios¹¹—, así como la aplicación del Principio Pro Consumidor¹² y el Principio de Primacía de la Realidad¹³.

JURISPRUDENCIA:

- *Una persona sufrió el robo de su vehículo, denunciando a la empresa de servicio de rastreo satelital por defectos en la prestación del servicio. La empresa se defendió alegando, entre otros aspectos, que el propietario del vehículo no observó los términos del seguro vehicular contratado, pues estaba prohibida la prestación del servicio público, pese a lo cual se encontraba brindando el servicio de taxi al momento del siniestro. La Comisión determinó que el denunciante sí califica como consumidor final, pues las características del vehículo (automóvil) permiten suponer razonablemente que es normalmente destinado al ámbito personal, y solo esporádicamente en el ámbito empresarial de prestación de servicio de taxi¹⁴.*

De otro lado, cuando se trate de bienes que por sus características sean destinados normalmente a formar parte de actividades económicas o empresariales —por ejemplo, un tractor o una grúa—, la presunción antes señalada no sería aplicable, toda vez que la naturaleza del bien en estos casos no permite evidenciar que también tiene un uso personal.

JURISPRUDENCIA:

- *Una persona adquirió un horno rotativo de panificación de 18 bandejas, pactando la instalación en su domicilio, denunciando que la instalación se produjo de forma tardía y defectuosa. La Comisión declaró improcedente la denuncia, al concluir que el interesado adquirió el producto para utilizarlo en la actividad económica que desarrolla y no en beneficio propio o de su grupo familiar o social, tras verificar que el giro de negocio que declaró ante la Administración Tributaria era el de venta de bebidas y alimentos, y que su nombre comercial correspondía al de una panadería¹⁵.*

1.2.3. ¿Las empresas pueden considerarse como consumidores?

Sí. El Código protege a las empresas que adquieran un producto o utilicen un servicio actuando en un ámbito distinto a su actividad empresarial y sin un propósito comercial. Asimismo, existe una protección especial a las microempresas que, actuando en un ámbito empresarial, evidencien asimetría informativa y siempre que el producto o servicio contratado no esté relacionado a su giro de negocio.

Para determinar la condición de microempresario, las personas deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en la norma aplicable¹⁶, o la norma que la modifique o sustituya. Asimismo, como “*productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio*”, debe entenderse a aquellos —aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado— inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como: (i) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar determinados productos, o (ii) las maquinarias o instrumental necesarios para prestar determinados servicios.

¹¹ Artículo 276 del Código Procesal Civil.

¹² Numeral 2 del Artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹³ Numeral 8 del Artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁴ Ver Resolución Final 248-2015/ILN-CPC.

¹⁵ Ver Resolución Final 114-2015/ILN-CPC.

¹⁶ Ver el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE.

JURISPRUDENCIA:

- *Una persona jurídica adquirió dos camionetas, sin embargo, al recibir las se percató de ciertos desperfectos. La Comisión declaró improcedente la denuncia, al considerar que la interesada no calificaba como consumidor a efectos del Código, pues adquirió los bienes para sus fines empresariales, en tanto su giro de negocio es el de alquiler de vehículos, y adquirió los bienes objeto de denuncia para alquilarlos a una entidad pública¹⁷.*
- *Una persona natural dedicada a la venta de calzado denunció que el Banco emisor de su tarjeta de crédito incrementó la tasa de interés meses después de la contratación, sin comunicación previa. El Banco solicitó se evalúe la condición de consumidora de la denunciante por tratarse de una persona natural con negocio. La Comisión determinó que la denunciante podía acceder a la protección que dispensa el Código, al cumplir los requisitos para ser considerada microempresaria, y en tanto el servicio financiero no formaba parte de su giro de negocio¹⁸.*

1.3. Noción de proveedor

1.3.1. ¿Quiénes califican como proveedores?

Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios a los consumidores¹⁹. En ese sentido, se consideran proveedores a los productores o fabricantes, distribuidores, comercializadores y todos aquellos agentes que participan en la cadena productiva del producto o servicio hasta que este llegue a su destinatario final.

Los agentes involucrados mantienen obligaciones diferenciadas frente al consumidor, atendiendo a su posición y participación en la cadena productiva. En ese sentido, el fabricante debe garantizar la idoneidad de los productos que lanza al mercado y, por su parte, el comercializador debe verificar la idoneidad de estos antes de ofrecerlos a los consumidores.

JURISPRUDENCIA:

- *Un consumidor denunció a un supermercado y a un fabricante de productos de higiene personal, por haber vendido productos cuyo rotulado omitían las indicaciones y precauciones para el adecuado uso, así como la fecha de vencimiento. La Comisión sancionó al fabricante, en tanto es responsable del rotulado de los productos de acuerdo a la legislación de la materia, y al supermercado como comercializador y responsable de la idoneidad de los productos, pues dada su posición en la cadena de producción y comercialización, debe mostrar un comportamiento diligente, dentro de lo que se enmarca la verificación del adecuado rotulado de los productos ofrecidos a los consumidores²⁰.*

1.3.2. ¿Se puede considerar como proveedora a aquella persona que realiza una venta por única vez?

No. Para ser considerado proveedor, el Código requiere que la persona actúe de manera habitual en la provisión de productos o prestación de servicios. La habitualidad es definida como aquella actividad que se realiza de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado, concepto que no se encuentra ligado a un número predeterminado de transacciones²¹.

¹⁷ Ver Resolución Final 813-2015/ILN-CPC.

¹⁸ Ver Resolución Final 664-2015/ILN-CPC.

¹⁹ Numeral 2 del Artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁰ Ver Resolución Final 1232-2013/ILN-CPC.

²¹ Numeral 8 del Artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se considera que una persona busca continuar en el mercado cuando sus acciones tienen un propósito comercial y una vocación de permanencia como parte la oferta de servicios y productos existentes, lo que deberá analizarse caso por caso. Para ello, se analizará la información brindada a los consumidores, la difusión de los productos o servicios, las garantías ofrecidas, entre otros aspectos.

Cabe precisar que las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos sí son consideradas habituales por ese simple hecho.

JURISPRUDENCIA:

- *La Comisión resolvió declarar improcedente una denuncia contra una persona que arrendaba habitaciones, por cuanto, esta carecía de la condición de proveedor. Así, en el desarrollo del procedimiento, no se verificó que dicha persona realizara la referida actividad habitualmente, es decir, de manera común y reiterada con vocación de permanecer en el mercado²².*

1.3.3. ¿Pueden ser proveedores las personas jurídicas sin fines de lucro?

Sí, cuando realizan actividades económicas o empresariales y actúan como proveedores en el mercado, recibiendo una contraprestación a cambio de la venta de un producto o la prestación de un servicio.

Tal es el caso de una asociación deportiva que organiza un partido de fútbol o de una asociación cultural que organiza un seminario académico, para lo cual pone a la venta del público las entradas para acceder a dichos eventos.

De otro lado, las actividades vinculadas a la organización interna de la persona jurídica sin fines de lucro, como la convocatoria de una asamblea general o la realización de una actividad recreacional entre sus miembros, se enmarcan en la relación asociativa entablada con estos en los términos de la legislación civil²³ y no en el marco de una relación de consumo, por lo que en este contexto dicha persona jurídica no actúa como proveedor y no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.

JURISPRUDENCIA:

- *Una asociación mutualista denunciada por haber incumplido el pago de dos auxilios que correspondían al asociado denunciante alegó su condición de asociación privada sin fines de lucro para desvirtuar su responsabilidad. La Comisión declaró procedente la denuncia, ya que los auxilios económicos y fondos mutuales de retiro que ofrece a sus asociados se equiparan a los servicios que puede brindar una aseguradora a través de seguros de vida/depósito y vida/jubilación, advirtiéndose además que esa era la información que proyectaba a través de publicidad en su página web²⁴.*

1.4. Aplicación territorial del Código

1.4.1. ¿El Código es aplicable a relaciones de consumo que se celebren fuera del territorio nacional?

Sí. Además de las relaciones de consumo establecidas en el territorio nacional, también están sujetas a la aplicación del Código aquellas relaciones de consumo que se hayan celebrado en el exterior y surtan efectos en el territorio nacional.

²² Ver Resolución Final 489-2014/ILN-CPC.

²³ Artículo 80 del Código Civil.

²⁴ Ver Resolución Final 0015-2013/ILN-CPC.

Pese a que el proveedor no se encuentre físicamente en el país, en la medida que el contrato tiene como objeto que el bien se disfrute y use en el territorio nacional, le serán aplicables las normas de protección al consumidor de nuestro país. Por ejemplo, las compras *on line*, que hoy en día son más frecuentes, o la contratación en el exterior con empresas de *courier* internacional.

JURISPRUDENCIA:

- *Un consumidor adquirió 3 libros de una librería española a través de su portal web, los cuales serían enviados a su domicilio a través de una empresa de courier internacional, informándosele que podía comunicarse con la filial del courier en Perú; luego de las coordinaciones que efectuara con la filial, confirmando el arribo de la mercadería, y pese a efectuar un pago por el servicio, los libros fueron incinerados por abandono. La filial alegó no tener relación de consumo con el denunciante, pues ésta fue entablada en España. La Comisión señaló que el denunciante tiene calidad de consumidor final frente a la filial del courier en el Perú, dado que era beneficiario del servicio que este brindó en virtud del contrato celebrado entre la librería y el courier internacional²⁵.*
- *Un consumidor señaló que su hijo contrató a una empresa de courier internacional para enviarle una encomienda desde el exterior, la cual sería entregada a través de una filial del courier en el Perú; sin embargo, esta no cumplió con entregarle la encomienda. La filial de Perú alegó no tener relación de consumo con el denunciante, pues esta fue entablada con la filial del exterior. La Comisión señaló que si bien cada filial de la empresa de courier cuenta con personería jurídica propia en cada país en el que opera, al momento de prestar el servicio de transporte de mercancías dicha compañía trabaja de forma coordinada y conjunta entre sus filiales²⁶.*

²⁵ Ver Resolución Final 1276-2014/ILN-CPC.

²⁶ Ver Resolución Final 217-2016-ILN-CPC.

2. Derechos de los consumidores y deberes de los proveedores

2.1. Derecho a la Información

2.1.1. ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?

Los proveedores tienen la obligación de brindar información relevante a los consumidores de manera previa a la relación de consumo, así como la información continua y periódica de aquellos aspectos que le permitan efectuar un uso o consumo adecuado del producto o servicio. La delimitación de la obligación dependerá del producto adquirido o servicio contratado, así como de la regulación sectorial aplicable, de ser el caso.

La información que brinde el proveedor debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible²⁷. Asimismo, para determinados productos o servicios específicos, el Código establece la obligación de los proveedores de brindar información particular y esencial relacionada a dichos rubros, tal es el caso de los productos y servicios de salud²⁸, educativos²⁹, inmobiliarios³⁰ y financieros³¹.

JURISPRUDENCIA:

- *Un consumidor denunció a un grupo inmobiliario porque le había comunicado que podía pagar el inmueble ofertado en cinco cuotas sin cobrarsele gastos administrativos, intereses, ni comisiones, ofrecimiento que fue variado en el contrato de compraventa. La Comisión declaró fundada la denuncia debido a que el representante de la empresa brindó información distinta al consumidor sobre las condiciones que finalmente fueron reflejadas en el contrato³².*
- *La Comisión sancionó a una institución educativa por infringir el artículo 75 del Código, al verificar que no brindó información veraz y clara sobre la oportunidad del pago de las pensiones mensuales de estudio, ello en tanto en el cronograma de pagos estableció como fecha de vencimiento de las 10 pensiones mensuales el último día de cada mes, sin embargo en su reglamento interno informaba que el pago de la primera mensualidad debía realizarse conjuntamente con la matrícula y las 9 restantes debían efectuarse los primeros 5 días de cada mes³³.*

2.1.2 ¿Qué es información relevante?

Es toda información que servirá al consumidor como referente al momento de adquirir un determinado bien o servicio, y sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos distintos.

²⁷ Artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁸ Numeral 67.4 del Artículo 67 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁹ Literales a), c) y d) del numeral 74.1 del Artículo 74, y Artículo 75 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁰ Artículos 77 y 78 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³¹ Artículos 82 y 96 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³² Ver Resolución Final 418-2015/ILN-CPC.

³³ Ver Resolución Final 863-2015/ILN-CPC.

Cabe precisar que el proveedor debe acreditar que brindó información relevante al consumidor; sin embargo, cuando se cuestione una información inexacta o incompleta de parte del proveedor, la Comisión podrá evaluar los indicios existentes o impulsar mayor actuación probatoria.

JURISPRUDENCIA:

- *Una empresa inmobiliaria omitió informar a los adquirentes que los inmuebles de su proyecto no contaban con acceso a los servicios de agua y desagüe prestados por Sedapal. La Comisión sancionó a la inmobiliaria por haber omitido brindar información relevante a los consumidores³⁴.*

2.1.3 ¿Qué mecanismos de difusión pueden emplearse para brindar información a los consumidores?

Los proveedores deben tener en cuenta que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, así como las condiciones y garantías ofrecidas, les obligan aun cuando no figuren en el contrato, documento o comprobante entregado a los consumidores³⁵.

Sin que constituya una lista taxativa, los proveedores pueden trasladar información a los consumidores a través de anuncios publicitarios, listas de precios, envases, etiquetas, formularios contractuales, cotizaciones, correo electrónico, internet, redes sociales, etcétera.

JURISPRUDENCIA:

- *Una empresa inmobiliaria difundió anuncios publicitarios televisivos a través de los cuales informaba al público que con solo el pago puntual de la cuota inicial a través de ahorro en cuotas de hasta 24 meses garantizaba el acceso al crédito hipotecario, sin mayores trámites y requisitos. Basándose en dicho medio probatorio, la Comisión declaró fundada la denuncia presentada por una consumidora que no accedió al crédito hipotecario, a pesar de la información brindada por la inmobiliaria en la propaganda televisiva, verificándose una infracción al deber de información³⁶.*

2.2. Deber de Idoneidad

2.2.1. ¿Qué es la idoneidad?

Es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores³⁷.

La idoneidad no solo se delimitará por las condiciones expresamente pactadas sino también por las expectativas generadas en el consumidor atendiendo a las circunstancias particulares que rodean al acto de consumo, como pueden ser la posición que ostenta el proveedor en el mercado, la vulnerabilidad del consumidor, la asimetría informativa, las expectativas y la confianza que pueda formarse el consumidor por el tipo de servicio o bien contratado.

³⁴ Ver Resolución Final 189-2015/ILN-CPC.

³⁵ Artículo 46 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁶ Ver Resolución Final 949-2014/ILN-CPC.

³⁷ Artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se evaluará el impacto de la conducta del proveedor en el mercado y en el bien jurídico tutelado —salud, vida, educación, entre otros—, su razonabilidad, la afectación a terceros, entre otros aspectos.

JURISPRUDENCIA:

- *Un consumidor adquirió un desodorante que le habría generado dermatitis. La Comisión verificó que el consumidor a los pocos días de adquirido el producto reportó al fabricante y al comercializador la afección sufrida, la cual según lo diagnosticado por un médico sería dermatitis de contacto. En virtud de ello, se concluyó que existía un nexo causal entre el uso del producto y la afección sufrida por el consumidor, siendo que el fabricante, a pesar de contar con el producto, no acreditó que no resultara responsable por dicho defecto³⁸.*
- *Un consumidor denunció a una entidad financiera señalando que endosó un cheque a favor de una ejecutiva de dicha empresa, quien le ofreció un trato preferencial por el depósito de su dinero y que recibiría un interés mensual de US\$ 2 000,00, el cual sería abonado en su cuenta de ahorros. La Comisión consideró que resultaba factible deducir que el interesado tomó la decisión de endosar el cheque basándose en la promesa de la dependiente del Banco respecto a la obtención de intereses, pero también atendiendo a las circunstancias que rodeaban dicha transacción, como son, por ejemplo, que se trataba de un ofrecimiento de una funcionaria acreditada de la entidad financiera, que la transacción se llevaba a cabo dentro de las instalaciones de una agencia del Banco, entre otras, todo lo cual produjo la confianza legítima en el consumidor de que la transacción resultaba válida y exigible a la entidad financiera³⁹.*

2.2.2. ¿Cómo se determina la idoneidad de un producto o servicio?

Para efectos de definir la idoneidad de un producto o servicio se deberá recurrir al término garantía, el cual debe ser entendido como un parámetro de idoneidad que comprende la garantía legal, la garantía expresa y la garantía implícita.

La garantía es expresa cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor (publicidad, contrato, etiquetado, etc.). En cambio, la garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. Finalmente, la garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía⁴⁰.

JURISPRUDENCIA:

- *Un consumidor contrató un servicio de transporte para trasladar el féretro que contenían los restos mortales de su madre; sin embargo, al recibirlo, este presentó daños en su estructura. Aplicando una garantía legal contenida en la Ley de Aeronáutica Civil, la Comisión declaró fundada la denuncia, debido a que quedó acreditado que el proveedor brindó un servicio carente de idoneidad, pues se determinó que los daños fueron ocasionados durante el servicio de transporte de carga⁴¹.*

³⁸ Ver Resolución Final 383-2013/ILN-CPC.

³⁹ Ver Resolución Final 383-2015/ILN-CPC.

⁴⁰ Artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁴¹ Ver Resolución Final 1112-2012/ILN-CPC.

2.3. Trato diferenciado injustificado y discriminación

2.3.1. ¿Cuál es la diferencia entre trato diferenciado injustificado y discriminación?

Una conducta califica como trato diferenciado injustificado cuando, sin partir de una valoración subjetiva del consumidor, no se sustenta en una razón objetiva y razonable. La discriminación en cambio, presupone necesariamente una valoración subjetiva del sujeto; en esa línea, la Defensoría del Pueblo ha definido la discriminación como “el trato diferenciado basado en determinados motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico que tiene por objeto o por resultado la anulación o menoscabo en el ejercicio o goce de derechos y libertades fundamentales de una persona o de un grupo de personas”⁴².

JURISPRUDENCIA:

- *Un consumidor denunció que al apersonarse a una sucursal del Banco para solicitar una tarjeta de crédito, este denegó su solicitud sin brindarle alguna explicación; por su parte, la entidad bancaria señaló que actuó en ejercicio de su libertad de contratar reconocida constitucionalmente. Durante el procedimiento, el Banco no cumplió con explicar las razones objetivas y razonables por las que denegó la solicitud del consumidor, por lo que la Comisión declaró fundada la denuncia, indicando que se habría cometido un trato diferenciado injustificado. Adicionalmente, señaló que si bien los consumidores pueden calificar como discriminación a cualquier trato diferenciado, la discriminación no sólo afecta el derecho a acceder o disfrutar los productos y servicios ofertados en el mercado, sino que, adicionalmente, afecta la dignidad de las personas y socava las condiciones básicas para el desarrollo de la vida en sociedad*⁴³.

2.3.2. ¿El trato diferenciado constituye siempre un acto sancionado por el Código?

No siempre. Solo es sancionado el trato diferenciado injustificado. El trato diferenciado es lícito cuando obedece a causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de los clientes, u otras razones objetivas y justificadas. Los proveedores pueden dispensar un trato preferente a ciertos consumidores, siempre y cuando existan situaciones de hecho distintas que lo justifique, y proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

Corresponde a los proveedores acreditar la causa objetiva y justificada que motiva el trato diferenciado dispensado. Si se llegara a probar dicha causa, el consumidor puede probar que se trata de un pretexto o una simulación para encubrir una práctica discriminatoria.

JURISPRUDENCIA:

- *Un padre de familia denunció al colegio en el que estudiaba su hija, por impedirle obtener sus informes académicos, psicológicos y citaciones sin que medie un pago, pese a que a la madre de la menor —con quien tenía problemas legales— se le proporcionaban gratuitamente. Durante el procedimiento se verificó que a ningún otro padre se le cobraba por recibir los mencionados documentos, que el colegio tenía conocimiento de los problemas legales entre los padres, y que tomó como política para dichos casos negar la entrega de informes a los padres en conflictos. La Comisión sancionó al colegio por brindar un trato diferenciado injustificado al denunciante*⁴⁴.

⁴² Defensoría del Pueblo, “Discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes. Serie Documentos Defensoriales. Documento 2. 2007, pág. 29.

⁴³ Ver Resolución Final 551-2011/ILN-CPC

⁴⁴ Ver Resolución Final 522-2015/ILN-CPC.

- *Un consumidor denunció haber sido impedido de ingresar a un establecimiento sin justificación alguna. La Comisión declaró infundada la denuncia, pues verificó que la conducta violenta y hostil del consumidor, en dicha ocasión, resultaba una amenaza para la seguridad y tranquilidad del local y de sus clientes, por lo que la restricción resultó debidamente justificada y además, avalada por la Ley N° 27153, Ley que regula la explotación de los juegos de casino y máquinas tragamonedas⁴⁵.*

2.3.3. ¿Cómo se evidencia una conducta discriminatoria?

Una conducta es discriminatoria cuando no se aplican las mismas condiciones comerciales a consumidores que se encuentren en situación de igualdad, por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Al ser una conducta de difícil probanza para el consumidor, la autoridad administrativa podrá efectuar mayores actuaciones probatorias para determinar la existencia de una práctica discriminatoria por parte del proveedor, tales como inspecciones, requerimientos de información, entre otras. Asimismo, para estos efectos, resulta válido el uso de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

JURISPRUDENCIA:

- *Una aerolínea negó el embarque a 9 pasajeros sordomudos, alegando que sólo podía permitir abordar el vuelo solo a 4 por vuelo, por ser la cantidad de personal auxiliar que podía encargarse. La Comisión sancionó a la empresa considerando su conducta como discriminación agravada, en tanto las directivas internas de la aerolínea contienen una desvaloración subjetiva hacia las personas discapacitadas, y además la normativa sectorial emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil establece que sólo se puede exigir que la persona con discapacidad viaje con un acompañante cuando sea evidente que no es autosuficiente y por ello no pueda garantizarse su seguridad o la de los demás pasajeros⁴⁶.*
- *Dos personas denunciaron a un centro comercial debido a que el personal de seguridad les solicitó que se retiren de las instalaciones, alegando que sus expresiones de afecto no eran apropiadas. La Comisión declaró fundada la denuncia al haberse acreditado que el centro comercial brindó un trato discriminatorio a los denunciados debido a su orientación sexual, al intentar retirarlos de su establecimiento debido a las manifestaciones de afecto que se encontraban expresando⁴⁷.*

⁴⁵ Ver Resolución Final 1072-2014/ILN-CPC.

⁴⁶ Ver Resolución Final 060-2013/ILN-CPC.

⁴⁷ Ver Resolución Final 241-2015/ILN-CPC.

3. Servicios financieros

3.1 Marco general de servicios financieros

3.1.1 ¿Pueden las entidades financieras cobrar libremente la tasa de interés que considere pertinente?

Sí. Las entidades financieras, supervisadas por la SBS, pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas, pasivas y sus servicios⁴⁸.

Las empresas reguladas por la SBS son las siguientes:

- Empresas bancarias
- Empresas de seguros
- Administradoras de fondo de pensiones
- Empresas financieras
- Empresas de arrendamiento financiero
- Cajas rurales de ahorro y crédito
- Cajas municipales
- EDPYMES (Empresas de Desarrollo de Pequeña y Microempresa)
- Cajas y derramas
- Empresas de transferencia de fondos
- Empresas afianzadoras y de garantías
- Empresas de transporte, custodia y administración de numerario
- Empresa de servicios fiduciarios
- Empresa de fondos
- Empresas administradoras hipotecarias
- Empresas en liquidación.

Las entidades financieras están obligadas a informar a los consumidores las tasas de interés aplicadas, tanto de manera previa a la contratación del servicio, como durante la ejecución del contrato.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera aplicaba a su crédito una tasa de interés onerosa y perjudicial, la cual no le había sido informada; sin embargo, la Comisión declaró infundada la denuncia, en virtud a que advirtió que la aplicación de dicha tasa le fue comunicada en el momento de la celebración del contrato, por lo que la entidad financiera se encontraba autorizada para exigir su pago⁴⁹.*

3.1.2 ¿Las entidades financieras tienen un plazo para atender un requerimiento de información?

Sí. Las entidades financieras tienen un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, el cual puede ser prorrogado, dependiendo la naturaleza del pedido de información;

⁴⁸ Artículo 9 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

⁴⁹ Resolución Final 017-2014/CC1.

sin embargo, dicha prórroga debe ser comunicada previamente al consumidor dentro de los referidos treinta (30) días⁵⁰.

La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y con el contenido solicitado por el consumidor; no obstante, es importante advertir que no todo requerimiento de información es procedente o que se pueda brindar cualquier tipo de información que haya solicitado el consumidor. En efecto, la entidad financiera se encuentra obligada a proporcionar aquella información que esté vinculada a la relación entablada entre dicha entidad y su cliente.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera no respondió su solicitud de información en la cual requería que la entidad financiera le informe si había sido incluida en algún procedimiento sancionador iniciado por el Indecopi por incumplimiento a la normativa de protección al consumidor. La Comisión consideró que la referida solicitud no guardaba relación alguna con las particularidades y/o características de la tarjeta de crédito contratada, por lo que declaró infundada la denuncia, pues dicha información no era necesaria para influir en la decisión de consumo o para realizar un uso o consumo adecuado del producto en mención⁵¹.*

3.1.3 ¿Las entidades financieras tienen un plazo para atender un reclamo?

Sí. Las entidades financieras tienen un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, el cual puede ser prorrogado, dependiendo de la naturaleza del reclamo; sin embargo, dicha prórroga debe ser comunicada previamente al consumidor dentro de los referidos treinta (30) días⁵².

La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y con el contenido solicitado por el consumidor; no obstante, es importante advertir que no todo reclamo es procedente, sino solo aquel que esté vinculado a la relación entablada entre la entidad financiera y su cliente.

JURISPRUDENCIA:

- *La Comisión declaró fundada una denuncia, en virtud a que el proveedor reconoció no haber contestado el reclamo interpuesto por el consumidor dentro de los treinta (30) días calendarios⁵³. Asimismo, sancionó a la entidad financiera.*

3.1.4 ¿Las entidades financieras pueden resolver unilateralmente un contrato?

Sí. La entidad financiera puede resolver de forma unilateral el contrato, en los casos en que el consumidor incumpla con el pago de las cuotas de su crédito o debido a que lo impone el ordenamiento, como es el caso de las normas prudenciales aprobadas por la SBS⁵⁴.

En los contratos que celebran las entidades financieras se estipula que en los casos que el consumidor no cancele una o más cuotas mensuales, la entidad financiera podría resolver el contrato de forma unilateral. De configurarse el incumplimiento, la entidad financiera debe comunicar a sus clientes que dio por vencidos los plazos del crédito, que ha resuelto el contrato y que procederá a cobrar el total del saldo deudor.

⁵⁰ Artículo 9 de la Circular G 184-2015.

⁵¹ Resolución Final 279-2016/CC1

⁵² Artículo 9 de la Circular G 184-2015.

⁵³ Resolución Final 539-2015/CC1.

⁵⁴ Artículo 85 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, Circular SBS B- 2197-2011.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que pretendió pagar las cuotas que mantenía retrasadas de su crédito vehicular del período de julio a diciembre de 2014; sin embargo, la entidad financiera no le permitió realizar el pago. La Comisión constató que las partes habían pactado una cláusula que establecía la resolución del contrato de crédito vehicular en caso que el consumidor incumpla con pagar una o más cuotas y permitía a la entidad financiera exigir el pago del íntegro de la deuda. En ese sentido, la decisión de la entidad financiera de resolver el contrato se encontraba justificada y estaba facultada a exigir la totalidad del pago de la deuda, por lo que la Comisión declaró infundada la denuncia⁵⁵.*

Por otro lado, la relación contractual se resuelve también por imposición de las normas prudenciales. En este supuesto, las entidades financieras no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes una comunicación previa antes de la resolución del contrato. La resolución puede realizarse en los siguientes casos:

- Sobreendeudamiento del consumidor. La entidad financiera analiza la capacidad de pago del cliente y la cantidad de créditos que mantiene frente a otras entidades financieras.
- Prevención del lavado de activos.
- Prevención del financiamiento del terrorismo.
- Por falta de transparencia de los usuarios, referida normalmente a la procedencia del dinero.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le comunicó el cierre unilateral de sus cuentas correspondientes a sus tarjetas de crédito, en aplicación de las normas prudenciales establecidas por la SBS. La Comisión estableció que en los casos en los que el rechazo, modificación y/o resolución obedezca a la aplicación de las referidas normas basta con poner en conocimiento del consumidor que la decisión se basó en dicha facultad para que se encuentre justificada. Por tal motivo, declaró infundada la denuncia⁵⁶.*

3.1.5 ¿Las entidades financieras deben conservar la información referida a los productos o servicios que ofrecen a los consumidores?

Sí. Las entidades financieras están obligadas a conservar información por un plazo no menor de 10 años, siempre que el producto contratado no haya contado con movimiento durante dicho periodo⁵⁷.

Cuando un consumidor solicita información de una relación de consumo no vigente y esta demanda mayor costo de ubicación, las entidades financieras están autorizadas a trasladar los costos al consumidor solicitante.

JURISPRUDENCIA

- *En el año 2013, el denunciante manifestó que desde el año 1993 la entidad financiera no le remitía los estados de cuenta de su compensación por tiempo de servicios. La entidad financiera manifestó que la cuenta de ahorros del denunciante había sido cancelada en el año 1992, de modo que no contaba con la información requerida por el denunciante, pues estaba obligado a mantener la documentación por un plazo de diez (10) años. La Comisión declaró infundada la denuncia, puesto que la entidad financiera se encontraba obligada a mantener la información por*

⁵⁵ Resolución Final 065-2016/CC1.

⁵⁶ Resolución Final 307-2014/CC1.

⁵⁷ Artículo 183 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

diez (10) años, siendo que en el caso en particular el producto tenía una antigüedad de veinte (20) años⁵⁸.

3.1.6 ¿Las entidades financieras pueden abrir una cuenta corriente sin el consentimiento del consumidor?

Sí. La entidad financiera está facultada a abrir una cuenta corriente, en tanto sea un producto complementario al otorgamiento de un crédito⁵⁹.

Las entidades financieras, al otorgar un crédito como, por ejemplo, uno vehicular, suelen abrir cuentas corrientes donde los consumidores depositan los pagos mensuales de los consumos que han realizado, con la finalidad de cancelar sus deudas.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le abrió una cuenta corriente sin su consentimiento. La Comisión declaró fundada la denuncia, pues consideró que si bien resultaba razonable que frente a la concesión de un crédito vehicular el proveedor habilite una cuenta corriente, a fin de que puedan registrarse los pagos efectuados por su cliente, ello no se evidenció en el caso, puesto que la cuenta materia de discusión no fue utilizada para registrar los abonos del crédito⁶⁰.*

3.2 Tarjetas de crédito

3.2.1 ¿Existe información mínima que deben brindar las entidades financieras a los consumidores con respecto a sus tarjetas de crédito?

Sí. La información mínima que deben brindar las entidades financieras a los consumidores al momento de contratar es la siguiente:

- a) La Hoja Resumen, que muestra el detalle de todas las condiciones pactadas y gastos que serán de cuenta del cliente.
- b) Monto de la línea de crédito.
- c) Monto máximo y comisión por disposición de efectivo, en caso corresponda.
- d) Comisiones y gastos directos por servicios prestados.
- e) Extensión de las garantías.
- f) Cronograma de pagos.
- g) Forma y medio de pago permitidos.
- h) Derecho al pago anticipado.
- i) Orden de imputación de pago.
- j) Tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria o criterios para su determinación.
- k) Penalidad.
- l) Casos en que procede la anulación de la tarjeta de crédito.
- m) Periodicidad de entrega de los estados de cuenta.
- n) Plazo y condiciones de aceptación de los estados de cuenta⁶¹.

Las entidades financieras deben informar las condiciones de uso de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales, medios electrónicos, internet y otros lugares,

⁵⁸ Resolución Final 014/CC1.

⁵⁹ Artículo 56 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁶⁰ Resolución Final 078-2015/ILN-CPC.

⁶¹ Artículos 5 y 11 de la Resolución SBS 6523-2013; y, Artículo 18 de la Resolución SBS 8181-2012.

así como acerca de los riesgos asociados a su utilización y las medidas que pueden tomarse para reducirlos.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le requirió la suma de S/ 400,00 por comisión de membresía, pese a que se le había informado previamente que no se lo cobrarían. La Comisión declaró infundada la denuncia, pues de la revisión de la Hoja Resumen se evidenció que la entidad financiera había comunicado al consumidor que anualmente cobraría la comisión de membresía, siendo que este suscribió la Hoja Resumen aceptando las condiciones y términos contractuales propuestos por la entidad financiera⁶².*

3.2.2 ¿Las entidades financieras están obligadas a entregar nuevamente a los consumidores la información contractual previamente brindada?

No. Las entidades financieras están obligadas a entregar información mínima respecto del producto que adquiere el consumidor, antes y en el momento de la celebración del contrato. Posteriormente, si los consumidores requieren información respecto a condiciones contractuales, las entidades financieras pueden atender dichos requerimientos comunicándoles que tales documentos ya les fueron brindados en la oportunidad que adquirieron la tarjeta de crédito.

Si bien las entidades financieras no están obligadas a entregar nuevamente dicha información, sí deben dar una respuesta formal a los consumidores, siendo que pueden comunicarles que la documentación solicitada tiene un costo que deberán cancelar para que les sea entregada.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera no cumplió con responder su requerimiento de información. Al respecto, la entidad financiera sostuvo que la información solicitada por el denunciante ya le había sido entregada en la oportunidad que suscribió el contrato de refinanciamiento de la deuda derivada de su tarjeta de crédito. La Comisión declaró fundada la denuncia del consumidor, tras concluir que si bien la entidad financiera pudo haber entregado al denunciante la documentación requerida cuando suscribió el contrato, lo cierto era que ello no enervaba su deber de darle una respuesta formal con la finalidad de comunicarle que previamente se le había entregado dicha documentación⁶³.*

3.2.3 ¿Las entidades financieras se encuentran obligadas a remitir los estados de cuenta a sus clientes? De ser así, ¿qué información deben contener?

Sí. Las entidades financieras están obligadas a remitir mensualmente, por medios físicos o electrónicos, los estados de cuenta a los consumidores, consignando, entre otra información, sus datos personales, el periodo de facturación de los consumos, fecha de pago, monto a cancelar, saldo deudor a la fecha, tasa de interés⁶⁴.

Los estados de cuenta se pueden remitir por los siguientes medios:

- Físicos: remisión al domicilio señalado por el consumidor.
- Electrónicos: remisión al correo electrónico.

⁶² Resolución Final 1851-2015/CC1.

⁶³ Resolución Final 170-2015/CC1.

⁶⁴ Artículo 4 de la Resolución SBS 8181-2013.

En los casos en los que no exista saldo deudor, el consumidor y el proveedor pueden pactar que no se remitan estados de cuenta⁶⁵.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera no cumplió con enviarle físicamente los estados de cuenta correspondientes a su tarjeta de crédito. La entidad financiera señaló que envió los referidos estados de cuenta a través de un correo electrónico. La Comisión consideró que los medios probatorios del expediente no permitían acreditar fehacientemente la aceptación expresa del denunciante al cambio de modalidad de envío por correo electrónico ni la dirección exacta que este podría haber proporcionado. En ese sentido, la Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó a la entidad financiera, en la medida que no acreditó que cumplió con enviar físicamente los estados de cuenta al denunciante⁶⁶.*

3.2.4 ¿Las entidades financieras pueden modificar unilateralmente las condiciones contractualmente pactadas?

Sí. Las entidades financieras están facultadas a modificar de forma unilateral las condiciones referidas a: (i) tasas de interés en créditos que no son de plazo fijo; (ii) comisiones; (iii) gastos; y, (iv) variaciones que no estén vinculadas a la línea de crédito, siempre que dicha facultad esté pactada previamente por las partes y sea comunicada en los plazos y a través de los medios establecidos.

Por su parte, las variaciones en la línea de crédito no pueden realizarse de manera unilateral por la entidad financiera, siendo que en cada oportunidad que esta pretenda la modificación deberá requerir el consentimiento expreso del consumidor.

Las modificaciones de las condiciones contractuales deben realizarse con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días de la fecha en que entrarán en vigencia⁶⁷.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera había incrementado unilateralmente su línea de crédito. En su defensa, el proveedor reconoció este hecho e indicó que la consumidora no había efectuado cuestionamiento alguno sobre la modificación de la referida línea de crédito. La Comisión sostuvo que las modificaciones de las líneas de crédito deben contar con el consentimiento expreso del consumidor en cada oportunidad que se incremente la misma, por lo que declaró fundada la denuncia, pues la entidad financiera no acreditó que contaba con la autorización del denunciante para efectuar la variación de la mencionada línea de crédito⁶⁸.*

3.2.5 ¿Están sometidas a alguna formalidad las notificaciones de las modificaciones de las condiciones pactadas?

No. Sin embargo, las entidades financieras están obligadas a comunicar de forma directa a los consumidores las modificaciones contractuales, siendo que pueden utilizar notificaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, estados de cuenta, llamadas telefónicas, entre otros medios de comunicación.

⁶⁵ Artículo 11 de la Resolución SBS 6523-2013.

⁶⁶ Resolución Final 1468-2015/CC1.

⁶⁷ Artículos 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30 y 31 de la Resolución SBS 6523-2013.

⁶⁸ Resolución Final 936-2014/CC1.

Las entidades financieras deben asegurarse de que el consumidor tome conocimiento de manera fehaciente de la modificación de las condiciones contractuales pactadas⁶⁹.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le incrementó la comisión por el uso de salones Vip, pese a que no se había pactado ello. La entidad financiera manifestó que comunicó al denunciante el cambio de las condiciones contractuales mediante un correo electrónico, tal como lo acreditaba la impresión de pantalla de su sistema. La Comisión señaló que la entidad financiera se encontraba facultada a variar las condiciones contractuales, pero para que sea oponible al consumidor debía serle comunicada dicha variación, lo cual no sucedió en el presente caso, pues la impresión de pantalla aportada por esta no acreditaba que efectivamente envió un correo electrónico al consumidor y que este tomó conocimiento de la modificación de las condiciones inicialmente pactadas. En tal sentido, declaró fundada la denuncia⁷⁰.*

3.2.6 ¿Las entidades financieras pueden celebrar con los consumidores contratos de tarjetas de crédito mediante canales no presenciales, es decir, a través de un medio distinto a la suscripción del documento físico?

Sí. Las entidades financieras pueden celebrar contratos con los consumidores por medios distintos a los canales presenciales, siendo que deberán dejar constancia o demostrar que efectivamente su cliente contrató la tarjeta de crédito⁷¹.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante señaló que la entidad financiera le había enviado una tarjeta de crédito, pese a que no la solicitó. La Comisión declaró infundada la denuncia, tras haber quedado acreditado que el consumidor suscribió el contrato de tarjeta de crédito mediante vía telefónica, conforme quedaba acreditado con la grabación aportada por la entidad financiera⁷².*

3.2.7 ¿El titular de la tarjeta de crédito es responsable por su uso?

Sí. Se considera que el titular de la tarjeta de crédito será responsable de la conservación de su tarjeta y de su clave de identificación personal. El consumidor debe comunicar a la entidad financiera respecto de cualquier situación de potencial riesgo de uso ilícito de su tarjeta, tales como la pérdida o sustracción, que podría posibilitar su uso por un tercero no autorizado.

Una vez efectuada dicha comunicación, la entidad financiera bloqueará la tarjeta, de modo que los titulares y usuarios no asumirán el pago de las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad al mencionado bloqueo.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante señaló que bloqueó su tarjeta de crédito el 14 de abril de 2012 a las 13:19:43 horas, pero la entidad financiera permitió que posteriormente a dicho bloqueo se efectuara un consumo por el importe de S/2 012,00. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que el consumo cuestionado se realizó a las 11:10 horas, es decir, con anterioridad al bloqueo de la tarjeta de crédito⁷³.*

⁶⁹ Artículo 2 de la Ley 29888, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y artículo 29 de la Resolución SBS 8181-2012.

⁷⁰ Resolución Final 991-2016/CC1.

⁷¹ Artículo 41 de la Resolución SBS N° 8181-2012.

⁷² Resolución Final 1037-2016/CC1.

⁷³ Resolución Final 912-2014/CC1.

3.2.8 ¿Las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad respecto a las tarjetas de crédito que otorgan a los consumidores?

Sí. Las entidades financieras deben asumir medidas de seguridad, tales como:

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, para detectar aquellas que no corresponden al comportamiento habitual del consumidor⁷⁴.
2. Implementar procedimientos para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.
3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor.
6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto⁷⁵.

Las entidades financieras deben poner a disposición de los consumidores canales de comunicación para recibir información de estos respecto a posibles situaciones de riesgo de uso fraudulento de sus tarjetas. Estos deben ser fácilmente accesibles para los consumidores, permitiéndoles informar inmediatamente la pérdida, robo y/o sustracción de la tarjeta de crédito.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera permitió que se realice un retiro por ventanilla por la suma de S/ 1 600,00 con su tarjeta de crédito. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera cumplió con adoptar las medidas de seguridad requeridas, esto es, verificar la presencia física de la tarjeta de crédito y el ingreso de la clave secreta⁷⁶.*

3.2.9 ¿El establecimiento afiliado a una tarjeta de crédito es responsable frente a los consumos que realicen personas diferentes al titular de la tarjeta?

Sí. Los establecimientos afiliados serán responsables de verificar la validez de la tarjeta, la identidad del usuario y, en el caso que sea aplicable, que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en el reverso de la tarjeta presentada por el usuario y el documento de identidad⁷⁷.

No es exigible que las firmas sean iguales o idénticas, en tanto los empleados de los establecimientos comerciales no son peritos que puedan determinar su autenticidad, sino que la obligación de los establecimientos es verificar que la firma del portador de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad.

⁷⁴ La Resolución SBS 6523-2013 establece que el comportamiento habitual de consumo se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores como, por ejemplo, el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

⁷⁵ Artículo 17 de la Resolución S.B.S. 6523-2013.

⁷⁶ Resolución Final 1193-2014/CC1.

⁷⁷ Artículo 19 de la Resolución S.B.S. 6523 -2013.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante sostuvo que el establecimiento comercial no había cumplido con su deber de verificar la identidad del usuario de la tarjeta de crédito, pues las firmas contenidas en las órdenes de pago diferían de la registrada en su DNI. La Comisión comprobó que el establecimiento comercial no cumplió con su deber de verificar la identidad del usuario de la tarjeta de crédito, permitiendo de tal forma que se realice un consumo fraudulento en perjuicio del denunciante⁷⁸. En ese sentido, sancionó al establecimiento comercial y dispuso la devolución de los montos cargados a su tarjeta de crédito, incluyendo los intereses legales, gastos, comisiones y otros conceptos generados por el consumo no reconocido.*

3.2.10 ¿Pueden efectuarse consumos con la tarjeta de crédito que excedan la línea de crédito otorgada por la entidad financiera?

Sí. Las condiciones en las que puede autorizarse un exceso de línea de crédito deben estar fijadas hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de este⁷⁹.

El exceso en la línea de crédito requiere de una valoración del perfil crediticio del consumidor en el sistema financiero, con la finalidad de no desnaturalizar la función que cumple este beneficio, toda vez que el exceso (sobregiro) se presenta en situaciones excepcionales, pues, en caso contrario, podría resultar perjudicial si la línea de crédito es sobregirada de forma ilimitada y el consumidor se ve imposibilitado de pagar las deudas contraídas.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera permitió el sobregiro hasta por el 97% de su línea de crédito. La Comisión confirmó la resolución de primera instancia que declaró fundada la denuncia, pues la entidad financiera permitió el sobregiro de la línea de crédito hasta en un 97%, lo cual no era razonable. La Comisión concluyó que la entidad financiera no había tomado en cuenta la situación del consumidor, ni adoptado las medidas que le permitan asegurar que este se encontraría en posibilidades de asumir deudas mayores a las ya contraídas y efectuar los pagos de manera oportuna⁸⁰. Se ordenó a la entidad financiera que cumpla con devolver al denunciante el importe correspondiente al referido sobregiro.*

3.2.11 ¿La entidad financiera puede cobrar a los consumidores una comisión por membresía de una tarjeta de crédito?

Sí. El cobro por membresía de la tarjeta de crédito no se encuentra prohibido por las normas del sector bancario y financiero⁸¹.

La comisión por membresía también es conocida como comisión por renovación, para su cobro no se requiere que efectivamente se haya utilizado la tarjeta de crédito o que exista una deuda pendiente de pago. La comisión por membresía hace referencia a los gastos generados por el uso de redes y marcas como, por ejemplo, Visa, Mastercard.

JURISPRUDENCIA:

⁷⁸ Resolución Final 1829-2015/CC1.

⁷⁹ Artículo 221 de Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; y, Artículo 5 de la Resolución S.B.S. N° 6523-2013.

⁸⁰ Resolución Final 1397-2014/CC1.

⁸¹ Anexo 1-A de la Resolución SBS 8181-2012.

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le había cargado indebidamente la comisión por concepto de membresía de su tarjeta de crédito, pese a que no la había utilizado. La Comisión declaró infundada la denuncia, en virtud a que quedó acreditado que el cobro de la comisión por membresía se encontraba válidamente pactado en la Hoja Resumen, por lo que el denunciante tenía conocimiento que dicha membresía se cobraba sin importar si realizaba o no transacciones⁸².*

3.2.12 ¿La entidad financiera está obligada a informar sobre el límite de retiro diario y horario del mismo -en los casos que sea aplicable- en el uso de una tarjeta de crédito por cajero automático?

Sí. La entidad financiera debe informar al consumidor las condiciones de uso, tales como horario y límite de cantidad de retiro de dinero a través de un cajero automático⁸³.

La entidad financiera debe informar el límite del monto de retiro diario, así como el horario, a través de la Hoja Resumen del crédito, el contrato de Tarjeta de Crédito, la página web de la empresa, folletos, boletines, entre otra documentación que permita al consumidor conocer debidamente esta información.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante señaló que la entidad financiera había permitido que se realizaran ocho (8) retiros de dinero de su cuenta mediante un cajero automático, los cuales superaban el límite permitido para dicho canal. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto constató que se efectuaron los retiros cuestionados a través de un cajero automático por el importe de S/ 400,00 cada uno, superando en conjunto el límite diario permitido, que ascendía a S/ 1 900,00. Asimismo, sancionó a la entidad financiera y le ordenó que cumpla con devolver a la denunciante el importe total de las operaciones cuestionadas⁸⁴.*

3.2.13 ¿La entidad financiera puede cargar a la tarjeta de crédito importes correspondientes al pago de seguros cuya contratación no fue informada al consumidor?

No. Las entidades financieras, en principio, no deben efectuar ningún cargo a la tarjeta de crédito de los consumidores por importes de seguros, si antes no se cuenta con la autorización de consumidor⁸⁵.

Los consumidores se encuentran en la libertad de contratar productos o servicios con cargo a su tarjeta de crédito, así como su cancelación o desafiliación en cualquier momento de la relación de consumo.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le había cargado a su tarjeta de crédito el importe de la prima de un seguro que no había contratado. La Comisión declaró infundada la denuncia, pues quedó acreditado que el denunciante, a través de una conversación telefónica, contrató válidamente el seguro "Muerte Accidental", aceptando de manera expresa el ofrecimiento del producto brindado por el proveedor y la realización del cargo mensual que se efectuaría en la cuenta de su tarjeta de crédito⁸⁶.*

⁸² Resolución Final 1574-2014/CC1.

⁸³ Artículo 7 de la Resolución SBS 6523-2013.

⁸⁴ Resolución Final 164-2016/CC1.

⁸⁵ Artículo 9 de la Resolución SBS 6523-2013.

⁸⁶ Resolución Final 721-2014/CC1.

3.2.14 ¿Puede una entidad financiera imputar una deuda por consumos realizados con una tarjeta de crédito sin tener un documento que la sustente?

No. Las entidades financieras solo pueden cargar los importes de los consumos de sus clientes, siempre y cuando estos consumos hayan sido autorizados mediante órdenes de pago⁸⁷.

La entidad financiera deberá informar de manera precisa y completa cuáles son los términos de la obligación al consumidor para que pueda ejercer tanto su deber de pago como su derecho de contradicción o negativa ante el cobro indebido.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le requirió el pago de siete (7) consumos que no reconocía. La Comisión declaró fundada la denuncia, pues la entidad financiera si bien había señalado que el interesado efectuó dichos consumos no demostró mediante documento alguno que el denunciante efectuó tales consumos⁸⁸.*

3.3 Métodos abusivos de cobranza

3.3.1 ¿Las entidades financieras pueden emplear cualquier método de cobranza a fin de exigir el pago de la deuda del consumidor?

No. Las entidades financieras tienen derecho a cobrar las deudas que los consumidores mantienen pendientes de pago; sin embargo, la actividad de cobranza no puede afectar el derecho de las personas⁸⁹.

Las entidades financieras están obligadas a respetar los derechos inherentes a la persona, tales como el derecho a la imagen, al honor, a la buena reputación, a la privacidad y a la tranquilidad.

Al proteger estos derechos del consumidor, se salvaguarda el ámbito familiar y relacional de la persona, pues así se evita intromisiones en su esfera privada y afectar su desenvolvimiento en la sociedad, sea a nivel laboral o amical.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le requirió el pago de una deuda, indicándole que si no cancelaba dicha deuda embargaría sus bienes. La Comisión declaró fundada la denuncia, pues quedó acreditado que remitió al consumidor un requerimiento de pago atribuyéndose la facultad de efectuar un embargo. La Comisión precisó que la información brindada por la entidad financiera referente al embargo encajaba dentro de un método abusivo de cobranza, en tanto dicha potestad solo era de competencia de la autoridad judicial⁹⁰.*

3.3.2 ¿La entidad financiera puede informar a terceros sobre la situación de morosidad del deudor?

No. La entidad financiera no puede brindar ninguna información a terceros ajenos a la relación de consumo respecto de los créditos de sus clientes.

⁸⁷ Artículo 9 de la Resolución SBS 6523-2013.

⁸⁸ Resolución Final 1224-2013/CC1.

⁸⁹ Artículo 61 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁹⁰ Resolución Final 050-2014/CC1.

La entidad financiera debe velar por el cuidado de la información referente a los consumidores y que esta no sea indebidamente divulgada, de esta forma salvaguarda el derecho a la privacidad de sus clientes.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera comunicó a su centro laboral que mantenía una deuda pendiente de pago. La Comisión declaró fundada la denuncia, pues se constató que la entidad financiera comunicó al correo personal y al correo laboral del jefe del consumidor la información correspondiente a la deuda de este⁹¹.*

3.3.3 ¿La entidad financiera puede realizar llamadas telefónicas a cualquier hora del día a fin de cobrar una deuda?

No. La entidad financiera se encuentra prohibida de realizar visitas o llamadas telefónicas de cobranza entre las 20:00 horas y las 7:00 horas y a cualquier hora los días sábados, domingos y feriados.

Se protege el derecho a la tranquilidad, en la medida que se busca evitar que se afecte la esfera personal de los consumidores.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante indicó que la entidad financiera le exigía el pago de su deuda mediante llamadas telefónicas fuera del horario permitido. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto constató que la entidad financiera realizó una llamada de cobranza al teléfono celular del consumidor el día viernes 12 de junio de 2015 a las 20:24 horas⁹².*

3.3.4 ¿Los requerimientos de cobranza realizados en forma escrita deben cumplir con una formalidad especial?

Sí. En los requerimientos de cobranza (avisos, notificaciones, etc.) dirigidos al deudor en los que la entidad financiera haga mención a la posibilidad futura de embargos o retiros de bienes del domicilio del deudor o su garante, se debe indicar expresamente la norma legal aplicable.

Los requerimientos de cobranza deben contener información veraz y actualizada de la situación del crédito impago, y por ningún motivo deben aparentar ser notificaciones judiciales.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera le había enviado requerimientos de cobranza con apariencia judicial, en tanto informaba que realizaría embargos. La Comisión declaró infundada la denuncia, pues en los requerimientos de cobranza se señalaba expresamente que el embargo se implementaría luego de iniciar las acciones legales y judiciales correspondientes; y no se observaba que contaban con apariencia de notificación judicial⁹³.*

3.3.5 ¿La entidad financiera tiene algún tipo de responsabilidad por las acciones que realiza la empresa a la cual ha encargado la cobranza de la deuda de un consumidor?

⁹¹ Resolución Final 024-2016/CC1.

⁹² Resolución Final 270-2016/CC1.

⁹³ Resolución Final 1095-2015/CC1.

Sí. La entidad financiera es responsable por las acciones que realiza el gestor de cobranza de sus créditos⁹⁴.

El cobro de una deuda es inherente a la facultad que tiene la entidad financiera de asegurar el crédito impago, siendo que dicho cobro lo puede realizar directamente o por un gestor de cobranzas. En este último caso, se trata de una persona, natural o jurídica, de la cual se vale la entidad financiera para recuperar su acreencia, de modo que cualquier infracción que cometa el gestor es atribuible a quien lo contrató.

JURISPRUDENCIA

- *Si el gestor envía requerimientos de cobranza a un consumidor, por encargo de una entidad financiera, corresponderá a esta última responder frente al consumidor respecto de los actos realizados por su gestor, toda vez que el proveedor debe cumplir con su obligación de brindar un servicio idóneo, incluso al momento de requerir el pago de una deuda⁹⁵.*

3.4 Reportes indebidos

3.4.1 ¿Reportar indebidamente a un consumidor ante la Central de Riesgos de la SBS constituye una infracción al código?

Sí. El reporte, por sí mismo, no es una acción que constituya una conducta sancionable por las normas de protección al consumidor; no obstante, cuando este se efectúa sin el sustento que acredite el incumplimiento del cliente respecto de la cancelación de un crédito contratado o, lo que es más grave, cuando se realiza con relación a un consumidor que no es cliente de la entidad financiera, se configura una infracción, en tanto daña su historial crediticio con consecuencias perjudiciales.

La central de riesgos de la SBS contiene la historia crediticia de cada consumidor como, por ejemplo, el número de adeudos y el monto de estas, el número de entidades que le han otorgado préstamos, calificaciones por periodos, así como quien habiendo caído en morosidad ha resuelto o viene resolviendo su situación crediticia. Todo ello sirve para que las entidades usuarias de este sistema puedan decidir la viabilidad de otorgar créditos o prestar sus servicios a los consumidores⁹⁶.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera lo había reportado indebidamente ante la central de riesgos de la SBS. La Comisión declaró infundada la denuncia, tras concluir que la copia del comprobante de pago presentado por el propio consumidor acreditaba que tenía treinta cinco (35) días de atraso. En consecuencia, el reporte efectuado por la entidad financiera en el mes de abril de 2013 se justificaba por el incumplimiento de pago incurrido por él⁹⁷.*

3.4.2 ¿La entidad financiera está obligada a informar a la Central de Riesgos de la SBS sobre los créditos de los consumidores?

Sí. Las entidades financieras reguladas por la SBS deben suministrar mensualmente a la Central de Riesgos de la SBS -institución pública- la información consolidada y clasificada sobre sus deudores⁹⁸.

⁹⁴ Artículo 1325 Código Civil.

⁹⁵ Resolución Final 1243-2015/CC1.

⁹⁶ Artículo 3 de la Resolución SBS 11356-2008.

⁹⁷ Resolución Final 285-2015/CC1.

⁹⁸ Artículo 1 numeral 4 de la Resolución SBS 11356-2008.

En tal sentido, las entidades financieras están obligadas a comunicar a la SBS la situación crediticia del consumidor, sea que este tenga calificación positiva (normal) o negativa, tales como con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida⁹⁹.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera lo había reportado indebidamente ante la Central de Riesgos de la SBS. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto el consumidor no había cancelado las deudas cargadas a su tarjeta de crédito, por lo que la entidad financiera estaba facultada a reportar a la Central de Riesgos de la SBS la situación crediticia del denunciante¹⁰⁰.*

3.4.3 ¿La entidad financiera puede efectuar procedimientos de “Alineamiento” respecto del reporte crediticio de un consumidor?

Sí. El procedimiento de “alineamiento” se realiza de forma mensual. Las empresas del sistema financiero se encuentran obligadas a modificar las categorías de riesgos asignadas a cada consumidor, reclasificando al deudor según la categoría de mayor riesgo que otra entidad del sistema financiero haya reportado¹⁰¹.

El consumidor que tenga dos o más créditos con empresas del sistema financiero, será clasificado en la categoría de mayor riesgo que le hubiere asignado cualquier entidad financiera cuyas acreencias representen como mínimo el 20% en el sistema financiero, pudiendo reportarlo hasta con un nivel de discrepancia respecto de dicha categoría.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que dos entidades financieras lo habían reportado indebidamente ante la Central de Riesgos de la SBS, pese a que se encontraba al día en el pago de sus créditos. Ambas entidades manifestaron que reportaron al denunciante con calificación negativa, en virtud a que se habían alineado al reporte efectuado por otro banco. La Comisión declaró infundada la denuncia al comprobar que tales entidades habían cumplido con su deber de alineamiento¹⁰².*

3.4.4 ¿Existen Centrales de Riesgos Privadas?

Sí. Además de la Central de Riesgos de la SBS (pública), existen las centrales privadas de información de riesgos (denominadas CEPIRS)¹⁰³. Dichas entidades obtienen la información de los reportes de la Central de Riesgos de la SBS, Cámara de Comercio de Lima, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Sunat, fondos privados de pensiones y empresas públicas, entre otras; es decir, todas aquellas empresas que tengan la condición de acreedor frente a un crédito pactado y que hayan declarado información debidamente acreditada.

JURISPRUDENCIA:

⁹⁹ Artículo 1 de la Resolución SBS 11356-2008.

¹⁰⁰ Resolución Final 1394-2014/CC1.

¹⁰¹ Artículo 5 numeral 2 de la Resolución SBS 11356-2008.

¹⁰² Resolución Final 586-2015/CC1.

¹⁰³ Ley 27489, Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información.

- *El denunciante manifestó que la CEPIR no actualizó, en su base de datos, su situación crediticia, en tanto continuó reportándolo por una anulación de tarjeta de crédito hasta noviembre de 2012, pese a que dicha anulación fue rectificadora por la entidad financiera en mayo de 2008. La Comisión declaró fundada la denuncia, toda vez que la entidad financiera que reportó la deuda ante la Central de Riesgos de la SBS rectificó el historial crediticio del consumidor en el año 2008; sin embargo, la CEPIR continuó reportándolo hasta el año 2012¹⁰⁴.*

3.5 Garantías

3.5.1 ¿Las garantías brindadas por el consumidor pueden asegurar todas sus obligaciones frente a la entidad del sistema financiero?

Sí. La garantía, en términos generales, es el mecanismo (hipoteca, prenda, fianza y/o aval) dirigido a asegurar al acreedor la efectiva satisfacción del crédito y evitar los peligros que pueden derivar del incumplimiento del deudor.

Las entidades financieras al constituir una garantía como, por ejemplo, la hipoteca, establecen que esta asegurará todas las obligaciones directas, indirectas, futuras o eventuales que contraiga el constituyente o el deudor al cual garantiza¹⁰⁵.

Para que se viabilice la garantía es necesario que se pacte expresamente en el contrato y se establezcan mecanismos de determinación de las obligaciones.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que otorgó un crédito hipotecario para garantizar un préstamo de S/200 000,00 y no para deudas derivadas de una tarjeta de crédito. La Comisión declaró infundada la denuncia, en virtud a quedó acreditado que el denunciante había otorgado una hipoteca que también garantizaba las deudas de la tarjeta de crédito¹⁰⁶.*

3.6 Cuentas de ahorro

3.6.1 ¿El consumidor es responsable por los retiros efectuados con su tarjeta de débito?

Sí. Toda operación que se realice con la tarjeta y clave secreta del titular, se considera que ha sido realizado por el consumidor.

El uso de la tarjeta de débito (lectura de la banda magnética o chip) y la clave resulta un mecanismo razonable para garantizar la seguridad de las transacciones efectuadas con dicha tarjeta, tanto en cajeros automáticos como en agentes de la entidad financiera.

La entidad financiera debe acreditar que las transacciones cuestionadas por el consumidor se realizaron con su tarjeta de débito y clave secreta, para lo cual es necesario contar con los reportes emitidos por el sistema automatizado de los cajeros (*winchas* auditoras), así como de los agentes (comprobantes de retiro), los cuales deben contener todos los datos necesarios para identificar la fecha y hora de la operación, el lugar donde se efectuó, el monto involucrado y el número de tarjeta utilizado.

JURISPRUDENCIA:

¹⁰⁴ Resolución Final 851-2015/CC2.

¹⁰⁵ Artículo 1099 del Código Civil.

¹⁰⁶ Resolución Final 1598-2015/CC1.

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera había cargado a su cuenta de ahorros consumos y retiros de dinero que no realizó. La Comisión declaró infundada la denuncia, pues los retiros y consumos no reconocidos fueron realizadas válidamente, toda vez se efectuaron mediante el empleo conjunto de la tarjeta del denunciante y el ingreso de la clave secreta asignada a la misma, requisitos que se encontraban en control únicamente del denunciante¹⁰⁷.*

3.6.2 ¿La entidad financiera es responsable de evitar el riesgo de clonación de una tarjeta de débito?

Sí. El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en el caso de que las tarjetas hayan sido objeto de clonación, salvo que la empresa demuestre lo contrario¹⁰⁸.

La entidad financiera debe comunicar a los consumidores que cuando realicen transacciones no pierdan de vista la tarjeta de débito, es decir, que sea ingresada en el cajero, el terminal electrónico (P.O.S.) o manipulada correctamente en ventanilla; y, digiten personalmente su clave secreta, evitando que terceros puedan obtener dicha información.

JURISPRUDENCIA

- *El denunciante señaló que la entidad financiera no tomó las medidas de seguridad necesarias para evitar que su tarjeta de débito fuera clonada. La Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó a la entidad financiera, en tanto quedó acreditado que, en un mismo día, a las 18:04:11 horas se realizó un consumo en una zona límite al distrito de Los Olivos y a las 18:13:16 horas se efectuó un retiro en el Callao. La Comisión consideró que la cuenta de ahorros del consumidor registró movimientos casi simultáneos en ubicaciones geográficas distantes, lo cual evidenciaba que existió más de una tarjeta operando al mismo tiempo dicha cuenta, es decir, la tarjeta de débito materia de denuncia fue clonada¹⁰⁹.*

3.6.3 ¿Los co-titulares de una cuenta mancomunada indistinta pueden disponer unilateralmente del dinero depositado?

Sí. Una cuenta es mancomunada cuando, al menos, dos personas son los titulares. En estas cuentas resulta irrelevante si los titulares son co-propietarios del dinero depositado, pues la procedencia u origen del monto depositado permanece en el ámbito interno que los vincula. Existen dos tipos de cuentas mancomunadas:

- **Conjunta.** Para cualquier disposición de dinero deben participar todos los titulares, exigiéndose las firmas de todos ellos.
- **Indistinta.** Todos y cada uno de los titulares pueden disponer por separado de los fondos depositados, sin necesidad del consentimiento ni del concurso de los demás.

Este tipo de producto financiero está orientado solo a considerar cómo es dispuesto o utilizado el dinero depositado en la cuenta mancomunada por los titulares de la referida cuenta. El retiro de fondos de una cuenta mancomunada indistinta efectuada por uno de los co-titulares no puede ser desconocida por el otro titular de la cuenta de ahorros.

JURISPRUDENCIA:

¹⁰⁷ Resolución Final 206-2016/CC1.

¹⁰⁸ Artículo 15 Resolución SBS 6523-2013

¹⁰⁹ Resolución Final 454-2015/CC1.

- *El denunciante manifestó que mantenía una cuenta ahorros en dólares en la entidad financiera, siendo que esta había permitido que se retirara la suma de US\$ 7 630,00. La Comisión declaró infundada la denuncia, tras concluir que la cuenta de ahorros abierta por el consumidor tenía la característica de ser indistinta, siendo que el otro co-titular había solicitado una nueva tarjeta de débito y efectuado el retiro cuestionado¹¹⁰.*

3.6.4 ¿La entidad financiera puede compensar las deudas a su favor contra la cuenta sueldo que mantenga el consumidor en su institución?

Sí. La entidad financiera puede compensar las deudas a su favor contra la cuenta sueldo, siempre que se encuentre pactado entre las partes.

La compensación bancaria está referida a la facultad que tienen las entidades financieras de descontar el saldo deudor impago de estas cuentas de los consumidores. Dicho descuento puede realizarse por las cuotas mensuales a cancelar o por el íntegro de la deuda.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que la entidad financiera había cargado indebidamente en su cuenta sueldo la deuda generada por la utilización de su tarjeta de crédito. La Comisión verificó que, al momento de la contratación de su tarjeta de crédito, el consumidor autorizó a la entidad financiera a compensar las deudas pendientes de pago de cualquier otra cuenta que mantuviera en dicha entidad. La Comisión declaró infundada la denuncia, en la medida que el interesado mantenía una deuda impaga ante la entidad financiera, por lo que esta válidamente debitó de la cuenta sueldo del consumidor el monto de la referida deuda¹¹¹.*

La compensación bancaria está referida a la facultad que tienen las entidades financieras de descontar el saldo deudor impago de estas cuentas de los consumidores. Dicho descuento puede realizarse por las cuotas mensuales a cancelar o por el íntegro de la deuda.

¹¹⁰ Resolución Final 717-2015/CC1.

¹¹¹ Resolución Final 1049-2014/CC1.

4 Servicios de seguros

4.1 ¿Qué es un contrato de seguro?

Es aquel por el cual la compañía aseguradora se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso en que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

La delimitación de la obligación de cobertura por parte de la compañía aseguradora emana de las cláusulas contractuales pactadas (generales, particulares y especiales) y las normas legales que rigen el sistema de seguros, debiendo observarse dichos parámetros al momento de analizar la idoneidad del servicio prestado.

4.1.1 Durante la vigencia de la póliza, ¿la compañía aseguradora puede modificar, en forma unilateral y sin previo aviso, el monto de las primas acordado en un inicio?

No. El contratante tiene derecho a analizar la propuesta de modificación de la compañía aseguradora y tomar una decisión en el plazo de 30 días desde que le fue comunicada la modificación. La falta de aceptación de los nuevos términos no genera la resolución del contrato, debiéndose respetar los términos en los que este fue acordado¹¹².

JURISPRUDENCIA:

- *La compañía aseguradora señaló haber puesto en conocimiento del contratante la modificación de las condiciones (monto de la cobertura y red de establecimientos de salud afiliados) establecidas en su seguro oncológico; sin embargo, no lo acreditó. La Comisión sancionó a la compañía aseguradora y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que respete las condiciones contenidas en la póliza oncológica primigenia¹¹³.*

4.1.2 Si la póliza contiene una cláusula de renovación automática y mantiene las mismas condiciones del período anterior, ¿la compañía aseguradora está obligada a comunicar al contratante sobre dicha renovación?

No. Sin embargo, cuando la compañía aseguradora incorpore modificaciones en la renovación del contrato deberá comunicarlo por escrito al contratante con una anticipación no menor de 45 días previos al vencimiento del contrato. El contratante cuenta con un plazo no menor de 30 días previos al vencimiento del contrato para rechazar la propuesta; caso contrario, se dan por aceptadas las nuevas condiciones¹¹⁴.

JURISPRUDENCIA:

- *El contratante cuestionó que la compañía aseguradora no le informó, antes del vencimiento del contrato y con la debida anticipación, la variación (10%) de la prima de su seguro de salud; no obstante, la Comisión advirtió que la denunciada sí cumplió con el procedimiento —dar aviso en un plazo no menor de 45 días previos al vencimiento del contrato— previsto para incorporar modificaciones en la póliza del asegurado¹¹⁵.*

¹¹² Literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código y el artículo 30 de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro.

¹¹³ Resolución Final 844-2014/CC1

¹¹⁴ Artículo 7 de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro.

¹¹⁵ Resolución Final 347-2015/CC1

4.2 ¿Qué son los seguros personales?

El seguro de personas recae sobre la vida del asegurado o de un tercero, o sobre la integridad psicofísica o la salud del asegurado, pudiendo ser de carácter individual o grupal. Sobre este último tipo, el seguro cubre a los adherentes de un grupo determinado y/o su familia o a las personas a su cargo.

4.2.1 ¿Qué es el seguro de salud?

El seguro de salud es aquel por el cual la compañía aseguradora se obliga, dentro de los límites establecidos en la ley y en el contrato, a reparar las consecuencias económicas producidas por la enfermedad del asegurado.

La prestación de la compañía aseguradora podrá consistir, por ejemplo, en lo siguiente:

- Reembolso de los gastos derivados de la asistencia médica.
- Indemnización en caso de invalidez u otras contingencias acordadas en la póliza.
- Servicios de asistencia médica.

JURISPRUDENCIA:

- *El asegurado ingresó a una clínica afiliada de la compañía aseguradora con un cuadro médico de gravedad, pero no contaba con el equipo necesario para una intervención quirúrgica, por lo que fue trasladado a otro establecimiento de salud —que no pertenecía a la red de la aseguradora— en la cual se le intervino; sin embargo, la aseguradora se negó a reintegrar los gastos incurridos. La expectativa del consumidor era ser atendido haciendo uso del programa de salud contratado —que cubría la intervención quirúrgica necesitada—, por lo que la denunciada debió contar con el equipamiento necesario. La Comisión sancionó a la clínica y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que asuma los gastos incurridos por la cirugía realizada en otro establecimiento de salud¹¹⁶.*

4.2.1.1 ¿Una enfermedad diagnosticada durante la vigencia de un contrato de seguro de salud debe ser considerada preexistente en caso de renovación o se firme un nuevo contrato con la compañía aseguradora?

No. La enfermedad preexistente —alteración del estado de salud diagnosticada por un profesional médico colegiado, conocida por el consumidor y no resuelta en el momento previo a la presentación de la declaración jurada de salud requerida para la contratación o renovación¹¹⁷— está cubierta dentro del sistema de seguros y del sistema de EPS, como mínimo, hasta los límites del contrato original o anterior.

La garantía de continuidad de cobertura de las enfermedades preexistentes es aplicable aun cuando el cambio de plan de salud o de seguro de salud implique un cambio de sistema de aseguramiento de una EPS a una compañía aseguradora, o viceversa.

JURISPRUDENCIA:

- *El contratante contaba con un plan de salud —brindado por una EPS— que cubría el tratamiento de enfermedades que fueron diagnosticadas durante la vigencia de dicho plan; sin embargo, cuando solicitó migrar a un seguro de salud —brindado por la compañía aseguradora denunciada—, la cobertura de dicho tratamiento fue excluida. La Comisión sancionó a la compañía aseguradora y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que emita al denunciante*

¹¹⁶ Resolución Final 1553-2015/CC1.

¹¹⁷ Artículo 118 de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro.

una póliza manteniendo la misma cobertura y beneficios que el plan de salud anterior brindado por la EPS, sin considerar sus enfermedades como preexistentes.¹¹⁸

4.2.1.2 ¿Es posible que la compañía aseguradora eleve la prima de seguro cuando los riesgos del asegurado se han visto incrementados?

Sí. Siempre y cuando dicha facultad esté prevista en el contrato de seguro y que el consumidor haya aceptado dicha condición al momento de suscribirlo, sin que ello signifique una afectación a sus derechos.

El costo de la prima debe reflejar con la mayor correspondencia posible el costo que tendrán que cubrir en el futuro las compañías aseguradoras, garantizando el equilibrio financiero de cada uno de los productos que ofrecen en el mercado. Dicho equilibrio, a su vez, asegura que las empresas puedan cumplir con sus obligaciones de cobertura frente a los consumidores.

JURISPRUDENCIA:

- *El contratante señaló que la compañía aseguradora habría incrementado la prima de su seguro de salud, pese a que en el período de vigencia de la póliza no se registraron atenciones ni se configuraron circunstancias en el mercado de seguros que justificaran los referidos incrementos. La Comisión declaró infundada la denuncia, al evidenciar que los incrementos en el valor de las primas fijadas en la póliza de salud del asegurado, responden a los incrementos previstos en la Nota Técnica del período cuestionado para el rango etario del denunciante, considerando los ajustes reportados por la compañía aseguradora respecto de los costos y comisiones.¹¹⁹*

4.2.1.3 ¿Actualmente la Comisión tiene competencia para conocer denuncias sobre seguros cuyas coberturas brindan prestaciones de salud?

No. La Superintendencia Nacional de Salud - Susalud es la autoridad competente para conocer denuncias de los usuarios en su relación de consumo con los establecimientos de salud —públicos, privados o mixtos—, compañías aseguradoras, EPS, AFOCAT y entes que ofrecen servicios de salud prepagados¹²⁰.

Las competencias de Susalud y del Indecopi han sido definidas de la siguiente forma¹²¹:

- (i) Susalud asume competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos a partir de la vigencia de la norma (14 de agosto de 2015), en el marco de una relación de consumo con las entidades bajo su competencia —incluyendo los seguros, planes y/o programas cuyas coberturas brinden prestaciones de salud—.
- (ii) Indecopi mantiene competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos antes de la vigencia de la norma (hasta el 13 de agosto de 2015), en las materias señaladas en el párrafo precedente, hasta su conclusión en la vía administrativa, arbitral y/o sede judicial.

JURISPRUDENCIA:

¹¹⁸ Resolución Final 501-2014/CC1. Ver casos similares: Resoluciones Finales 353-2015/CC1 y 1863-2015/CC1.

¹¹⁹ Resolución Final 751-2015/CC1.

¹²⁰ Artículos 6 y 7 del Decreto Legislativo 1158.

¹²¹ Artículo 9 del Reglamento de Transferencia de Funciones del Indecopi a Susalud, aprobado por Decreto Supremo 026-2015-SA y publicado el 13 de agosto de 2015.

- *La denunciante cuestionó ciertas conductas por parte de la compañía aseguradora que ocurrieron en setiembre de 2015 (negativa injustificada a otorgarle continuidad de cobertura por concepto de gastos de embarazo e información contradictoria respecto de la continuidad de cobertura señalada) y en enero de 2016 (recargo en el importe a pagar por concepto de prima en el seguro de salud que deseaba contratar). La Comisión advirtió que, considerando las fechas y materias mencionadas por la denunciante, la competencia recae en Susalud y, por tanto, declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la compañía aseguradora¹²².*

4.2.2 ¿Qué es un seguro de vida?

Es aquel por el cual la compañía aseguradora se obliga, mediante el cobro de la prima estipulada y dentro de los límites establecidos en la ley y en el contrato, a satisfacer al beneficiario un capital, una renta u otras prestaciones convenidas, en caso de muerte o supervivencia del asegurado. Este seguro puede estipularse sobre la vida del asegurado o de terceros.

JURISPRUDENCIA:

- *Los familiares de la contratante, luego de su fallecimiento —ocasionado por un cuadro asmático— solicitaron a la compañía aseguradora la indemnización correspondiente del seguro de vida contratado; sin embargo, su solicitud fue denegada en tanto la asegurada no informó en su declaración de salud que padecía de epilepsia. En el expediente se advirtió que la contratante no brindó información falsa al llenar su declaración jurada de salud y, además, que la causa de su fallecimiento —asma— no tiene relación directa con la epilepsia que padeció con posterioridad a la contratación del seguro de vida. La Comisión sancionó a la compañía aseguradora y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con otorgar a los familiares de la contratante la indemnización por fallecimiento prevista en la póliza del seguro de vida¹²³.*

4.2.3 ¿Qué es el seguro de desgravamen?

Es un seguro sobre la vida del contratante con el objeto de pagar la deuda que mantiene frente a su acreedor (entidad financiera), en caso de muerte (accidental o natural), invalidez o incapacidad. La compañía aseguradora pagará la deuda al acreedor del contratante, hasta el límite de la suma asegurada, beneficiándose al asegurado o, de ser el caso, a sus herederos.

4.2.3.1 ¿Los seguros de desgravamen deben activarse en los casos en que la causa del siniestro se encuentra relacionada a una enfermedad preexistente?

No. La compañía aseguradora no se encuentra obligada a activar el seguro de desgravamen cuando advierta que el siniestro (muerte, invalidez o incapacidad) guarda relación con una enfermedad preexistente, conocida por el contratante y no informada en la declaración jurada de salud. En caso la referida enfermedad no sea causa directa del siniestro, el seguro de desgravamen deberá ser activado.

Una enfermedad preexistente tiene como premisa el diagnóstico de una condición de salud anterior a la celebración del contrato de seguro, que no haya sido declarada oportunamente por el asegurado a la compañía aseguradora en la declaración jurada de salud y que no vendría a ser cubierta por el seguro contratado.

JURISPRUDENCIA:

¹²² Resolución Final 312-2016/CC1.

¹²³ Resolución Final 425-2015/CC1.

- La denunciante indicó que la compañía aseguradora se negó injustificadamente a activar el seguro de desgravamen contratado por su cónyuge, alegando que este no informó que padecía una enfermedad preexistente —vinculada directamente a la causa de su fallecimiento— a la fecha de suscripción de la póliza, configurándose una causal de exclusión de la cobertura del seguro. Durante la tramitación del procedimiento se advirtió que el cónyuge de la denunciante fue diagnosticado con un tumor maligno del estómago con anterioridad a la suscripción del contrato de seguro de desgravamen, siendo que la causa del fallecimiento consignada en el certificado de defunción guarda relación directa con el referido deceso. La Comisión declaró infundada la denuncia al haber quedado acreditado que la compañía aseguradora negó justificadamente el otorgamiento del seguro de desgravamen contratado por el cónyuge de la denunciante¹²⁴.

4.3 ¿Qué es un Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) o un Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT)?

Todo vehículo que circule en el territorio nacional debe contar, por mandato legal, con un SOAT —emitido por una compañía aseguradora— o un CAT —emitido por una Afocat— vigentes, el cual brinda, en forma inmediata e incondicional, indemnizaciones a todas las personas, ocupantes o no, que sufran lesiones o muerte, ocasionadas por un accidente de tránsito.

El SOAT o el CAT cubrirán, como mínimo, los siguientes riesgos por cada persona, ocupante o tercero no ocupante de un vehículo automotor asegurado:

- | | | |
|----------------------------------|---|-------|
| • Muerte c/u | : | 4 UIT |
| • Invalidez permanente c/u hasta | : | 4 UIT |
| • Incapacidad temporal c/u hasta | : | 1 UIT |
| • Gastos médicos c/u hasta | : | 5 UIT |
| • Gastos de sepelio c/u hasta | : | 1 UIT |

Cuando una persona sufre un accidente de tránsito y deviene en beneficiario del SOAT o CAT, la compañía aseguradora o la Afocat está obligada, en el marco de su deber de idoneidad, a concederle la indemnización correspondiente en el plazo máximo de 10 días luego de presentar la documentación requerida por el Reglamento del SOAT¹²⁵.

JURISPRUDENCIA:

- La denunciante presentó toda la documentación necesaria para solicitar ante la Afocat la indemnización por el fallecimiento de su padre en un accidente de tránsito; sin embargo, la denunciada no le otorgó lo solicitado, requiriéndole documentos no previstos en la norma. La Comisión sancionó a la Afocat al verificar que no otorgó, dentro del plazo legal previsto, la indemnización solicitada por la beneficiaria del CAT, pese a que presentó los documentos necesarios para ello. Asimismo, le ordenó, en calidad de medida correctiva, que otorgue la indemnización solicitada por el fallecimiento de su padre¹²⁶.

4.4 ¿Qué es el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)?

Es un seguro contratado por el empleador, por mandato legal, que otorga coberturas por accidente de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores empleados y obreros que tienen la calidad de afiliados regulares del Seguro Social de Salud y que,

¹²⁴ Resolución Final 1006-2015/CC1.

¹²⁵ Ver artículo 33 del Reglamento del SOAT, aprobado por Decreto Supremo 024-2002-PCM.

¹²⁶ Resolución Final 375-2015/CC1.

además, laboran en un centro de trabajo en el que el empleador realiza las actividades consideradas como riesgosas por la norma¹²⁷.

Un accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional causada en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, por acción imprevista, fortuita u ocasional de una fuerza extrema, repentina y violenta que obra súbitamente sobre la persona del trabajador o debida al esfuerzo de este.

Una enfermedad profesional es todo estado patológico permanente o temporal que sobreviene al trabajador como consecuencia directa de la clase de trabajo que desempeña o de medio que se ha visto obligado a trabajar.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante solicitó a la compañía aseguradora una pensión por invalidez por enfermedad profesional, para lo cual presentó la documentación requerida legalmente; no obstante, la denunciada le pidió documentos adicionales. La Comisión sancionó a la compañía aseguradora por no otorgar al denunciante la pensión solicitada pese a presentar el medio probatorio necesario para acreditar su estado de invalidez y le ordenó, en calidad de medida correctiva, otorgarle la pensión correspondiente de acuerdo a lo establecido en la póliza, más los intereses legales generados a la fecha de pago¹²⁸.*

4.5 ¿Actualmente la Comisión tiene competencia para conocer controversias sobre el otorgamiento de prestaciones y el reconocimiento de gastos médicos derivados del SCTR, SOAT y CAT?

No, el Indecopi ya no tiene competencia para conocer denuncias vinculadas a SCTR, SOAT ni CAT, referentes a otorgamientos de prestaciones de salud y reconocimientos de gastos médicos (asistencia y asesoramiento preventivo promocional en salud ocupacional, atención médica, farmacológica, hospitalaria y quirúrgica, rehabilitación y readaptación laboral, aparatos de prótesis y ortopédico)¹²⁹. La Superintendencia Nacional de Salud - Susalud es la autoridad competente para conocer denuncias de los usuarios en dichas materias.

4.6 ¿Qué es un seguro Vida Ley?

Es un seguro que el empleador contrata, por mandato legal, a favor del trabajador empleado u obrero, una vez cumplidos 4 años de trabajo al servicio de este. Sin embargo, el empleador está facultado a tomar el seguro transcurridos 3 meses de servicios del trabajador.

Este tipo de seguro de grupo o colectivo se toma en beneficio del cónyuge o conviviente y de los descendientes del trabajador, empleado u obrero; solo a falta de estos, corresponde a los ascendientes y hermanos menores de 18 años.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó que su póliza Vida Ley prevé una disposición que faculta a la compañía aseguradora a resolver el contrato de seguro ante el incumplimiento en el pago de una sola prima —luego de 15 días de su vencimiento—, sin tomar en consideración todo el tiempo que este la haya mantenido vigente, lo cual implica la aplicación de una cláusula abusiva. La Comisión consideró que la compañía aseguradora resolvió automáticamente la póliza Vida Ley*

¹²⁷ Ver Anexo 5 del Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo 009-97-SA.

¹²⁸ Resolución Final 056-2015/CC1

¹²⁹ Artículos 7 y 8 del Reglamento de Transferencia de Funciones del Indecopi a Susalud, aprobado por Decreto Supremo 026-2015-SA.

del denunciante sobre la base de una cláusula ilegal y ordenó a la compañía aseguradora, en calidad de medida correctiva, que cumpla con rehabilitar la referida póliza desde la fecha en que fue indebidamente resuelta¹³⁰.

4.7 ¿Qué es un seguro de daños patrimoniales?

El seguro de daños patrimoniales garantiza al asegurado contra las consecuencias desfavorables de un evento dañoso que pueda atentar contra su patrimonio. Así, por ejemplo, existen los seguros vehiculares y seguros de inmuebles.

4.7.1. Seguros vehiculares

El seguro vehicular es uno de tipo patrimonial, el cual garantiza al asegurado contra las consecuencias desfavorables de un evento dañoso —robo (parcial o total) o choque— que puede atentar contra su vehículo, los ocupantes de este o terceras personas que sufren daños ante un choque o accidente de tránsito.

4.7.1.1 ¿La aseguradora puede establecer determinadas condiciones en la póliza vehicular para otorgar las coberturas contenidas en esta?

Sí, siempre y cuando dichas condiciones, exigencias y/o cargas se encuentren previstas en la póliza vehicular contratada y que, además, hayan sido debidamente puestas en conocimiento del contratante con anterioridad a su suscripción.

Las condiciones, exclusiones y la extensión del riesgo previstas en la póliza deben ser interpretadas literalmente. De igual modo, las cargas impuestas convencionalmente al contratante, asegurado o beneficiario deben ser razonables¹³¹.

JURISPRUDENCIA:

- *La denunciante indicó que, luego de la ocurrencia de un accidente de tránsito, solicitó a la compañía aseguradora la cobertura por daños a terceros y para la reparación de su vehículo; sin embargo, su solicitud fue denegada al no haberse cumplido con el procedimiento para solicitar la cobertura, previsto en la póliza vehicular. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto observó que la póliza vehicular establecía que, de ocurrir un siniestro, la contratante tendría 1 hora para dar aviso a las autoridades policiales y 4 horas para someterse al examen de alcoholemia; sin embargo, en este caso se advirtió no haberse acreditado la existencia de alguna circunstancia suficiente que haya justificado su demora en realizar las cargas impuestas por el contrato de seguro que suscribió¹³².*

4.7.1.2 ¿Se puede condicionar el otorgamiento de una cobertura prevista en la póliza vehicular a una investigación previa por parte de la compañía aseguradora?

Sí, siempre y cuando la compañía aseguradora comunique al consumidor dicha decisión dentro del plazo legal (30 días) y que cuente con el sustento de ello; caso contrario, se configurará una infracción administrativa.

Dentro de los 30 días siguientes a la fecha de haber recibido la documentación exigida en la póliza para el proceso de liquidación del siniestro, la compañía aseguradora deberá pronunciarse sobre el consentimiento o rechazo del siniestro. En caso esta

¹³⁰ Resolución Final 355-2015/CC1

¹³¹ Séptima y novena reglas del Artículo IV de las Disposiciones Generales de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro.

¹³² Resolución Final 683-2015/CC1.

requiera aclaraciones adicionales, deberá solicitarlas durante los 20 primeros días del plazo antes señalado, lo que suspenderá el plazo hasta que se presente la documentación faltante.

Si la compañía aseguradora no se pronuncia dentro del plazo de 30 días, se entenderá que el siniestro ha quedado consentido, salvo que se presente una solicitud de prórroga de plazo con que cuenta la empresa para consentir o rechazar el siniestro.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante, luego de sufrir el hurto de su vehículo, solicitó a la compañía aseguradora la cobertura correspondiente; sin embargo, su solicitud fue denegada, informándosele que era necesario contar previamente con un pronunciamiento judicial y/o fiscal de su caso. La compañía aseguradora, conforme a lo previsto en la póliza vehicular, debía pronunciarse sobre la solicitud de cobertura formulada por el denunciante dentro de los 30 días siguientes a la presentación de los documentos exigidos; sin embargo, emitió un pronunciamiento luego de 5 meses, a pesar de haberse adjuntado la documentación, negando injustificadamente la cobertura. La Comisión sancionó a la compañía aseguradora y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con indemnizar al denunciante los daños y/o pérdidas sufridos de su vehículo, de conformidad con lo previsto en las condiciones generales de la póliza vehicular contratada¹³³.*

4.7.1.3 ¿El conductor del vehículo asegurado puede ser sometido a un examen de dosaje etílico luego de haber transcurrido algunas horas de la ocurrencia del siniestro?

Sí. No obstante, el conductor del vehículo deberá tener en consideración que la compañía aseguradora podrá, siempre y cuando esta posibilidad se encuentre prevista en la póliza y haya sido debidamente puesta en conocimiento del contratante, adicionar al resultado del dosaje etílico obtenido un grado de metabolización de alcohol en la sangre.

El grado de metabolización de alcohol en la sangre máximo permitido a los conductores y a los peatones intervenidos por la autoridad competente para fiscalizar el cumplimiento de las normas de tránsito, asciende a 0,50 g/l¹³⁴.

El grado de alcohol en el organismo de un individuo varía en función al tiempo transcurrido desde la ingesta del alcohol, su metabolismo y de otras variables propias de dicho individuo, precisando que la velocidad de la metabolización del alcohol en el organismo es constante. Así, por ejemplo, se ha establecido que una persona, en promedio, metaboliza 0,15 g/l, lo que permite calcular el grado de alcohol metabolizado en un determinado periodo de tiempo contado desde su ingesta¹³⁵.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante, luego de que un vehículo impactó con el suyo, se sometió a un examen de dosaje etílico y solicitó a la compañía aseguradora la cobertura por los daños ocasionados a su vehículo asegurado; sin embargo, su solicitud fue denegada al haberse determinado que su nivel de alcohol en la sangre superó el permitido legalmente. Si bien el resultado del dosaje etílico practicado al denunciante arrojó 0,10 g/l, a dicho resultado se le agregó 0,48g/l, correspondiente al grado de metabolización del alcohol por el tiempo transcurrido entre el momento del accidente y el examen de alcoholemia (3 horas y 15 minutos), obteniéndose un total de 0,58 g/l y superando el máximo nivel de alcohol permitido —0,50 g/l— en la sangre.*

¹³³ Resolución Final 216-2014/CC1.

¹³⁴ Artículo 307 del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo 016-2009-MTC.

¹³⁵ Informe 020-2010 DIRSAL.PNP.DIREJOSS/HN.LNS.PNP/DIVREMED/Dpto. del 31 de marzo de 2010.

La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto advirtió que el nivel de alcohol en la sangre del conductor superó el máximo legal permitido, determinándose que la negativa de la compañía aseguradora resultaba justificada¹³⁶.

4.7.1.4 ¿La compañía aseguradora puede exigir la instalación de un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en el vehículo asegurado?

Sí, siempre y cuando la compañía aseguradora haya incluido dicha exigencia en alguna cláusula de la póliza vehicular contratada y haya sido debidamente puesta en conocimiento del contratante con anterioridad a su suscripción.

La exigencia de instalar un GPS en el vehículo como condición para activar el seguro por robo total no podría constituir, en modo alguno, una carga desproporcional, pues esta tiene por finalidad brindar una mayor certeza y precisión respecto de la ubicación del vehículo siniestrado, siendo razonable la incorporación de este tipo de cláusulas en el condicionado de la póliza.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante, luego de sufrir el robo total de su vehículo, solicitó a la compañía aseguradora la cobertura correspondiente de su seguro vehicular; sin embargo, su solicitud fue denegada al no contar con un GPS instalado en su automóvil. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto se advirtió que la póliza vehicular: (i) obligaba al contratante a instalar un GPS en su automóvil como condición para solicitar la cobertura del siniestro en caso de robo total; y, (ii) fue debidamente notificada al domicilio del contratante, determinándose que la negativa de la compañía aseguradora resultaba justificada¹³⁷.*

4.7.1.5 ¿La compañía aseguradora puede negar la cobertura de un seguro vehicular, pese a no haber comunicado a los asegurados la inclusión de una cláusula que exige instalar un GPS?

No. La compañía aseguradora se encuentra en la obligación de poner en conocimiento de los consumidores la inclusión de aquellas cláusulas que los obligan a tener instalado un GPS en el vehículo asegurado, más aun cuando el incumplimiento de esta obligación genera la pérdida de la cobertura del seguro.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante, luego de que su vehículo fuera robado, solicitó a la compañía aseguradora la cobertura correspondiente; no obstante, su solicitud fue denegada al no cumplir con la obligación de tener activo el GPS en su automóvil —requisito indispensable para cubrir siniestros por robo—. La compañía aseguradora no cumplió con entregar la póliza del seguro vehicular al contratante, por lo que las obligaciones, condiciones y/o exclusiones establecidas en dicho documento no pueden ser oponibles al denunciante en tanto no le fueron debidamente comunicadas. La Comisión sancionó a la compañía aseguradora y le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con otorgar al denunciante la cobertura por el robo de su vehículo, conforme a los cálculos establecidos en la póliza del seguro vehicular¹³⁸.*

4.8 Seguro de inmueble

Es un seguro que protege la vivienda del contratante en caso de un siniestro o daños materiales por imprevistos como incendios, sismos, daños estructurales o de

¹³⁶ Ver Resolución Final 1509-2014/CC1.

¹³⁷ Ver Resolución Final 843-2014/CC1.

¹³⁸ Ver Resolución Final 523-2015/CC1

instalaciones. Si el inmueble se destruye, este seguro cubre hasta la suma asegurada de acuerdo a lo indicado en el certificado de seguro.

4.8.1 ¿Una solicitud de cobertura de seguro de inmueble puede ser rechazada?

Sí, siempre que no se cumpla con las condiciones acordadas previamente y que sean de conocimiento del contratante.

JURISPRUDENCIA:

- *La denunciante, luego de que su vivienda se inundó —ocasionando una serie de daños a sus bienes muebles y en su infraestructura—, solicitó a la compañía aseguradora la cobertura del seguro de inmueble contratado; sin embargo, su solicitud fue denegada en tanto habría adulterado la cotización elaborada sobre sus bienes muebles haciéndolos pasar como un presupuesto de reparación cuando esta correspondía a precios de muebles nuevos. De las cláusulas estipuladas y aceptadas por la denunciante, se apreció que en caso se interponga una reclamación fraudulenta, engañosa o apoyada total o parcialmente en declaraciones inexactas o en documentos falsos o adulterados, estará sujeta a la pérdida del derecho indemnizatorio, quedando resuelto el contrato de seguro en forma automática y de pleno derecho. La Comisión declaró infundada la denuncia, en tanto se comprobó, mediante las investigaciones realizadas por el ajustador de seguros, que la documentación presentada por la contratante era adulterada y que, por tanto, se perdió el derecho indemnizatorio¹³⁹.*

4.9 Contrato de asistencia al viajero

El contrato de asistencia al viajero es un conjunto de servicios destinados a solucionar cualquier inconveniente que se presente durante el viaje, tales como enfermedades o accidentes, asistencia legal, asistencia odontológica, medicamentos, indemnizaciones por pérdida y demora de equipajes, muerte, huelga de aerolínea, repatriaciones, protección de vuelo y demás servicios de asistencia.

JURISPRUDENCIA:

- *El denunciante manifestó haber sido internado de emergencia en un establecimiento de salud extranjero, debido a una enfermedad, por lo que solicitó al proveedor la aplicación del contrato de asistencia al viajero adquirido; no obstante, la denunciada se negó a cubrir su enfermedad al considerarla como una preexistencia. Los servicios de asistencia médica brindados por el proveedor se encuentran orientados, precisamente, a eventos que tienen como características principales ser súbitos e imprevisibles que impiden continuar, en forma normal, un viaje. La Comisión sancionó al proveedor denunciado al negarse injustificadamente a asumir los gastos incurridos por el consumidor respecto de la enfermedad que padeció y que constituía un evento súbito e imprevisible. Asimismo, le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con pagar los gastos incurridos por traslado y hospitalización del denunciante, incluyendo los intereses devengados¹⁴⁰.*

4.10 En materia previsional

4.10.1 ¿Es competente la Comisión para conocer controversias derivadas de las relaciones entre los pensionistas y las AFP?

No, salvo que la controversia verse sobre materias distintas a los temas detallados en los Títulos IV (Información al afiliado y al público en general), V (Afiliación y Aportes) y VII (Prestaciones) del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y Normas Complementarias, aprobado por Resolución 080-98-EF/SAFP.

¹³⁹ Ver Resolución Final 918-2014/CC1.

¹⁴⁰ Ver Resolución Final 1056-2013/CC1.

JURISPRUDENCIA:

- *Existen ciertas conductas realizadas por las AFP y/o compañías aseguradoras que son de exclusiva competencia de la SBS, como las siguientes¹⁴¹:*
 - ✓ *Negativa de realizar la transferencia del fondo de pensión depositado en una Cuenta Individual de Capitalización a una institución en el extranjero;*
 - ✓ *Negativa a otorgar una pensión de sobrevivencia correspondiente al Seguro de Renta Vitalicia Familiar Diferida*
 - ✓ *Negativa a gestionar una solicitud para que la pensión de jubilación sea otorgada a través del sistema de retiro programado;*
 - ✓ *Pago de una pensión de jubilación menor a la ofrecida; y,*
 - ✓ *Negativa a otorgar una pensión de Invalidez.*

4.11 En materia de servicios de salud humana

4.11.1 ¿Actualmente la Comisión tiene competencia para conocer denuncias sobre servicios de salud humana?

No. La Superintendencia Nacional de Salud - Susalud es la autoridad competente para conocer denuncias de los usuarios en su relación de consumo con los establecimientos de salud —públicos, privados o mixtos—, compañías aseguradoras, EPS, AFOCAT y entes que ofrecen servicios de salud prepagados¹⁴².

Las competencias de Susalud y del Indecopi han sido definidas de la siguiente forma¹⁴³:

- (i) Susalud asume competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos a partir de la vigencia de la norma (14 de agosto de 2015), en el marco de una relación de consumo con las entidades bajo su competencia —incluyendo los seguros, planes y/o programas cuyas coberturas brinden prestaciones de salud—.
- (ii) Indecopi mantiene competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos antes de la vigencia de la norma (hasta el 13 de agosto de 2015), en las materias señaladas en el párrafo precedente, hasta su conclusión en la vía administrativa, arbitral y/o sede judicial.

JURISPRUDENCIA:

- *El 7 de enero de 2016, la denunciante ingresó a un establecimiento de salud por un dolor intenso en el ojo; sin embargo, la oftalmóloga no le brindó un servicio médico idóneo. La Comisión, considerando la fecha —enero de 2016— y materia —servicio de salud— mencionadas, declaró improcedente la denuncia interpuesta en tanto la entidad competente es Susalud¹⁴⁴.*

¹⁴¹ Ver Resoluciones Finales 665-2015/CC1, 870-2015/CC1, 1132-2015/CC1 y 1204-2015/CC1.

¹⁴² Ver artículos 6 y 7 del Decreto Legislativo 1158.

¹⁴³ Ver artículo 9 del Reglamento de Transferencia de Funciones del Indecopi a Susalud, aprobado por Decreto Supremo 026-2015-SA y publicado el 13 de agosto de 2015.

¹⁴⁴ Ver Resolución Final 519-2016/CC1.

ANEXO 1

