



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE DERECHO

El cierre unilateral de cuentas bancarias y el incumplimiento del deber de idoneidad de los servicios financieros en perjuicio del consumidor financiero

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado

Rodrigo Alejandro Izquierdo Alzamora Wilson

Revisor:
Dra. María del Rosario de la Fuente Hontañón

Lima, noviembre de 2025

Aprobación

El trabajo de suficiencia profesional titulado “El cierre unilateral de cuentas bancarias y el incumplimiento del deber de idoneidad de los servicios financieros en perjuicio del consumidor financiero”, presentada por el bachiller Rodrigo Alejandro Izquierdo Alzamora Wilson en cumplimiento con los requisitos para obtener el Título de Abogado, fue aprobada por la directora de trabajo de suficiencia profesional Dra. María del Rosario de la Fuente Hontañón.

M. del Rosario de la Fuente Hontañón

Directora de Trabajo de Suficiencia Profesional





Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Rodrigo Alejandro Izquierdo Alzamora Wilson, egresado del **Programa Académico** de Derecho de la Facultad de Derecho de la Universidad de Piura, identificado con DNI: 73074207, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

“El cierre unilateral de cuentas bancarias y el incumplimiento del deber de idoneidad de los servicios financieros en perjuicio del consumidor financiero”

El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional** para optar el Título profesional de Abogado.

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Dra. María del Rosario de la Fuente Hontañón, identificada con DNI: 07794207

Declaro que:

Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi experiencia como investigador, declaro que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 24/10/2025

.....
Firma del asesor¹

.....
Firma del autor¹

¹ Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

Dedicatoria

A mi padre, Rodolfo, mi eterno héroe. Por tu ejemplo de fuerza y tenacidad, por tu apoyo incondicional y por enseñarme que la dedicación todo lo logra. Este trabajo es el reflejo de tus enseñanzas.

A mi madre, Martha, por tu amor inquebrantable que me sostuvo en cada paso. Por tus sacrificios silenciosos y tu fe infinita, que fueron el motor de este trabajo. Eres la inspiración más grande de mi vida.

A mis abuelos, Mario y Bertha, por la luz inagotable de sus sabios consejos y por haberme enseñado con el ejemplo el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia. Su legado de amor y trabajo duro es la base de este logro.

A mis tíos, Mario, Maritza y Frida, por su aliento constante y por celebrar mis pequeños y grandes logros.

A la memoria de mis amados abuelos, Rodolfo y Zulma, su amor y guía me acompañaron hasta este logro.

A la memoria de mi tío, Ricardo, que su recuerdo y ejemplo sigan inspirando mi camino.

A mi amada familia, gracias por ser mi pilar inquebrantable y por acompañarme en este largo camino. Este logro es tan mío como suyo, pues sin su amor y apoyo, no habría sido posible.

Agradecimientos

A Dios, por ser la fuente de mi fortaleza y la luz que guió mi camino. Gracias por sostenerme incluso en los momentos de duda e incertidumbre. Este logro es el reflejo de tu infinita misericordia y amor incondicional.

A mi asesora, Dra. María del Rosario de la Fuente Hontañón, mi más profundo agradecimiento por su valiosa guía, paciencia y seguimiento incondicional. Su fe en este proyecto y en mis capacidades fue un impulso determinante. Gracias por inspirarme y ayudarme a materializar este sueño.

A Mia Barreto y familia, mi sincero agradecimiento por el impulso constante y el apoyo incondicional que me brindaron. Su aliento fue una pieza clave para mantenerme firme en el camino. Gracias por su calidez y por su contribución a la culminación de este proyecto.

A mis grandes amigos, Sebastián Linares, Álvaro Mosto y Álvaro Falla, gracias por su amistad inquebrantable y por ser una fuente constante de impulso y motivación. Su ánimo y las palabras justas me ayudaron a seguir adelante. Este logro también lleva su huella.

Al Estudio Rodríguez Angobaldo, mi gratitud por la oportunidad de crecimiento y por creer siempre en mi potencial. Gracias por la comprensión y el valioso apoyo que facilitaron la culminación de esta investigación. Su confianza fue un gran estímulo profesional.

Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, mi sincero agradecimiento por la valiosa formación profesional y las experiencias que sentaron una base sólida para este trabajo.

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo reflejar el conocimiento al que ha llegado el informante, como integrante de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI, especializado en Tarjetas y Créditos Bancarios, en la resolución de diversos casos vinculados a la protección de los consumidores financieros ante transgresiones a diversos deberes consagrados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571. El consumidor financiero y el mercado en el que se ofertan tales servicios son especialmente sensibles ante transgresiones a la normatividad vinculada a la protección al consumidor, en atención a lo cual la regulación procura fortalecer la solvencia de las entidades financieras. En ese sentido, a través del análisis de la Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI, expedida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que identifica al cierre de cuentas bancarias unilateral, sin observancia del procedimiento preestablecido, como una transgresión al deber de idoneidad previsto en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571, en perjuicio del consumidor financiero, el informante, en base a sus formación académica y experiencia preprofesional y profesional, brindará alcances críticos a la posición adoptada por dicho colegiado en relación con la comisión de la citada infracción al deber de idoneidad, así como en lo concerniente a la graduación de la sanción aplicable.

Tabla de contenido

Introducción	9
Capítulo 1	11
Información académica y profesional del informante	11
1.1. Formación académica	11
1.2. Experiencia preprofesional	11
1.3. Experiencia profesional.....	11
Capítulo 2	13
La protección al consumidor de productos y servicios financieros	13
2.1. El consumidor de productos y servicios financieros.....	13
2.2. El mercado de productos y servicios financieros.....	15
2.3. El INDECOPI y su rol protector del consumidor financiero.....	17
Capítulo 3	18
El deber de idoneidad de productos y servicios financieros	18
3.1. El deber de idoneidad en el Perú.....	18
3.1.1. Definición legal y desarrollo jurisprudencial.....	18
3.1.2. Desarrollo doctrinario	19
3.2. El deber de idoneidad de productos y servicios financieros en el Perú y en el Derecho Comparado.....	23
3.2.1. El deber de idoneidad de productos y servicios financieros en el Perú	23
3.2.2. El deber de idoneidad de productos y servicios financieros en el Derecho Comparado	24
Capítulo 4	26
El cierre unilateral de cuentas bancarias	26
4.1. Las cuentas bancarias.....	26
4.2. El cierre unilateral de cuentas bancarias como práctica en el sistema financiero peruano	27
4.3. Mecanismos de reclamo ante cierre unilateral de cuentas bancarias	29

Capítulo 5	30
Análisis crítico de la Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI	30
5.1. Hechos fácticos	30
5.2. Hechos procedimentales	30
5.3. Análisis crítico	31
5.3.1. Deber de idoneidad	31
5.3.2. Medida correctiva.....	34
5.3.3. Graduación de la sanción	34
Conclusiones	37
Siglas y acrónimos	39
Referencias	40



Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objeto mostrar el discernimiento logrado por el informante en el ámbito de tutela del consumidor de servicios financieros, especialmente de servicios bancarios, lo cual le ha permitido poder brindar asesoramiento sobre la exégesis o explicación de la norma, así como su utilización fáctica.

Lo antes señalado resulta especialmente relevante ante los cambios normativos introducidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante, el CPDC, así como los precedentes administrativos emitidos para tal efecto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, en adelante el INDECOPI, entidad en la cual el informante ha sido colaborador, especializándose allí en la temática antes indicada.

De esta manera, teniendo en cuenta la experiencia antes señalada, el informante brinda diversos alcances vinculados con dicha temática, especialmente en lo relacionado al cierre unilateral de cuentas bancarias (CUCB) y la transgresión del deber de idoneidad de los servicios financieros en perjuicio del consumidor financiero.

El presente estudio se compone de cinco (5) Capítulos. El primer capítulo contiene la destreza profesional del informante desde la conclusión de sus estudios en la Universidad de Piura.

El segundo capítulo contempla una aproximación al resguardo del consumidor de productos y servicios financieros, en adelante PySF, para lo cual aborda diversos aspectos vinculados a su definición, los principales actores en un mercado de PySF, así como el rol que tiene el INDECOPI en su desenvolvimiento.

En el tercer capítulo se mencionan las preguntas más destacadas en relación con el deber de idoneidad de los PySF, tanto en la legislación y jurisprudencia nacional, así como la proveniente del Derecho Comparado, tomando en consideración los precedentes administrativos emitidos para tal efecto por el INDECOPI, mediante la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor (CPyDC) y del Tribunal del INDECOPI. En esta sección el informante pretende recoger las posturas adoptadas por el INDECOPI en relación con esta temática y compararlas a nivel de Derecho Comparado, proporcionando también una visión crítica de las mismas, en atención a la experiencia laboral obtenida.

En el cuarto capítulo se hace alusión a la problemática que gira en lo concerniente al CUCB, en base a una aproximación que ensaya una definición de cuentas bancarias, de la práctica de cierre unilateral, así como los mecanismos de reclamo con los que cuentan los usuarios ante la o las instancias competentes. Se mencionan aspectos procedimentales de la

acción correspondiente, en atención a la experiencia adquirida por el informante en atención a dicha temática.

En el quinto capítulo se hace un análisis crítico de la Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI, en adelante la Resolución, expedida por el Tribunal del INDECOPI, siendo este el pronunciamiento administrativo que de manera más integral aborda la problemática del CUCB, teniendo en consideración para tal efecto los hechos fácticos, los procedimentales y el análisis crítico pertinente, a fin de absolver las interrogantes sobre el abordaje desde el Derecho del Consumidor de dicha práctica así como presentar algunas reflexiones del informante de dicha temática, en base a las prácticas realizadas.

Finalmente, se incorpora una sección de conclusiones que recoge la postura del informante en relación con la problemática antes expuesta.



Capítulo 1

Información académica y profesional del informante

1.1. Formación académica

El informante empezó su formación universitaria en el año 2012, con el inicio de sus estudios en la Facultad de Derecho campus Piura, egresando de la universidad en la primera mitad del año 2017. Logró el grado de Bachiller en mayo de 2018.

Ya como profesional, en el año 2018 el informante cursó el Programa de Especialización en Derecho del Consumidor por la Universidad de Piura, obteniendo la certificación correspondiente, lo cual le permitió profundizar sus saberes en relación con dicha especialidad.

1.2. Experiencia preprofesional

El informante empezó la realización de sus primeras prácticas a partir de septiembre de 2016 hasta agosto de 2017 en América Móvil Perú S.A.C. – Claro Perú, en el Área de Competencia y Relaciones de Consumo, la cual se encontraba liderada por el Abog. Alex Sosa Huapaya.

Dicha experiencia le permitió al informante involucrarse en los aspectos de evaluación y atención de casos vinculados a la tutela del consumidor y derecho de la competencia, recibiendo instrucción especialmente sobre reclamos, atención y respuesta en servicios vinculados a las telecomunicaciones, entre otros aspectos adicionales. En adición a ello, se realizaron las primeras aproximaciones a la práctica resolutoria de los entes administrativos competentes.

1.3. Experiencia profesional

En junio de 2020, una vez egresado de la universidad, el informante ingresó a trabajar en el INDECOPI como profesional en Derecho, específicamente en la CPyDC N° 1, en el Equipo de Tarjetas, siendo la secretaria técnica la Abog. Eveling Roa Quispe.

Dicho trabajo se extendió hasta junio de 2022.

Las primordiales responsabilidades que realizó el informante en dicho puesto fueron las siguientes:

- Gestión de los procedimientos de reclamo, luego de la admisión de este, ascendiendo los mismos a la cantidad aproximada de cien (100) expedientes mensuales.
- Elaboración de los Informes Finales de Instrucción y Resoluciones Finales.
- Elaboración de criterios relacionados a los intercambios no autorizados con cargo a tarjetas de crédito y débito.

- Evaluación de casos de alta complejidad relacionados a los intercambios no autorizados con cargo a tarjeta de crédito y débito.

- Investigación de criterios adoptados por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SEPC) del Tribunal del INDECOPI vinculados con intercambios no autorizados con cargo a tarjetas de crédito y débito.

A partir de junio de 2022, el informante fue contratado como Especialista 2 la CPyDC N° 1, en el Equipo de Tarjetas y Créditos, siendo la Secretaria Técnica la Abog. Eveling Roa Quispe.

Dicho trabajo se extendió hasta noviembre de 2023.

Las primordiales responsabilidades que realizó el informante en dicho puesto fueron las siguientes:

- Gestión de los procedimientos de reclamo, luego de la admisión de este, ascendiendo los mismos a la cantidad aproximada de cien (100) expedientes mensuales en el Equipo de Tarjeta, y de ochenta (80) expedientes mensuales en el Equipo de Créditos.

- Elaboración de los Informes Finales de Instrucción y Resoluciones Finales de los Equipos de Tarjetas y Créditos.

- Elaboración de criterios relacionados a los intercambios no autorizados con cargo a tarjetas de crédito y débito.

- Evaluación de casos de alta complejidad relacionados al cierre de cuentas, discriminación y créditos (hipotecarios entre otros).

- Investigación de criterios adoptados por la SEPC vinculados con los intercambios no autorizados con cargo a tarjetas de crédito y débito, cierre de cuentas, discriminación y créditos (hipotecarios, entre otros).

Luego de la culminación de su trabajo como Especialista del INDECOPI, en noviembre de 2023, el informante ha prestado asesorías jurídicas de manera independiente.

Capítulo 2

La protección al consumidor de productos y servicios financieros

2.1. El consumidor de productos y servicios financieros

La palabra consumidor se origina del latín *consumere* que a su vez significa “gastar”. De esta forma se puede determinar que su significado etimológico sería: “la persona que gasta” (Quinteros, 2023).

Los economistas definen el consumo como el proceso mediante el cual las personas destinan los bienes y servicios a su uso final. (Roach et al., 2023). La teoría del consumidor examina cómo los consumidores racionales toman decisiones de consumo dentro de conjuntos de opciones estructuradas definidos por precios y restricciones de ingresos (Levin & Milgrom, 2004).

En derecho comparado, especialmente el comunitario europeo, se define como consumidor “(...) a la persona que contrata para satisfacer necesidades personales o familiares. Igualmente, se refieren sólo a las personas físicas, es decir, excluyen de la aplicación de la norma y de la noción de consumidor a las personas morales” (Villalba Cuéllar, 2009).

Según Costa (2023), se considera consumidor a toda persona física que establece relaciones jurídicas, destinadas a un uso exclusivo o predominantemente privado, actuando para tal efecto en el espectro comercial, industrial, artesanal o profesional.

Durand (2010) señala que, si bien el consumidor es el componente activo en la vinculación de consumo en diversas legislaciones, no existe una definición universal. Identifica dos enfoques principales: el doctrinario y el legal, que no siempre coinciden. El enfoque doctrinario considera consumidores tanto a personas físicas como jurídicas, independientemente de si adquieren bienes para uso personal, empresarial o ambos (ej: taxista), favoreciendo la exégesis más proclive al consumidor (“in dubio pro consumidor”). Sin embargo, la protección legal del consumidor se refuerza cuando la definición doctrinaria se refleja en la legislación.

El consumidor de PySF es un enfoque central en el derecho comparado, y las investigaciones examinan las protecciones legales y los enfoques regulatorios en todas las jurisdicciones. Los estudios han cuantificado las diferencias en las leyes comerciales entre países para evaluar su impacto en el desarrollo financiero (Siems y Deakin, 2010).

La heterogeneidad de los clientes presenta desafíos para los reguladores a la hora de proteger a grupos diversos (Cartwright, 2011).

En Europa, la regulación de resguardo del cliente se sitúa entre la armonización positiva a través de directivas y la armonización negativa a través de leyes de libre circulación, lo que

crea una posible inseguridad jurídica. Algunos abogan por una mayor sistematización de la normatividad sobre servicios financieros, distinguiendo entre servicios transfronterizos y nacionales, manteniendo al mismo tiempo flexibilidad para realizar ajustes justificados (Mak, 2010). Estos estudios resaltan la complejidad del resguardo del cliente en el derecho financiero comparado.

La noción de resguardo del cliente en los servicios financieros de la UE ha evolucionado significativamente. Inicialmente, todos los clientes eran considerados vulnerables en atención a la desigualdad informativa y a los productos financieros complejos. La UE ha luchado por definir claramente el término "consumidor" en el derecho secundario y en las sentencias judiciales (Lazíková & Rumanovská, 2016).

El involucramiento de los clientes en la regulación financiera de la UE ha pasado de una consulta limitada a un papel de actor más visible, lo que refleja tensiones entre los modelos de integración tecnocráticos y democráticos (Bradley, 2007).

Sin embargo, los marcos regulatorios actuales basados en informar a los clientes han resultado inadecuados. Un sistema integral de resguardo del consumidor debería involucrar a los clientes, las instituciones financieras y las entidades públicas, incluida la supervisión financiera. Este enfoque tiene como objetivo mejorar el resguardo del cliente en el complejo mercado financiero y mejorar la estabilidad general del sector financiero, abordando los desafíos planteados por la evolución del concepto de consumidor en los servicios financieros de la UE.

En resumen, la definición doctrinal de "consumidor" considera la finalidad del uso de lo adquirido o disfrutado, la actividad especializada del usuario y su participación en procesos productivos. Para que la protección del derecho del consumidor sea efectiva, esta definición doctrinal debe estar respaldada por la legislación del país en cuestión

En lo concerniente al contexto peruano, cabe indicar que nuestro país cuenta con un sistema económico, denominado Economía social de mercado, según lo prescrito en el artículo 58 de la Constitución Política del Perú, en adelante CPP, que indica que "La iniciativa privada es libre" (Presidencia de la República del Perú, 2018).

El Estado debe fomentar la inversión de los privados salvaguardando la libre competencia, pudiendo intervenir: (i) económicamente, según lo dispuesto en la CPP, ante situaciones de desigualdad; (ii) para tutelar los derechos de los clientes en mercados específicos; y (iii) fiscalizando el mercado para corregir imperfecciones que afecten a los usuarios.

La tutela al consumidor en Perú se remonta a la Constitución Política de 1979 (artículo 110), aunque sin definir la noción de consumidor. Posteriormente, el Decreto Legislativo 716

(Ley de Protección al Consumidor - LPC, 1991) concibió a los usuarios como "personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan bienes y servicios como receptores finales". Sin embargo, esta definición resultó demasiado general para cautelar un resguardo integral.

La CPP de 1993 fortalece el resguardo al consumidor, estableciendo en su artículo 65 el compromiso del Estado de defenderlo y cautelar su derecho de acceso informativo. La doctrina define al consumidor como el usuario final que completa el ciclo económico de consumo, siendo su satisfacción clave para evaluar la eficiencia del mercado. El TC coincide, definiendo al citado agente como quien adquiere, usa o disfruta bienes y servicios ofertados comercialmente. El CPDC de 2010 amplía esta definición, incluyendo a microempresarios en situaciones de desigualdad informativa. El TC ha reconocido los derechos que amparan al consumidor como derechos fundamentales, considerando dentro del mismo al derecho a la indemnización por daños. La "desigualdad de información", donde el proveedor tiene mayor conocimiento que el consumidor, es un problema clave en mercados imperfectos, requiriendo la intervención estatal para proteger al usuario mediante mecanismos de fiscalización. Si bien el CPDC protege a todos los consumidores, aquellos que operan en el sector financiero podrían ser considerados "consumidores financieros", aunque la ley no establece esta categoría explícitamente.

Cabe destacar que el numeral 4 del Artículo IV del CPDC conceptualiza como servicio a cualquier actividad realizada en el mercado considerando aquellos de tipo bancario, financiero, entre otros. En esa línea, el artículo 105 del CPDC le brinda competencia al INDECOPI para conocer los supuestos de presuntas infracciones a sus preceptos, facultándole a aplicar las sanciones y medidas correctivas.

Existían dudas sobre qué entidad debía proteger al consumidor financiero: ¿INDECOPI, con competencia general, o la SBS, especializada en el sector financiero? Consideramos que INDECOPI cautela los derechos de los usuarios en general, mientras que la SBS resguarda el ahorro público. Si bien la situación era controvertida, un convenio de cooperación interinstitucional de 2017 estableció que INDECOPI atiende los conflictos de los usuarios del sector financiero, mientras que la SBS regula el comportamiento de sus participantes. Por lo tanto, para este análisis, el consumidor financiero está bajo la protección de INDECOPI.

2.2. El mercado de productos y servicios financieros

El mercado financiero es aquel donde se transan bienes y servicios de tipo financiero, incluidos las acciones, bonos, materias primas y derivados (Risky Rocky, 2023).

Facilita la negociación de valores financieros y materias primas a precios que expresan la oferta y la demanda. El mercado aspira a la eficiencia, equilibra el riesgo y el rendimiento, proporciona liquidez y permite la diversificación (Risky Rocky, 2023).

Los servicios financieros abarcan una extensa variedad de productos para la gestión del dinero, el ahorro, el endeudamiento, los seguros y la inversión. El mercado financiero está evolucionando, volviéndose más complejo y tecnológicamente avanzado, al tiempo que pasa de enfoques orientados al producto a enfoques orientados al cliente. Varios participantes, incluidos inversores individuales e institucionales, interactúan en estos mercados, que están sujetos a supervisión regulatoria para mantener la integridad y la estabilidad (Risky Rocky, 2023).

Se define por Sistema financiero a la red de individuos, organizaciones y plataformas cuyo rol principal es canalizar los recursos económicos de quienes tienen excedentes hacia quienes necesitan capital (Mishkin & Eakins, 2012).

El empleo de los recursos puede realizarse de manera directa a través de mercados financieros o indirecta mediante agentes intermediarios como es el caso de las entidades bancarias y las aseguradoras (Allen et al., 2004).

La razón de ser de la intermediación financiera es facilitar el flujo de fondos desde los ahorradores hacia los prestadores mediante agentes, lo cual se justifica por la necesidad de reducir los costos operativos, gestionar el riesgo y mitigar el riesgo moral (Mishkin & Eakins, 2012).

Dentro del mundo de la intermediación financiera, encontramos dos tipos de empresas: las que captan ahorros del público, como los bancos, y las que operan sin recibir depósitos. (Madura, 2010),

La SBS tiene competencia regulatoria y supervisora del mercado de intermediación financiera, asegurando la observancia de la normatividad por parte de las entidades supervisadas (Congreso de la República, 1996).

Los bancos, entendidos como entidades que reciben depósitos y otorgan préstamos, forman el sistema bancario, el cual opera de manera organizada. (Matthews & Thompson, 2005) (Banco Central de Reserva del Perú, s.f.).

En Perú, el sistema bancario, integrado por 17 bancos múltiples y 2 estatales, presenta una sólida posición de capital. En noviembre de 2024, su ratio de capital global promedio ascendió a 16.7%, significativamente por encima del mínimo legal de 9.0%. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2024).

El crédito al consumo se caracteriza por una oferta diversa de productos, cuyos costos difieren significativamente según el mercado, el tipo de cliente, el cronograma de pagos y la posibilidad de que el deudor no honre sus compromisos financieros (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

El negocio principal de estas instituciones ubicar los créditos con diversos tipos de clientes (personas, PYMES y grandes empresas), donde existe una fuerte competencia. También compiten por la captación de dinero, ofertando buenas valoraciones y términos, y buscando la satisfacción del cliente.

2.3. El INDECOPI y su rol protector del consumidor financiero

El INDECOPI tiene un papel relevante en el resguardo de los consumidores financieros en el Perú. El CPDC y el INDECOPI se alinean con las directrices de la ONU, proporcionando un marco legal para asegurar relaciones equilibradas consumidor-proveedor (Tassano Velaochaga, 2021).

Se designa al INDECOPI como autoridad nacional de protección al consumidor (Stucchi López Raygada, 2021a). Sin embargo, se debate su eficacia para abordar las quejas de los consumidores. Si bien el INDECOPI ofrece reparación reparatoria en el 55,9% de los casos, no proporciona compensación administrativa (Callalla Mamani & Sologuren Alvarez, 2020).

De acuerdo al artículo 105 del CPDC, INDECOPI tiene competencia para tomar conocimiento sobre presuntas infracciones a los preceptos del CPDC mencionado. El rol de INDECOPI en el resguardo del usuario es trascendente.

INDECOPI es la entidad competente para proteger al consumidor (artículo 4), teniendo como función principal la defensa de sus derechos (artículo 4, literal d). Sus órganos resolutivos de procedimiento sumarísimo atienden, en primera instancia, las infracciones y denuncias vinculadas con su resguardo (artículos 21 y 22). La CPyDC es el órgano resolutivo con autonomía técnica (INDECOPI, 2021).

Capítulo 3

El deber de idoneidad de productos y servicios financieros

3.1. El deber de idoneidad en el Perú

3.1.1. Definición legal y desarrollo jurisprudencial

La primera mención al deber de idoneidad en el Derecho peruano fue realizada en el Decreto Legislativo N° 716, actualmente derogado, cuyo artículo 8 preceptuaba que “(...) *los abastecedores tienen responsabilidad, además, por la idoneidad y calidad de los ByS (...)*”; poco después, de manera vinculada, se atribuyó al INDECOPI, a través del Decreto Ley N° 25868, la misión de resguardar la idoneidad de los ByS concursados en el comercio, a efectos de impedir que los fines comerciales de los ofertantes que se produzcan como resultado de su intercambio perjudiquen a los consumidores.

A partir de dicha regulación, se inició, por parte del Tribunal del INDECOPI un auténtico desarrollo del concepto empleando los precedentes administrativos, como es el caso del precedente *Tori vs. Kouros*, en el cual se reconoce el axioma de la garantía implícita, esto es, el compromiso del abastecedor de hacerse responsable por los ByS en caso éste no se estime adecuado para la satisfacción de lo requerido por los usuarios razonables (Tribunal del INDECOPI, 1996).

Un año después, en el caso *Carbonel vs. Finantour*, el Tribunal precisó que los abastecedores tienen el compromiso de brindar a los clientes toda la información destacada en relación con las disposiciones de los ByS ofertados, de forma tal que sean conocidos por los clientes empleando su cuidado ordinario (Tribunal del INDECOPI, 1997).

En decisiones administrativas posteriores, el Tribunal delineó su concepción de la idoneidad como un deber y como condición del bien materia de la vinculación de consumo. Como un primer aspecto, el Tribunal definió al deber de idoneidad como aquel que consiste en brindar ByS en las condiciones ofertadas y consensuadas tácita o expresamente y del cual emana, por ende, el deber de atender cuando el servicio brindado no presenta las cualificaciones pactadas (Tribunal del INDECOPI, 2000).

Posteriormente, se destaca la importancia de la información y la medición del consumidor razonable en el funcionamiento del compromiso de idoneidad, cuando el Tribunal precisa que la idoneidad del servicio se establece en atención a los datos que el abastecedor otorga al cliente en el momento de contratar un específico ByS, concluyendo, asimismo, que lo regulado en la normatividad de resguardo al consumidor es el tipo de responsabilidad asumida por el abastecedor, siendo estas una responsabilidad administrativa objetiva (Tribunal del INDECOPI, 2000) (Tribunal del INDECOPI, 2006).

En la actualidad, el deber de idoneidad es preceptuado con mayor amplitud en los artículos 18 al 24 del CPDC, que involucra que lo que recibe un cliente debe coincidir con lo que se le ofreció, considerando la publicidad, los datos brindados, los términos de la operación, las cualificaciones del bien o servicio y su costo, entre otros componentes (art.18), correspondiendo a los abastecedores atienden la idoneidad y calidad de los ByS ofertados (art.19). Asimismo, para el establecimiento de la idoneidad de un ByS, debe equipararse el mismo con las garantías que el abastecedor está otorgando y a las que está comprometido, las cuales pueden ser legales, explícitas o implícitas (art. 20).

En relación con dicha regulación el Tribunal ha precisado que el compromiso de idoneidad debe ser asumido como aquel que consiste en otorgar ByS que se encuentran vinculadas a las cualificaciones ofertadas y aquellas que el consumidor espera recibir, siendo que las soluciones jurídicas que los abastecedores puedan ofertar, conforman sólo remedios tangenciales ante un quebrantamiento del compromiso de idoneidad que ya se ha realizado (Tribunal del INDECOPI, 2013)

3.1.2. Desarrollo doctrinario

Sobre el compromiso de idoneidad, Carbonell señala que el mismo radica en proporcionar el ByS en atención de lo que desea obtener el cliente razonable, en atención a la información puesta a su disposición. Y si el abastecedor no proporciona el producto con las mismas condiciones a las indicadas, este tendría el compromiso de dicha inobservancia, en atención a que no otorgó la información necesaria. No obstante, el abastecedor no resultará responsable si la falencia o la carencia de idoneidad del ByS, sea imputable a causas vinculadas a la producción, la mercantilización o el uso (Carbonell, 2018).

Por su parte, Northcote manifiesta que, de forma genérica el compromiso de idoneidad se desarrolla durante el desenvolvimiento del contrato, ya sea en la mercantilización de ByS. A su vez, indica que dicho compromiso configura el compromiso general de todo abastecedor de observar las ofertas realizadas al cliente y satisfacer sus deseos en relación a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás condiciones de los ByS (Northcote, 2013).

El deber de idoneidad en la regulación del consumidor exige que los ofertantes garanticen que los productos satisfagan las necesidades y circunstancias de los clientes. Este concepto ha evolucionado desde la antigua obligación de idoneidad para el propósito en los mercados de bienes hasta los servicios financieros (Pearson, 2010).

En los intercambios de valores, la idoneidad implica hacer coincidir las cualificaciones del cliente con los requerimientos de seguridad, tal como lo exigen las organizaciones autorreguladoras (Lowenfels y Bromberg, 2000).

El compromiso de idoneidad en los intercambios ha evolucionado en diferentes ordenamientos jurídicos. En Taiwán, las regulaciones posteriores a la crisis financiera impusieron obligaciones de idoneidad a las instituciones financieras que vendían productos estructurados, aunque el alcance sigue siendo limitado (Chen, 2011).

Las leyes de la UE, en Alemania y Francia coinciden en resguardar a los clientes de cláusulas abusivas contractuales que no observen las expectativas razonables del consumidor. La Directiva 93/13/CEE de la UE, el Código Civil Alemán (BGB) y el Código de Consumo Francés (Code de la Consommation) establecen, cada uno a su manera, que los productos y servicios deben ser los esperados para el cumplimiento de su fin y cumplir con lo que el cliente espera razonablemente de ellos. En esencia, se exige que los productos y servicios sean aptos para el uso esperado y que respondan a las necesidades del consumidor (Durand, 2010).

El compromiso de idoneidad en el consumo en la normatividad francesa ha evolucionado significativamente durante las últimas décadas. Si bien las leyes de resguardo del cliente se han ampliado desde la década de 1970, el nivel de resguardo en la legislación francesa generalmente excede el requerido por las directivas de la UE. El derecho francés del consumidor pretende equilibrar la desigualdad económica entre las partes a través de diversas normas legales y jurisprudenciales. Sin embargo, evaluaciones recientes de la legislación del consumidor de la UE, como el Fitness Check, han sido criticadas por carecer de una teoría clara del daño y centrarse demasiado en la integración del mercado en lugar de proteger a los consumidores vulnerables (Esposito y Sibony, 2019).

El desarrollo del derecho del consumidor en Francia se ha visto influenciado por la construcción del espacio económico europeo y el giro hacia el liberalismo, y los profesionales del derecho cuentan con un rol relevante en la formulación de esta área del derecho para abordar nuevos desafíos en el orden público económico (Pinto, 2013).

El enfoque estadounidense se centra en una regulación basada en la divulgación, con reglas de idoneidad que exigen que los corredores recomienden sólo valores adecuados a los clientes. Algunos abogan por mejorar las reglas de idoneidad como alternativa a la regulación de méritos, lo que podría proteger a los inversionistas de inversiones inadecuadamente riesgosas y al mismo tiempo mantener la flexibilidad (Colombo, 2013).

La regulación de resguardo al consumidor en Estados Unidos es un complejo mosaico de regulaciones federales y estatales, que carece de un código nacional integral (Crane et al., 2011).

La garantía de comerciabilidad del Código Comercial Uniforme, que exige que los productos sean aptos para fines ordinarios, sigue siendo ambigua en su aplicación a defectos

latentes Algunos argumentan que la garantía de idoneidad para un propósito particular es innecesaria y podría ser reemplazada por garantías expresas, lo que potencialmente beneficiaría a los clientes (Brain, 2019).

Los fabricantes enfrentan desafíos en materia de seguridad de los productos, incluidos deberes posventa de advertencia y ofertas de recompra, que pueden abordarse mediante reglas de negligencia. La naturaleza fragmentada de la legislación estadounidense de resguardo al consumidor se debe al federalismo y a enfoques legislativos fragmentados, lo que da como resultado la superposición de leyes federales y estatales dirigidas a industrias y prácticas específicas. Este sistema requiere del dinamismo de las demandas colectivas de los clientes como mecanismo de aplicación, lo que lo distingue de los enfoques de otros países (Crane et al., 2011).

Los códigos de protección al consumidor en Argentina, Brasil y México comparten un principio fundamental: los vendedores u ofertantes tienen el compromiso de ofertar productos y servicios adecuados a su propósito y que observan las aspiraciones razonables del consumidor. El Código Civil y Comercial Argentino (CCyC), el Código de Defensa del Consumidor brasileño (CDC) y la Ley Federal de Protección al Consumidor mexicana (LFPC) establecen este "deber de idoneidad" como un requisito clave, considerando la finalidad del ByS y las necesidades del consumidor (Durand, 2010).

Investigaciones recientes sobre resguardo al consumidor en América Latina, en adelante LATAM, destacan la relevancia de regular la asimetría de información entre consumidores y ofertantes (Sanz Salguero, 2020).

Si bien algunos estudios sugieren que los enfoques tradicionales del derecho del consumidor pueden obstaculizar la libre competencia, así como nuevas propuestas innovadoras en el mercado, otros enfatizan la relevancia actual de las teorías de consumo establecidas en la región (Parada & Bacca, 2009).

Sin embargo, persisten desafíos en la implementación de medidas efectivas de resguardo al consumidor en LATAM. Las propuestas de mejora incluyen perfeccionar los deberes de información precontractual en la legislación chilena sobre el consumo (Sanz Salguero, 2020). Además, se sugiere garantizar el acceso a recurrir en la vía judicial, recursos judiciales locales efectivos como medio para robustecer el resguardo del consumidor en la región (Gómez, 2021).

Stucchi, a su vez, indica que la idoneidad es la concordancia entre lo que el abastecedor oferta al cliente y lo que este obtiene, como resultado del acto de consumo, y agrega que ésta se sujeta a los datos que el abastecedor haya brindado al cliente (Stucchi, 2011).

Rojas conceptualiza al compromiso de idoneidad como la característica que debe presentar un servicio o producto para que realizarse como tal, debiendo presentar una vinculación de correspondencia entre lo que esperan los clientes y lo que obtienen (Rojas, 2013).

Rodríguez manifiesta que el compromiso de idoneidad en el derecho del consumidor es un principio fundamental que obliga a los ofertantes a cautelar que los ByS que se ofertan sean aptos para el uso o consumo al que están destinados, satisfaciendo las necesidades y expectativas razonables del consumidor. Este deber ha sido objeto de un amplio desarrollo doctrinario en el derecho comparado, con diferentes enfoques y matices en distintos sistemas jurídicos (Rodríguez, 2014).

Entre los principales enfoques doctrinales se indican los siguientes:

- Teoría de la idoneidad objetiva: Se centra en la aptitud de los ByS para cumplir con su finalidad específica, sin considerar las expectativas del consumidor. Esta teoría se sustenta en la noción de que el producto o servicio debe ser técnicamente adecuado para su uso previsto.
- Teoría de la idoneidad subjetiva: Considera a lo esperado por parte del consumidor como el factor determinante para evaluar la idoneidad. Se busca que el ByS satisfaga las necesidades razonables del consumidor, teniendo en cuenta su conocimiento y experiencia.
- Teoría de la idoneidad mixta: Combina elementos objetivos y subjetivos, reconociendo la importancia tanto de la aptitud técnica del ByS como de las expectativas del consumidor. Esta teoría busca un equilibrio entre la funcionalidad del ByS y la satisfacción del consumidor.

En Perú, el compromiso de idoneidad en el consumo exige que los ofertantes entreguen ByS que observen su propósito y las expectativas razonables del consumidor. Si bien inicialmente se centraba en la funcionalidad técnica, la interpretación legal ha evolucionado para incluir las expectativas del consumidor, considerando la diferencia de información entre ofertante y cliente, y la importancia de la confianza. La justicia peruana usa el concepto de "consumidor razonable" – un consumidor promedio con conocimiento razonable – para juzgar la idoneidad. La información del proveedor (clara, precisa y completa), las garantías, la publicidad y su reputación influyen en esta evaluación, protegiendo al cliente de la desigualdad de información. (Rodríguez, 2014).

A su vez, tanto Bullard como Rodríguez, para la evaluación de la observancia del compromiso de idoneidad, formulan un modelo de evaluación, denominado “Modelo de

Referencia de idoneidad”, el cual sirve para entender cómo se establece la expectativa razonable del cliente. (Bullard, 2010) (Rodríguez, 2014)

3.2. El deber de idoneidad de productos y servicios financieros en el Perú y en el Derecho Comparado

3.2.1. *El deber de idoneidad de productos y servicios financieros en el Perú*

De acuerdo a lo señalado con anterioridad, el compromiso de idoneidad se formula como una especie de “cláusula general” que puede adicionar un grupo de criterios y que, en el caso del CPDC contempla modelos de referencia que viabilizan la aplicación de la idoneidad al supuesto específico, considerando lo que se ha denominado garantías en la relación de consumo, determinadas como una serie de atributos, términos y condiciones con las cuales cuenta el ByS para el cumplimiento de las normas, los datos otorgados por el abastecedor y la práctica de comercio (Maraví, 2013).

El compromiso de idoneidad en los PySF en el Perú es un tema complejo que involucra el resguardo del consumidor y la inclusión financiera. Rodríguez García (2014) examina el concepto de idoneidad en la peruana en materia de resguardo al consumidor, enfatizando la necesidad de definir el tipo de consumidor que se cautela.

Machuca Vílchez (2021) ofrece una visión integral de los aspectos legales y procesales del resguardo del consumidor financiero en el Perú, incluidos los marcos regulatorios para PySF.

En materia de PySF, por ejemplo, la adquisición de tarjetas de pago involucra no solo temas de la contratación masiva y la adhesión a las Condiciones Generales de Contratación (CGC), sino adicionalmente la verificación de compromisos de orden legal que se adicionan al servicio de tarjeta de pago. Por lo tanto, en el caso de los PySF, se adicionan condiciones previstas no sólo en el CPDC, sino también en normas especializadas que tienen como fin el resguardo de los clientes financieros, así como normas expedidas por la SBS.

Al considerar que se trata de un ámbito comercial especialmente regulado, la dimensión de las garantías legales de este servicio en específico se incrementa, estableciéndose que la transgresión a cualquier factor normativo pueda ocasionar una controversia de consumo. Por lo tanto, en un contexto de libertad económica también se necesita de la regulación de condiciones mínimas aplicables a los PySF (Martín, 2019).

Por lo tanto, se requiere que cualquier PySF cuente con las garantías determinadas por los términos que norman las condiciones de su otorgamiento, por lo tanto, la inobservancia de las normas que establecen reglas aplicables a la propia actividad bancaria transgrede el compromiso de idoneidad (Stucchi et al., 2021).

El compromiso de idoneidad es empleado por las entidades bancarias cuando observan con la entrega a sus clientes lo que se ha acordado y lo que han comunicado en el contrato cuando, por ejemplo, se adquirió el PySF determinado.

Por su parte, las decisiones administrativas del SEPC han ido desarrollando supuestos en los cuales las empresas del sistema financiero y bancario transgreden el compromiso de idoneidad, cuando, por ejemplo, no implementan los parámetros de seguimiento y resguardo para el desarrollo de intercambios de consumo con la tarjeta del usuario, entre otras disposiciones (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI, 2019).

3.2.2. *El deber de idoneidad de productos y servicios financieros en el Derecho Comparado*

El compromiso de idoneidad en los PySF ha ganado importancia en el derecho comparado, particularmente después de la crisis financiera global. Chugh et al. (2019) analiza la evolución del concepto de idoneidad en la era de las finanzas digitales y señalan que, si bien el análisis de datos puede facilitar las evaluaciones de idoneidad, también plantea preocupaciones sobre el uso adecuado de los datos y el resguardo del consumidor. Los autores sostienen que es posible que sea necesario actualizar los marcos de idoneidad existentes para abordar los desafíos que plantean las plataformas financieras digitales integradas y el uso cada vez mayor de información personal en los servicios financieros.

La UE, por su parte, está integrando activamente consideraciones de sostenibilidad en los requisitos de idoneidad de los PySF. Los requisitos de idoneidad se están remodelando para incorporar las preferencias ambientales, sociales y de gobernanza de los clientes, con el fin de infundir sostenibilidad en el sistema financiero (Mezzanotte, 2020).

Sin embargo, existen debates sobre cómo diseñar eficazmente estos requisitos. Algunos abogan por alinear las preferencias de sostenibilidad con los objetivos de inversión para mejorar el resguardo de los inversores, mientras que otros sugieren establecer ratios taxonómicos mínimos o calificaciones verdes simplificadas para facilitar la selección de productos (Brühl, 2022).

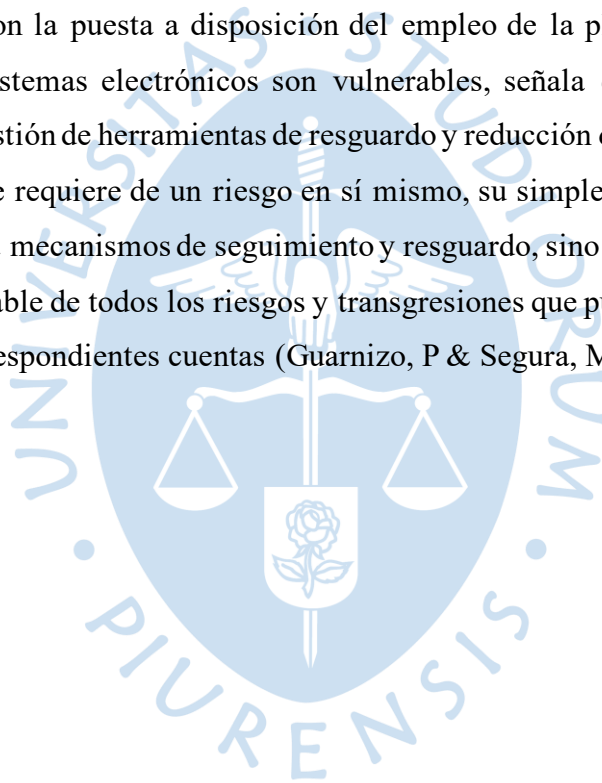
Aunque la transparencia en los aspectos antes mencionados ha mejorado, es posible que la complejidad del marco regulatorio actual y su enfoque orientado a la divulgación no movilicen suficientemente el capital privado hacia inversiones sostenibles (Brühl, 2022).

A medida que la UE avanza hacia 2025, el desafío sigue siendo equilibrar el resguardo de los inversores, la transparencia de los productos y la promoción de las finanzas sostenibles, garantizando al mismo tiempo la eficacia de los requisitos de idoneidad en dicho cambiante panorama.

La investigación sobre PySF en América del Sur destaca la progresiva importancia de los productos financieros sostenibles (PAE) y el resguardo del consumidor. Los países latinoamericanos, particularmente Brasil, Colombia y Argentina, han liderado el desarrollo de productos financieros verdes y sociales gracias al apoyo regulatorio y los protocolos verdes (Mejía-Escobar et al., 2020).

No obstante, el resguardo del consumidor financiero en la región no ha seguido el ritmo de la integración del mercado y los avances tecnológicos, por lo que se necesitan salvaguardias tanto estatales como regionales (Corredor Higuera, 2015).

Para Latinoamérica, en Colombia, Guarnizo y Segura comentan, en relación con el compromiso de las empresas bancarias ante fraudes electrónicos, que la materialización del riesgo se conforma con la puesta a disposición del empleo de la plataforma tecnológica y, estimando que los sistemas electrónicos son vulnerables, señala que tales empresas son responsables por la gestión de herramientas de resguardo y reducción de tales riesgos. Como se trata de un trabajo que requiere de un riesgo en sí mismo, su simple empleo requiere que no sólo deban atenderse a mecanismos de seguimiento y resguardo, sino que implica atender casi que de forma inexcusable de todos los riesgos y transgresiones que puedan materializarse con los clientes y sus correspondientes cuentas (Guarnizo, P & Segura, M., 2017).



Capítulo 4

El cierre unilateral de cuentas bancarias

4.1. Las cuentas bancarias

Las cuentas bancarias son instrumentos financieros que desempeñan un papel crucial en la sociedad moderna, sirviendo como medio para administrar el dinero y facilitar las transacciones. Son fundamentales para la definición de un banco, que principalmente brinda servicios de cuenta corriente, acepta depósitos y ofrece préstamos. Las cuentas bancarias pueden adoptar diversas formas, como cuentas corrientes, de ahorro, de préstamos e hipotecarias, y normalmente son administradas por sucursales bancarias específicas (Fernández y Liu, 2002).

La definición legal de cuentas bancarias abarca varios aspectos del derecho bancario y los intercambios financieros. Las cuentas bancarias son fundamentales para la relación entre bancos y clientes, ya que sirven como depositarias y facilitan los pagos (Ellinger et al., 2011).

Se rigen por marcos legales específicos que requieren claridad y formalismo, particularmente en sistemas altamente intermediados. Las cuentas bancarias pueden ser de diferentes tipos, como cuentas corrientes, de ahorro, de préstamo e hipotecarias, y cada una de ellas tiene distintos fines financieros (Fernández y Liu, 2002).

El concepto de “régimen jurídico de las cuentas bancarias” es crucial para comprender su naturaleza y funcionamiento, distinguiéndolo de la mera clasificación de tipos de cuentas. El derecho bancario moderno aborda diversos aspectos de las cuentas, incluidas las cuentas corrientes, las cuentas especiales, las cuentas que devengan intereses y las transferencias electrónicas de fondos. La estructura legal de las cuentas bancarias también afecta áreas relacionadas como las garantías reales, la ejecución de sentencias y las cuestiones de conflicto de leyes (Ellinger et al., 2011).

De acuerdo a lo señalado por Ibarrodo, el proceso de depósito puede entenderse como una transformación de plazos aplicada a los fondos de los usuarios, a través de la cual las entidades de depósito logran concordar las expectativas de los prestatarios y los prestamistas (Ibarrodo, 2002).

Como resultado de la actividad antes indicada, se producen diversos PySF, siendo parte de éstos los vinculados a la captación del ahorro, específicamente los productos de pasivo, porque se reflejan en el pasivo del balance bancario. Tales instrumentos son empleados por los bancos para captar el ahorro de sus clientes. Cabe destacar que tales instrumentos son peculiares porque casi siempre generan ulteriormente una relación con la clientela (Ibarrodo, 2002).

En el caso del Perú, los contratos bancarios, por lo común, son contratos que contemplan cláusulas con condiciones generales predispuestas, que son formuladas unilateralmente por la entidad bancaria, a cuyas cláusulas se suele adherir el cliente, configurándose, por ende, un supuesto de contrato por adhesión. (Arana, 2006).

En ese sentido, siguiendo a Arana, las cláusulas en los contratos bancarios deben ser legales, cumplir con las restricciones de la autonomía de la voluntad, que se ajuste a la normatividad bancaria y regulatoria del sector, en este caso, emitida por la SBS (Arana, 2006).

Asimismo, el CPDC ha optado por agrupar las cláusulas abusivas en dos grandes conjuntos. Primero, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, siendo que las primeras son aquellas disposiciones que, desde su origen, son nulas de pleno derecho, siendo inválidas per se (Torres, 2005).

Cláusulas abusivas que permiten al ofertante suspender o rescindir de manera unilateral un contrato (excepto por ley o normas prudenciales), o hacerlo sin previo aviso o sin plazo en contratos indefinidos, son nulas. Según el artículo 52 del CPDC, la autoridad administrativa no las aplicará.

4.2. El cierre unilateral de cuentas bancarias como práctica en el sistema financiero peruano

El CUCB, a menudo debido a prácticas de reducción de riesgos, puede violar los derechos humanos de los consumidores y estigmatizarlos sin el debido proceso. Esta práctica puede impactar negativamente en la integridad social y psicológica de las personas, así como en su derecho a establecer relaciones (Jelisejevs, 2021).

Para abordar esta cuestión, se ha propuesto un "enfoco basado en la buena fe", cuyo objetivo es limitar los derechos de los bancos a rescindir contratos unilateralmente interpretando las regulaciones en combinación con el principio de buena fe.

El CUCB, particularmente en LATAM, genera preocupaciones sobre los derechos de los consumidores y la exclusión financiera. En la región han prevalecido las crisis bancarias, atribuidas a la inestabilidad macroeconómica, la desmesurada aceptación de contingencias por parte de los bancos y los débiles marcos regulatorios (Minda y Truquin, 2005).

Si bien algunos países han implementado impuestos al débito bancario para aumentar los ingresos durante las crisis fiscales, estas medidas pueden tener importantes impactos económicos adversos. El problema de la exclusión financiera es particularmente grave en los países latinoamericanos, con estudios que muestran que entre el 65% y el 85% de los hogares en algunas ciudades importantes no están "bancarizados", careciendo de cuentas financieras formales. Esta alta tasa de exclusión financiera contrasta marcadamente con la de los países

desarrollados y está asociada con otros indicadores de marginación, como los bajos niveles de ingresos y educación (Gwinner et al., 2006).

El CUCB es una práctica controvertida en el sistema financiero peruano, con implicaciones legales y éticas. Ello debido a que la Ley N° 29571 determina que las entidades bancarias deben justificar el cierre de una cuenta, brindando al cliente la oportunidad de regularizar su situación o presentar sus argumentos. La SBS, por su parte, establece normas que regulan las vinculaciones entre las citadas entidades y los clientes, incluyendo la obligación de los bancos de informar al cliente sobre las razones del cierre de la cuenta (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

Estas prácticas se caracterizan por la falta de transparencia, pues en algunos casos, los bancos cierran cuentas sin brindar una explicación clara y detallada al cliente; generan una falta de oportunidad para regularizar la situación pues los bancos a veces no ofrecen al cliente la posibilidad de regularizar su situación antes de proceder con el cierre de la cuenta, así como el uso de cláusulas abusivas, pues algunos bancos incluyen cláusulas en sus contratos que les permiten cerrar unilateralmente las cuentas sin justificación.

La casuística examinada por el INDECOPI, tanto por su CPyDC como por el Tribunal es amplia, aunque ha ido tomando en cuenta la toma de postura legal adoptada por la CPDC en relación con las cláusulas abusivas. A continuación, se indican las siguientes:

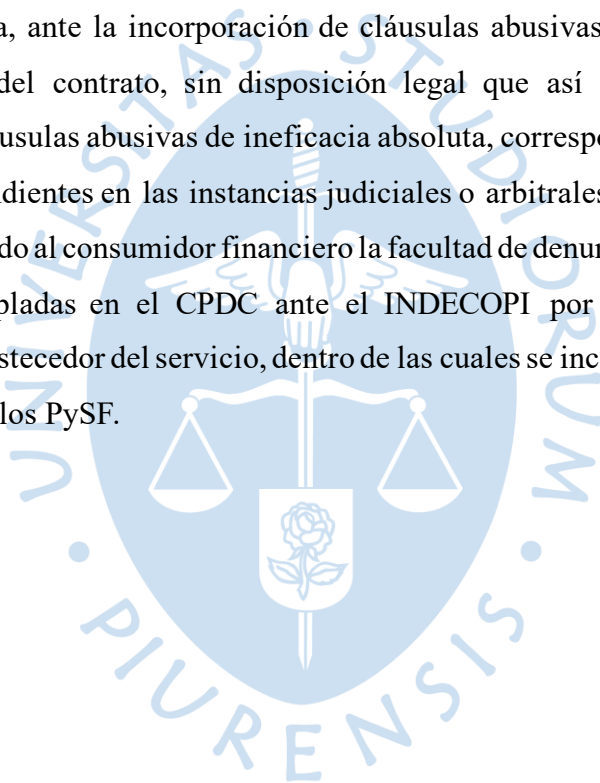
- En el año 2003, la CPyDC, en un caso sobre cierre arbitrario de cuenta corriente, identificó un supuesto de cláusula abusiva y determinó que la entidad financiera transgredió el compromiso de idoneidad en relación con el servicio financiero ofertado al considerar que un cliente razonable con una cuenta corriente en la entidad no espera un CUCB de la misma sin una causa razonable (por petición propia, por causales previstas en el contrato o por mandato legal) (Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, 2003).
- En el año 2010, un caso judicial sobre el CUCB en el Banco Continental reveló que el banco solo informó sobre la existencia de las CGC sin especificar su aplicación a contratos existentes. El tribunal determinó que, para las cuentas corrientes, existe una garantía legal que exige a los bancos justificar el cierre de la cuenta con razones expresamente establecidas en el contrato y alineadas con la ley. Un cliente razonable espera que el banco cierre su cuenta solo por las causales contractuales y legales, de lo contrario, la decisión se considera injusta (Tribunal del INDECOPI, 2010).
- En el año 2024, el Tribunal, en relación con una denuncia planteada por un cliente al Banco de Crédito del Perú (BCP) por cerrar unilateralmente su cuenta de ahorros, se observa que dicha entidad financiera incumplió con observar un procedimiento aprobado por

la SBS para adoptar dicha decisión, lo cual incluye publicaciones en diarios, y otorgamiento de un plazo al cliente para que el cliente realice el retiro o cancelación correspondiente, por lo cual declaró fundada la denuncia y aprobó medidas correctivas en favor del accionante (Tribunal del INDECOPI, 2024).

4.3. Mecanismos de reclamo ante cierre unilateral de cuentas bancarias

Para el caso de los contratos de tipo bancario, que son contratos de adhesión, deben contemplarse, tanto en su formulación como en su aplicación, las disposiciones previstas para tal efecto no sólo en el CPDC, sino también las regulaciones legales específicas del sector financiero regulado, como es el caso de la Ley N° 26702, así como la normativa específica dispuesta para tal efecto por la SBS.

De esta manera, ante la incorporación de cláusulas abusivas, como es el caso de la resolución unilateral del contrato, sin disposición legal que así lo autorice, se asumen configuradas como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, correspondiendo que se adopten las acciones correspondientes en las instancias judiciales o arbitrales respectivas. Asimismo, siempre queda habilitado al consumidor financiero la facultad de denunciar alguna transgresión a las normas contempladas en el CPDC ante el INDECOPI por incumplimiento en sus obligaciones como abastecedor del servicio, dentro de las cuales se incluye la inobservancia del deber de idoneidad de los PySF.



Capítulo 5

Análisis crítico de la Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI

5.1. Hechos fácticos

Mediante escrito del 21 de diciembre de 2021, la señora Lilia del Carmen Cesias López (en adelante, la Sra. Cesias) denunció al Banco BBVA por presunta infracción del CPDC indicando lo siguiente:

- Que, era titular de cuentas de ahorro en soles y en dólares que fueron cerradas injustificadamente.
- Que, el 18 de junio de 2021, la señora Cesias se presentó a una agencia del Banco BBVA con la finalidad de consultar sobre el estado de sus cuentas y el motivo del cierre; sin embargo, le informaron que le entregarían un cheque con el dinero de dichas cuentas y que debía realizar un reclamo para obtener más información.
- Que, el Banco BBVA le informó que decidió resolver de pleno derecho los contratos que los vinculaba en atención a la inobservancia de transparencia e inconsistencia en los datos alcanzados, lo cual no se ajusta a la verdad, pues, en ningún momento habría remitido la información requerida.

El 22 de febrero de 2022, el Banco BBVA presentó sus descargos, manifestando entre otros, lo siguiente:

- Que, la cláusula 8 de las CGC establecía que podían impedir y/o conservar los recursos depositados en las cuentas, así como detener la ejecución de cualquier instrucción, cuando existían sospechas o controversias sobre la legalidad de la procedencia de los recursos depositados en las cuentas y/o intercambios de las cuales estos provienen.
- Que, se habrían detectado determinados movimientos en las cuentas de la denunciante que resultaban sospechosos; por lo que se procedió con el cierre de las mismas, en mérito de lo señalado en el artículo 85 del CPDC y el artículo 41 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (RGCM).

5.2. Hechos procedimentales

Mediante Resolución 1025-2022-CPC-LAL/INDECOPI del 22 de junio de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (CORILL) decidió informar a las partes el Informe Final de Instrucción 121-2022-CPC-LAL/INDECOPI.

Mediante Resolución Final 497-2022/CPC-INDECOPI-LAL del 25 de julio de 2022, la CORILL emitió su decisión que resolvió:

- Declarar infundada la denuncia presentada contra el Banco BBVA, por presunta transgresión del artículo 19 del CPDC al estimar que se habría probado que el cierre de sus cuentas de ahorro en soles y en dólares se encontraba justificado.

- Declarar infundada la denuncia presentada contra el Banco BBVA, por presunta transgresión del artículo 2 del CPDC, al haberse probado que no se habría brindado información falsa en la respuesta al reclamo correspondiente.

El 2 de setiembre de 2022, la señora Ceias apeló la Resolución 497-2022/CPC-INDECOPI-LAL, en virtud de los siguientes argumentos:

- Que, el Banco, habría omitido y desconocido seguir el procedimiento establecido para la cancelación de sus cuentas, siendo que, ante la duda de la información brindada en la contratación del PySF, debió solicitarle que presentara la documentación relevante para tal efecto.

- Que, no se encontraba inmersa en las causales que señalaba el Banco.

El 05 de junio de 2023, a través de la citada Resolución, el SEPC decidió lo siguiente:

- Revocar la Resolución 497-2022/CPC-INDECOPI-LAL, expedida por la CORILL que declaró infundada la denuncia presentada por la señora Ceias contra el Banco BBVA; y, por ende, declarar fundada la misma, por transgresión del artículo 19 del CPDC al haberse probado que la cancelación de sus cuentas de ahorro en soles y en dólares no se encontraba justificada.

- Ordenar al Banco BBVA que cumpla con ofertar a la consumidora la alternativa de contratar la apertura de cuentas de ahorros (soles y dólares), que tengan las mismas cualificaciones de aquellas que fueron indebidamente canceladas o, en su defecto, cuentas de ahorros de equivalentes condiciones a las disponibles en el mercado.

- Sancionar al Banco BBVA con una multa de 2 UIT, por la transgresión del artículo 19 del CPDC.

Cabe destacar que la citada Resolución contempla el voto en discordia del vocal Hundskopf, el cual manifiesta su discrepancia en relación con la sanción aplicada, argumentando que en ocasiones anteriores por faltas similares se aplicó a los bancos la sanción de amonestación, en atención a lo cual recomienda aplicar una sanción similar.

5.3. Análisis crítico

5.3.1. *Deber de idoneidad*

En atención a lo señalado en los artículos 18 y 19 del CPDC, la doctrina estima que el compromiso de idoneidad es empleado por las entidades bancarias cuando proporcionan a sus

clientes lo que se ha acordado y lo que han comunicado en el contrato cuando se adquirió la tarjeta de crédito o débito; también se asume su observancia cuando los Bancos adoptan medidas de resguardo ante casos de fraude (Linares, 2020).

En concordancia con lo antes indicado, la adopción, por parte de entidades como la SBS, de normas prudenciales orientadas a cumplir con estándares de seguridad para los consumidores financieros, se ha entendido como parte de la garantía legal, en términos de idoneidad, que ofrecen los bancos, a fin de resguardar la seguridad de sus consumidores financieros; en ese sentido, ante los indicios de intercambios sospechosos, corresponde a los bancos activar tales parámetros de seguridad, a fin de observar el deber de idoneidad (Silvestre, 2021).

La pregunta que surge de la revisión de la presente Resolución es si, con los actos de cancelación realizados por el Banco BBVA de las cuentas en soles y en dólares de la Sra. Cesias, se infringió el compromiso de idoneidad a cargo del Banco para con su cliente.

De acuerdo a la argumentación desarrollada por la SEPC en la Resolución el artículo 41 del RGCM, aprobado por la Resolución S.B.S. N° 3274-2017, faculta a los bancos a decidir no contratar o modificar los contratos suscritos con los usuarios en aspectos diferentes a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo, como resultado de la aplicación de las normas prudenciales expedidas por la SBS, para lo cual establece una regla de comunicación al domicilio de los mismos, en un plazo determinado.

Ello resulta concordante con lo previsto en el art. 85 del CPDC.

De lo antes señalado, se aprecia que la regulación financiera de la SBS atribuye a los Bancos la potestad de no contratar, modificar o resolver los contratos con los usuarios sin aviso previo, por aplicación de las normas prudenciales, pero ante lo cual deben alcanzar una comunicación al domicilio de los clientes. De no cumplirse con este procedimiento, se afecta la garantía legal otorgada a los usuarios y, por ende, el deber de idoneidad del PySF.

La posición antes expuesta resulta concordante con lo establecido en el artículo 18 del CPDC (la idoneidad es la concordancia entre lo que el consumidor estima recibir y lo que efectivamente recibe), el artículo 19 del CPDC (el ofertante responde por la idoneidad de los ByS ofrecidos) y el artículo 85 del CPDC.

En el caso expuesto, la SEPC considera que el Banco BBVA no observó el procedimiento previsto en la normativa de la SBS para notificar sobre la resolución de los contratos suscritos y el cierre de las tres cuentas de la señora Sra. Cesias, transgrediendo, de esta manera, el deber de idoneidad del citado PySF, por no cumplir con la garantía legal prevista en la regulación, posición con la cual concordamos.

La carga probatoria del cumplimiento de dicho procedimiento se encuentra a cargo del BBVA, en atención a que el compromiso de idoneidad establece la responsabilidad administrativa de su cumplimiento al proveedor, así como en atención a la asimetría informativa.

En ese sentido, en lo concerniente al supuesto de la conducta materia de discusión, amparada por el compromiso de idoneidad y que consiste en la resolución de los contratos bancarios y la cancelación de las cuentas bancarias por transgredir las normas prudenciales de la SBS, la SEPC señala que se verificó que la señora Cesias:

- Declaró al Banco BBVA que era empleada (administradora) de la empresa Maderera Líbano S.R.L. con un ingreso mensual de S/ 2050,00 y, además, que era pensionista bajo el régimen N° 19990 con ingreso mensual de S/ 850,00.

- En el procedimiento queda probado que los ingresos de la señora Cesias fueron por un total de US \$ 29 842,83 de los cuales US\$ 28 074,55 correspondían a ingresos en efectivo vía ventanilla, situación que generó alerta a la entidad financiera, pues, únicamente contaba con los datos obrantes en sus fuentes de información.

- Ante ello, a juicio de la SEPC, la alerta generada por el Banco resulta lógica y justificada ante la falta de congruencia entre las declaraciones efectuadas por la denunciante para la obtención de su perfil como cliente del Banco y los intercambios que se realizaron en sus cuentas.

- No obstante, ya en la apelación, se aprecia que la señora Cesias manifiesta que el BBVA omitió observar el procedimiento para la cancelación de sus cuentas, apreciándose que, de acuerdo a las CGC, se estipulaba que cuando dicha entidad aprecie sospechas o controversias en relación con la legitimidad de la proveniencia de los recursos depositados en las cuentas y/o de las actividades que producen tales recursos, debía comunicarse con el cliente a fin de que este le brinde la información necesaria.

- Al respecto, la SEPC indica que del examen de los medios probatorios no se advirtió que la entidad financiera haya probado haber cumplido con dicho procedimiento establecido, por lo que el sustento alegado por el BBVA para el cierre de las cuentas no se encontraba debidamente sustentado ni justificado, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad administrativa por vulneración a las normas de resguardo al cliente.

Como comentario, podemos destacar que la regulación de la SBS era incluso más laxa en relación con el procedimiento a observar para la resolución de contratos bancarios por el supuesto de transgresión de normas prudenciales; lo diferente en este caso es que el Banco,

como parte de sus condiciones generales, estableció parámetros consensuados con el cliente más elevados para aplicar la resolución de los contratos bancarios en tales supuestos, los cuales inmediatamente pasaron a formar parte de la garantía legal a observarse como parte del deber de idoneidad y que, en caso de ser incumplidos, generaban responsabilidad administrativa para el proveedor por transgredir el deber de idoneidad, criterio que compartimos.

5.3.2. Medida correctiva

El artículo 114 del CPDC determina que la CPyDC podrá, de oficio o de parte, realizar medidas con el objeto de restaurar la situación previa a la infracción de la norma a fin de contrarrestar los efectos que la conducta infractora hubiera producido o impedir que esta se vuelva a producir. A su vez, para poder establecer las citadas disposiciones es relevante estimar lo previsto en el Código Procesal Civil (CPC), de aplicación supletoria. En aplicación del mismo, le corresponde al decisor resolver la controversia jurídica de acuerdo a lo solicitado y las pruebas aportadas por las partes. En ese orden de días, el numeral 2 del artículo 115 del CPDC determina que cuando los órganos competentes del INDECOPI deciden sobre una disposición correctora reparadora, deben observar el principio de congruencia procesal.

En el caso que nos ocupa, la señora Cesias requirió como disposición correctora que se ordene al BBVA la reapertura de sus cuentas de ahorro en soles y en dólares, ante lo cual la SEPC ordenó al BBVA que, en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la notificación del fallo. En caso de inobservancia, se impondrá al BBVA una multa coercitiva de acuerdo a lo previsto en el artículo 117 del CPDC.

Al respecto, en relación con la imposición de la disposición correctora, se aprecia lo siguiente:

- Se acogió la propuesta de medida formulada por la señora Cesias.
- La citada disposición se encuentra acorde al Principio de Congruencia Procesal, contenido en el CPC.
- La propuesta planteada tiene por objeto reconfigurar la situación de la señora Cesias con el BBVA antes de la configuración de la infracción al CPDC.

En ese sentido, en nuestra opinión, la citada disposición correctora reparadora impuesta observa los parámetros establecidos en el CPDC, el CPC, así como con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad para su procedencia.

5.3.3. Graduación de la sanción

Para la imposición de una sanción, es de gran importancia identificar de manera antelada la infracción administrativa relacionada al caso en específico. Con posterioridad a ello, es necesario determinar la sanción aplicable. Conforme a los criterios establecidos en la LPAG, la

graduación de la sanción debe considerar el parámetro determinado por el principio de razonabilidad, de acuerdo a lo cual corresponde a las autoridades establecer que el ejercicio de la conducta transgresora no se estime más favorable al administrado que la observancia de las normas aplicables.

A su vez, conforme a lo señalado en los artículos 110 y 112 del CPDC, para determinar y aplicar las sanciones por infracciones al citado Código, se considerarán factores como la gravedad de la falta, el beneficio obtenido ilegalmente, la probabilidad de ser descubierto, el daño causado, el impacto en el mercado, y el perjuicio a la vida, salud, integridad o patrimonio de los usuarios. También se evaluarán atenuantes o agravantes según el caso específico.

En resumen, para la imposición de sanciones, las autoridades deben considerar los parámetros antes indicados, dentro de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, ya que la sanción debe observar su objetivo sin incurrir en el abuso de poder. A su vez, se aprecia que otro elemento a considerar al momento de graduar la sanción consiste en que las resoluciones deben encontrarse adecuadamente fundamentadas.

En el caso que nos ocupa, la SEPC, teniendo en cuenta el marco normativo aplicable, considero los siguientes criterios para la graduación de la sanción:

- Daño resultante de la infracción: consistente en la vulneración a las expectativas del denunciante, respecto del derecho a seguir el procedimiento establecido por el BBVA de manera previa al bloqueo y/o cierre del PySF de su titularidad, lo que implicaba desconocer sobre el estado vigente de sus PySF.
- Efectos generados en el mercado: constituida por aquella afectación al mercado, al existir una defraudación de expectativas por parte de los bancos a los clientes, quienes podrían verse perjudicados con el bloqueo y/o cierre de sus cuentas de ahorros sin conocer sobre el sustento que motive dichas acciones por parte del Banco y verse en algunos casos impedidos de disponer de sus fondos sin sustento alguno. Cabe agregar que, con la defraudación generada en los clientes por la configuración de conductas tales como las evaluadas en el presente caso, se quebranta aquella confianza depositada por los usuarios del sistema financiero, hecho que constituye el pilar del citado sistema; y,
- Probabilidad de detección, siendo que el interesado se encontraba capacitado para detectar la infracción cometida oportunamente y contaba con incentivos para someterlo a conocimiento de la autoridad de consumo, por cuanto el perjuicio hacia su derecho es directo (el no seguir el procedimiento establecido por la entidad financiera previamente al bloqueo y/o cierre del PySF).

La SEPC, en atención a tales criterios, considerando que la sanción a ser establecida debe producir incentivos para rectificar las acciones contrarias al CPDC, la relevancia de la gravedad revestida en el caso en concreto, y a fin de desestimular la realización de la conducta infractora, y en rigurosa observancia de los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad, sancionó al BBVA con una multa de 2 UIT por transgresión del artículo 19 del CPDC.

Esta decisión es cuestionada por el vocal Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio, quien considera que debió sancionarse al BBVA con una amonestación, señalando que en ocasiones anteriores por faltas similares se aplicó a los bancos dicha sanción (Tribunal del INDECOPI, 2023).

En relación con lo antes señalado, cabe destacar que las autoridades públicas sujetan su accionar al principio de legalidad, lo cual involucra que solo puede hacer lo que le faculta la ley; no obstante, este compromiso no se restringe a hacer una aplicación automática de las normas, sino que deben observarse los principios aplicables. En ese sentido, el Principio de Predictibilidad tiene por objeto que los administrados, antes de accionar ante la Administración Pública, conozcan cómo va a resolverse su controversia en atención a la resolución de casos similares.

En consideración a lo antes indicado, la predictibilidad, en la actuación de la administración, no hace más que proporcionar al administrado información sobre la forma de resolver un determinado caso que debería ser aplicable ante un nuevo caso de similares características.

En el caso que nos ocupa, como ha señalado el vocal Hundskopf, la sanción aplicada para este tipo de infracciones era la amonestación. En ese sentido, en observancia del Principio de Predictibilidad, correspondía a la SEPC reconocer dicha práctica recurrente (la sanción de amonestación para casos similares) y declarar manifiestamente y por escrito las razones por las cuales se aparta de dicha práctica (sanción de 2 UIT), a efectos de generar certidumbre en futuras decisiones administrativas sobre casos similares (Tribunal del INDECOPI, 2023).

Conclusiones

El deber de idoneidad de los ofertantes en el Derecho de Protección al Consumidor consiste en el compromiso de otorgar productos que se encuentran vinculados a las cualificaciones ofertadas y aquellas que el cliente espera recibir. El proveedor es responsable administrativa de su provisión ante los clientes. Asimismo, para el establecimiento de la idoneidad de un ByS, debe equipararse el mismo con las garantías que el abastecedor está otorgando y a las que está comprometido, las cuales pueden ser legales, explícitas o implícitas.

En materia de PySF, el compromiso de idoneidad se formula como una especie de “cláusula general” que puede adicionar una serie de parámetros y que, en el caso del CPDC contempla modelos de referencia que viabilizan la aplicación de la idoneidad al supuesto específico, a partir de lo que se ha denominado garantías en la relación de consumo, determinadas como una agrupación de cualificaciones, pautas y demás características con las cuales cuentan los ByS para el cumplimiento de las normas, la información brindada por el abastecedor y la práctica de comercio.

La práctica del CUCB sin disposición legal que así lo autorice, se entienden configuradas como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, correspondiendo ser inaplicadas por la autoridad administrativa, sin menoscabo de las decisiones que se adopten en las instancias judiciales o arbitrales correspondientes.

El CUCB como resultado de una transgresión de normas prudenciales que garantizan la seguridad del sistema financiero requieren de una regulación legal o administrativa que las desarrolle y las autorice. A diferencia del supuesto anterior, su cumplimiento pasa a ser parte de la garantía legal del PySF ofrecido por el proveedor financiero y se encuentra amparada por el deber de idoneidad.

El Tribunal del INDECOPI en la Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI, examina la legalidad del CUCB de tres cuentas bancarias que realizó el BBVA en agravio de la señora Ceias, identificándose tres aspectos de relevancia: Transgresión del deber de idoneidad del PySF, aplicación de la medida correctiva reparadora y graduación de la sanción aplicada.

En relación con la transgresión del deber de idoneidad, en la Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI se identifica que el CUCB por la transgresión de normas de prudencia cuentan con una regulación, emitida por la SBS; que, en adición a ello, el BBVA en sus Condiciones Generales estipuló con la señora Ceias un procedimiento específico para proceder con la resolución unilateral, lo que brindó a la cliente una garantía legal adicional que debía ser observada y que, conforme a los fundamentos indicados en la citada Resolución, no se cumplió, con lo cual se transgredió dicho deber de idoneidad, en agravio de la señora Ceias.

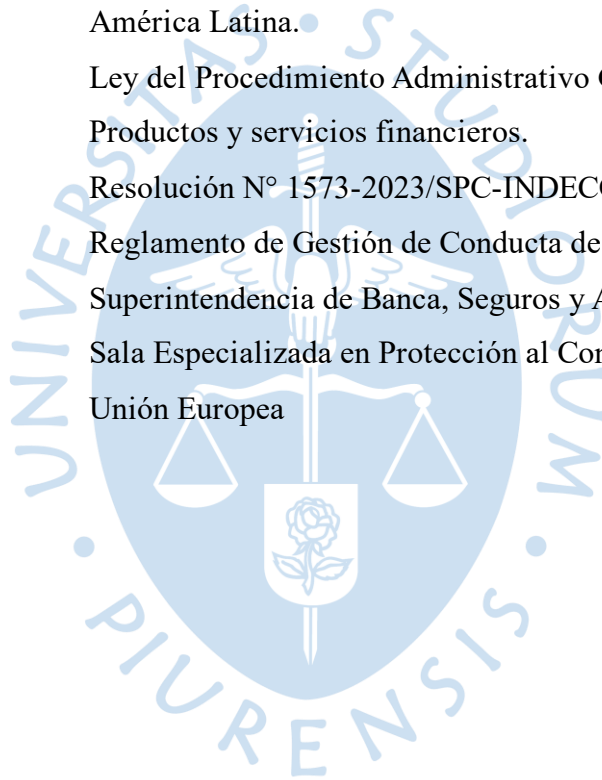
En relación con la aplicación de la disposición correctora reparadora, se identifica que la misma fue propuesta por la señora Ceias y que busca reconfigurar la situación de la señora Ceias con el BBVA antes de la configuración de la infracción al CPDC, por lo que, en nuestra opinión, la citada disposición impuesta cumple con los parámetros establecidos en el CPDC, el CPC, así como con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad para su procedencia.

En relación con la graduación de la sanción, se identifica que como ha señalado el vocal Hundskopf, la sanción aplicada para este tipo de infracciones era la amonestación. En ese sentido, en observancia del Principio de Predictibilidad, correspondía al Tribunal del INDECOPI reconocer dicha práctica recurrente (la sanción de amonestación para casos similares) y declarar de manera manifiesta y por escrito las razones por las cuales se aparta de dicha práctica (sanción de 2 UIT), a efectos de generar certidumbre en futuras decisiones administrativas sobre casos similares.



Siglas y acrónimos

ByS	Bienes y servicios.
CGC	Condiciones Generales de Contratación.
CORILL	Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad
CPC	Código Procesal Civil
CPyDC	Comisión de Protección y Defensa del Consumidor.
CPDC	Código de Protección y Defensa del Consumidor
CPP	Constitución Política del Perú
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.
LATAM	América Latina.
LPAG	Ley del Procedimiento Administrativo General.
PySF:	Productos y servicios financieros.
Resolución	Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI
RGCM	Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
SEPC	Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal
UE	Unión Europea



Referencias

- Apoyo & Asociados Internacionales. (2022). *Sistema Bancario Peruano*. Recuperado el 30 de mayo de 2024, de Repositorio de Apoyo & Asociados: <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2023/04/Sistema-Bancario-Peru%CC%81-2022.pdf>
- Allen, F., Michael, K. F., & Angela, M. (2004). Financial Systems in Europe, the USA and Asia. *Oxford Review of Economic Policy*, 20(4), 490-508. doi:<https://doi.org/10.1093/oxrep/grh029>
- Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación. *Revista de Actualidad Mercantil*, 5, 11-21.
- Arana, M. (2006). La cláusula abusiva en los contratos bancarios. *Foro Jurídico*, 05, 152-162. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18415>
- Banco Central de Reserva del Perú. (s.f.). *Glosario*. Recuperado el 30 de mayo de 2024, de Repositorio del Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/s.html>
- Basel Committee on Banking Supervision. (April de 2008). *The Joint Forum: Customer suitability in the retail sale of financial products and services*. Recuperado el 21 de agosto de 2024, de <https://www.bis.org/publ/joint20.pdf>
- Bradley, C. (2007). Consumers of Financial Services and Multi-Level Regulation in the European Union. *Fordham International Law Journal*, 31(5), 1212-1234. Recuperado el 05 de marzo de 2025, de <https://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2115&context=ilj>
- Brain, R. (2019). The Unnecessary Warranty of Fitness for a Particular Purpose. *Loyola Law School, Los Angeles Legal Studies Research Paper*, 19, 1-33. Recuperado el 05 de marzo de 2025, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3434084
- Brühl, V. (2022). Green Financial Products in the EU — A Critical Review of the Status Quo. *Intereconomics*, 57, 252-259. doi:<https://doi.org/10.1007/s10272-022-1057-2>
- Bullard, A. (2010). “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, 10, 05-58.

- Callalla Mamani, J. A., & Sologuren Alvarez, J. E. (2020). Vulneración del derecho del consumidor en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante INDECOPI: Caso Ilo, 2012 – 2015. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 9(1), 46-53. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/277/249>
- Carbonell, E. (2018). *Análisis al código de protección y defensa del consumidor*. Lima: Jurista Editores.
- Cartwright, P. (2011). *The Vulnerable Consumer of Financial Services: Law, Policy and Regulation*. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de University of Nottingham.: <https://www.nottingham.ac.uk/business/who-we-are/centres-and-institutes/gcbfi/documents/researchreports/paper78.pdf>
- Chen, C. (2011). The Construction of Suitability Obligation of Financial Institutions when Selling Structured Products: From Comparative Law Perspective. *Military Law Journal*, 57(2), 75-98. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de https://ink.library.smu.edu.sg/sol_research/1033
- Chugh, B., Raghavan, M. & Singh, A. (6 de April de 2019). *Primer on Suitability for Consumer Data Use and Product Design*. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de SSRN: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3432916
- Colombo, R. (2013). Merit Regulation via the Suitability Rules. *World Economic Review, World Economics Association*, 2, 1-54. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de <https://ideas.repec.org/a/wea/worler/v2013y2013i2p54.html>
- Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. (26 de febrero de 2003). *Resolución N° 200-2003/CPC*. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de Repositorio del INDECOPI: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>
- Congreso de la República. (11 de septiembre de 1991). *Repositorio del Congreso de la República*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de Decreto Legislativo N° 716, aprueba norma sobre protección al consumidor: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00716.pdf>
- Congreso de la República. (1996). *Ley N° 26702*. Recuperado el 30 de mayo de 2024, de Repositorio del Congreso de la República: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>
- Congreso de la República. (02 de setiembre de 2010). *Plataforma Digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Ley N.º 29571, que aprueba el Código de Protección al Consumidor: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>

- Corredor Higuera, J. A. (2015). La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, XLVIII(144), 931-972. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42741552002>
- Crane, E., Eichenseer, N., & Glazer, E. (2011). U.S. Consumer Protection Law: A Federalist Patchwork. *Defense Counsel Journal*, 78(3), 305-330. Recuperado el 06 de marzo de 2025, de <https://www.proquest.com/docview/880104940?sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Durand, J. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, 34, 69-81. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- Ellinger, E.P. & Lomnicka, E. & Hare, C. (2011). *Ellinger's Modern Banking Law*. Oxford : Oxford University Press.
- Esposito, F. & Sibony, A. (2019). In Search of the Theory of Harm in EU Consumer Law: Lessons from the Consumer Fitness Check. En K. & Mathis, *Consumer Law and Economics* (págs. 1-32).
- Feldstein, S. L., & Klein, L. (2011). La noción de consumidor en el Mercosur. *CUADERNOS DE DERECHO TRANSNACIONAL*, 3(2), 71-84. Obtenido de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/CDT/article/view/1325>
- Fernández, E.B., & Liu, Y. (2002). *The Account Analysis Pattern*. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de European Conference on Pattern Languages of Programs: <https://www.semanticscholar.org/paper/TheAccountAnalysisPatternFern%C3%A1ndezLiu/d59c00be0c230c719dc6ae2a5351b65fa6835ad6>
- Gómez, M. (2021). Cão que ladra não morde? a tutela coletiva consumerista na américa latina. *Revista Eletrônica de Direito Processual, Rio de Janeiro*, 23(1), 945-973. Recuperado el 05 de marzo de 2025, de <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/art>
- Guarnizo, P & Segura, M. (2017). Responsabilidad de las entidades financieras en eventos de fraudes electrónicos. *Revista Nueva Época*, 40, 99-126. Recuperado el 21 de agosto de 2024, de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/nueva_epoca/article/view/3630
- Gwinner, W., Goldberg, M., Solo. T. & Didoni, A. (noviembre de 2006). *From Financial Exclusion to Inclusion: Increasing the Availability of Credit to the Urban Poor in Latin America*. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de World Bank: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/203731468045834112/pdf/387410Nov061981FinExclSolov2.pdf>

- Ibarrondo, P. (2002). La producción de servicios bancarios. Problemática en torno a su delimitación. *Boletín económico de ICE*, 2735, 31-41. Obtenido de <https://revistasice.com/index.php/BICE/article/view/2936/2936>
- INDECOPI. (10 de junio de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado el 24 de noviembre de 2023, de Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/1959220-reglamento-de-organizacion-y-funciones-del-indecopi>
- Jelisejevs, A. (2021). Crucial Issues with Legal Protection of Consumers Human Rights when Banks unilaterally Close Accounts. *Athens Journal of Law*, 7(4), 617-634. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de <https://www.athensjournals.gr/law/2021-7-4-11-Jelisejevs.pdf>
- Lazíková, J. & Rumanovská, Ľ. (2016). The Notion of Consumer in the EU Law. *EU agrarian Law*, 2016, *Slovak University of Agriculture in Nitra*, vol. 5 no. 2, 5(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1515/eual-2016-0006>
- Linares, L. (2020). *"El deber de idoneidad de las entidades bancarias de la región La Libertad en el fraude electrónico con tarjetas de crédito y débito" (Tesis de grado)*. Recuperado el 19 de septiembre de 2024, de Repositorio de la Universidad Privada del Norte: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25849/TRABAJO_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machuca Vilchez, J. A. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano: aspectos legales y procedimentales*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.
- Madura, J. (2010). *Mercados e Instituciones Financieras*. Santa Fe: Cengage Learning Editores.
- Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista De Actualidad Mercantil*, 2, 31-41. Recuperado el 21 de agosto de 2024, de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>
- Mark, V. (2012). Two levels, one standard? The multi-level regulation of consumer protection in Europe. En K. M. Devenney J, *European Consumer Protection: Theory and Practice* (págs. 21-42). Cambridge: Cambridge University Press.
- Martín, G. (2019). La protección del usuario de servicios financieros en la República Argentina. En O. Damían, *Tratado de derecho del consumidor* (págs. 661-662). Lima: Instituto Pacífico.
- Matthews, K., & Thompson, J. (2005). *The economics of banking*. Hampshire. Reino Unido: John Wiley and sons limited.

- Mejia-Escobar, J. C., González-Ruiz, J. D., & Duque-Grisales, E. (2020). Sustainable Financial Products in the Latin America Banking Industry: Current Status and Insights. *Sustainability*, 12(14), 5648. <https://doi.org/10.3390/su12145648>. *Sustainability*, 12(14), 1-25. doi:<https://doi.org/10.3390/su12145648>
- Meza Villamonte, U. (16 de Mayo de 2016). *Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de Aplicación del modelo de regulación Twins Peaks para la simplificación del sistema de atención de reclamos en materia de productos y servicios financieros (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú): <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6875>
- Mezzanotte, F. (2020). The EU Policy on Sustainable Finance: A Discussion on the Design of ESG-Fit Suitability Requirements. *Rev. Banking & Fin*, 249. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3769009
- Minda, A. & Truquin, S. . (2005). INTERNATIONAL REGULATION AND SUPERVISION: A SOLUTION TO BANK FAILURE IN LATIN AMERICA? *Iberoamericana. Nordic Journal of Latin American and Caribbean Studies*, XXXV(1), 9-35. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de <https://iberoamericana.se/articles/170/files/submission/proof/170-1-401-2-10-20170714.pdf>
- Mishkin, F., & Eakins, S. (2012). *Financial Markets and Institutions*. Boston: Prentice Hall.
- Northcote, C. (2013). La idoneidad del servicio como derecho de consumidor. *Revista Actualidad Jurídica*, 284, 1-4.
- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI. (2019). *Resolución N° 0368-2019/PSOINDECOPI-LAL*. Obtenido de Portal del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/10720-buscar-resoluciones-del-indecopi>
- PARADA CORRALES, J. & BACCA MEJIA, W. (2009). THE RELEVANCE OF DUESENBERY CONSUMPTION THEORY! AN APPLIED CASE TO LATIN AMERICA. *Revista de Economía del Caribe*, 4, 19-36. Recuperado el 05 de marzo de 2025, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2011-21062009000200002
- Pinto, L. (2013). La construction sociale d'une fiction juridique : le consommateur, 1973-1993. *Actes de la recherche en sciences sociales*, N° 199(4), 4-27. , 199(4), 4-27. doi:<https://doi.org/10.3917/arss.199.0004>.

- Poder Judicial. (01 de enero de 1979). *Repositorio del Poder Judicial*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de Constitución Política de 1979: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cij-juris/s_publicaciones_juriprudencia_new/as_normatividad/as_constituciones
- Presidencia de la República del Perú. (17 de setiembre de 2018). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado el 23 de noviembre de 2023, de Constitución Política del Perú de 1993: <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Rocky, R. (13 de July de 2023). *Financial Market*. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de SSRN: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4508722>
- Rodríguez García, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, 65, 303-314. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- Rodríguez, G. (2014). "El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor". *THEMIS*, 65, 303-314.
- Rojas, C. (2013). Del Oculus Reparo a los productos imaginarios, La interpretación del deber de idoneidad para el caso de productos defectuosos. *Diálogo con la Jurisprudencia*, 183, 35-38.
- Sanz Salguero, F. (2020). Estado de la cuestión del deber general precontractual de información y la protección al consumidor en América Latina, con énfasis en el caso chileno. *Revista CES derecho [online]*, 11(1), 157-176. Recuperado el 05 de marzo de 2025, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192020000100157&script=sci_abstract&tlng=es
- Siems, M., & Deakin, S. (2010). Comparative Law and Finance: Past, Present and Future Research. *Journal of Institutional and Theoretical Economics (JITE)*, Mohr Siebeck, Tübingen, 166(1), 120-140. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de [https://ideas.repec.org/a/mhr/jinste/urnsici0932-4569\(201003\)1661_120clafpp_2.0.tx_2-v.html](https://ideas.repec.org/a/mhr/jinste/urnsici0932-4569(201003)1661_120clafpp_2.0.tx_2-v.html)
- Silvestre, J. (2021). *INFORME JURÍDICO SOBRE RESOLUCIÓN N° 2272-2018/SPC-INDECOPI (Trabajo de grado)*. Recuperado el 19 de septiembre de 2024, de Repositorio de la PUCP: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18454/SILVESTRE_BERM%C3%9ADEZ_JULIA_KATTY%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Stucchi et al. (2021). *Manual de derecho del consumo aplicado a servicios bancarios*. Lima : Palestra.
- Stucchi López Raygada, P. (2021a). Fundamentos para otorgar autonomía constitucional al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). *Derecho Público Económico.*, 1(1), 157-173.
- Stucchi, P. (2011). La ciudadanía económica en el Perú: El consumidor. En O. Súmar, *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú* (págs. 53-70). Lima: Universidad del Pacífico.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (19 de agosto de 2020). *NFORME N°009-2020-SAEE/ N°041-2020-SABM/ N°013-2020-SAS/ N°130-2020-SAAJ/ N°016-*. Recuperado el 30 de mayo de 2024, de Repositorio de la SBS: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/opinion_proy_leg/Oficio-N-23881-2020-SBS.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (noviembre de 2024). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Recuperado el 04 de marzo de 2025, de Repositorio de la SBS: <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2024-2A.pdf>
- Tassano Velaochaga, H. (2021). Las directrices de naciones unidas sobre protección al consumidor y lo establecido en el código de protección y defensa del consumidor del Perú. *Revista Derecho Público Económico*, 2(2). <https://doi.org/10.18259/dpe.2022005>. *Revista Derecho Público Económico*, 1(2), 39-61. doi:<https://doi.org/10.18259/dpe.2022005>
- Terrones, C., & Vargas, P. (2013). *Clasificación de la banca comercial peruana: un análisis de clúster jerárquico*. Lima: SBS Documentos de trabajo. Obtenido de SBS - Documento de Trabajo.
- Torres, M. (2005). *Cláusulas abusivas en el Nuevo Código de Defensa y Protección del Consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Tribunal Constitucional. (11 de noviembre de 2003a). *Sentencia recaída en el EXP. N.º 0008-2003-AI/TC*. Recuperado el 29 de diciembre de 2023, de Repositorio del Tribunal Constitucional: <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (30 de noviembre de 1996). *Resolución N° 085-96-TDC*. Recuperado el 20 de agosto de 2024, de Portal del Estado Peruano: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3622023/RESOLUCION%20N%C2%BA%20085-96-TDC.pdf.pdf?v=1663015092>

- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (25 de abril de 1997). *Resolución N° 102-97-TDC*. Recuperado el 20 de agosto de 2024, de Portal del Estado Peruano:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3621444/RESOLUCION%20N%C2%BA%20102-97-TDC.pdf.pdf?v=1663014578>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (09 de junio de 2000). *Resolución N° 0229-2000/TDC-INDECOPI*. Recuperado el 21 de agosto de 2024, de Repositorio institucional del INDECOPI:
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (27 de octubre de 2000). *Resolución N° 0457-2000/TDC-INDECOPI*. Obtenido de Repositorio del INDECOPI:
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (03 de febrero de 2006). *Resolución N° 0150-2006/TDC-INDECOPI*. Obtenido de Repositorio institucional del INDECOPI: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (26 de abril de 2010). *Resolución N° 0812-2010/SC2-INDECOPI*. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de Repositorio del INDECOPI:
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (25 de abril de 2013). *RESOLUCIÓN 1008-2013/SPC-INDECOPI*. Recuperado el 21 de agosto de 2024, de Repositorio del INDECOPI:
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (2023). *Resolución N° 1573-2023/SPC-INDECOPI*. Recuperado el 10 de mayo de 2024, de Repositorio del INDECOPI: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. (27 de mayo de 2024). *RESOLUCIÓN 1477-2024/SPC-INDECOPI*. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de Repositorio del INDECOPI:
<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>
- Wajntraub, J. H. (2008). La Noción de Consumidor tras la Reforma de la Ley 24.240, en R. Ferreyra (Coord.), En R. Vázquez, *Reforma a la Ley de Defensa del Consumidor* (págs. 150-170). Buenos Aires: La Ley.