

UNIVERSIDAD ESAN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
DERECHO CORPORATIVO



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Abogado
Informe sobre el expediente N° 213 - 2009 - CPC - LAM

Autor:

Munaylla Cuadros, Juan Carlos

Código del alumno:

11200021

Asesor:

Carlos Gonzalez Palacios

ORCID N° 0000-0001-6218-9687

Lima, 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

ÍNDICE

RESUMEN	4
PALABRAS CLAVES	4
ABSTRACT	5
KEY WORDS	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DEL DERECHO SOBRE LA QUE VERSE EL EXPEDIENTE APROBADO	6
III. JUSTIFICACIÓN DE ELECCIÓN DEL EXPEDIENTE	7
IV. HECHOS O ANTECEDENTES RELATIVOS A LA(S) CONTROVERSIA(S) IDENTIFICADA(S) EN EL EXPEDIENTE	8
4.1. Denuncia	8
a. Las pretensiones planteadas por la denunciante.....	8
b. Los fundamentos de hecho de la Denunciante	8
i. <i>De la Primera Pretensión Principal</i>	8
ii. <i>De la Pretensión Accesorio</i>	9
c. Los fundamentos de derecho que presentó la denunciante	9
d. Los medios probatorios de la Denunciante	9
4.2. Contestación de la Denuncia.....	10
4.3. Denunciante Contesta Escrito Presentado por Banco Falabella.....	11
4.4. Sentencia de Primera Instancia: Resolución N° 0117 - 2010/ INDECOPI - LAM - Sentencia emitida por la Comisión de la Oficina Registral de Lambayeque	13
4.5. Apelación por Parte de la Denunciante.....	14
4.6. Presentación de resolución que incorpora a la denunciante al registro nacional de la persona con discapacidad	16
4.7. Resolución de segunda instancia: Resolución N° 0001 - 2011/ SC2 - INDECOPI de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.....	17
V. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	18
VI. MARCO TEÓRICO	19
6.1. La discriminación	19
6.2. Discriminación en el ámbito jurídico	20
6.3. La igualdad ante la ley: derecho a no ser discriminado.....	21
10.3.1. <i>Principio-derecho de igualdad y no discriminación</i>	21
6.4. Discapacidad	26

6.4.1. Aspectos generales de la discapacidad.....	26
6.4.2. Discapacidad en el Perú: tratamiento normativo	29
6.5. Los actos discriminatorios y la exclusión injustificada de la clientela según el INDECOPI	31
6.6. Desarrollo doctrinario y normativo del servicio bancario de tarjeta de crédito en el derecho nacional y comparado.....	32
6.7. El contrato de tarjeta de crédito.....	33
6.7.1. ¿Quiénes intervienen?.....	36
6.7.2. Obligaciones y responsabilidades de las partes.....	37
6.7.3. Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito	42
6.8. La libertad de contratar.....	42
6.9. INDECOPI y los deberes que deben cumplir los establecimientos para la prevención de los fraudes.....	43
6.9.1. Verificación de la identidad del portador de la tarjeta de crédito.....	44
6.9.2. Corroboración de la firma del documento de consumo con la del DNI.....	46
6.9.3. ¿Cuándo se considera la existencia de un consumo fraudulento?.....	47
6.10. Caso del perro guía	47
VII. TOMA DE POSICIÓN PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS MENCIONADOS.....	48
VIII. VALORACIÓN JURÍDICA PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE LA FORMA EN LA QUE LA AUTORIDAD COMPETENTE RESOLVIÓ LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS EN EL EXPEDIENTE.....	57
IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
XI. JURISPRUDENCIA Y LEGISLACIÓN	66

RESUMEN

Una de estas formas de vulneración de los derechos del consumidor sería la generación de una situación discriminatoria, lo que supondría un gran daño a la dignidad del consumidor. En este sentido, el consumidor tiene derecho a que, en un determinado establecimiento, se le apliquen las mismas condiciones comerciales que a los demás consumidores cuando se encuentren en igual situación.

Por otro lado, frente a la discriminación, estaría la existencia de un trato diferenciado, que, dada la existencia de una causa objetiva, justificada y racional, permitiría la aplicación de condiciones comerciales diferentes a los consumidores, aun en el caso de que exista una situación de igualdad entre ellos.

El presente informe tiene como objetivo desarrollar los principales problemas de relevancia jurídica del Expediente N°213-2009/CPC-INDECOPI-LAM, los cuales versan principalmente sobre materias de derecho constitucional, derecho internacional y derecho comercial. Se busca determinar si la negativa del banco no obedecía a un acto arbitrario y discriminatorio, sino a un trato diferenciado basado en un hecho objetivo: la diferencia entre las firmas.

PALABRAS CLAVES

Derecho a la igualdad, Derecho a la dignidad, Trato diferenciado, discriminación, discapacidad.

ABSTRACT

One of these forms of violation of consumer rights would be the generation of a discriminatory situation, which would mean great damage to the dignity of the consumer. In this sense, the consumer has the right that, in a given establishment, the same commercial conditions be applied to him as to other consumers when they are in an equal situation.

On the other hand, in opposition to discrimination, there would be the existence of differentiated treatment, which, given the existence of an objective, justified and rational cause, would allow the application of different commercial conditions to consumers, even if there is a situation of equality between them.

The objective of this report is to develop the main problems of legal relevance of File No. 213-2009/CPC-INDECOPI-LAM, which deal mainly with matters of constitutional law, international law and commercial law. It seeks to determine whether the bank's refusal was not due to an arbitrary and discriminatory act, but rather to differential treatment based on an objective fact: the difference between the signatures.

KEY WORDS

Equality right, right to dignity, differential treatment, discrimination, disability.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien en el Perú existe una protección estatal al consumidor, muchos establecimientos que ofertan bienes y servicios al público resultan ser arbitrarios y desleales en su papel dentro de la relación de consumo; de manera que en muchos lugares en vez de hacer un trato diferenciado cuando este lo justifique, terminan por incurrir en prácticas discriminatorias que afectan fehacientemente el derecho al consumidor a no ser discriminado. En esa misma línea es que el INDECOPI, el cual es la entidad estatal encargada de proteger, garantizar y efectivizar esta protección estatal, reporta innumerables denuncias sobre prácticas discriminatorias en relación al acceso de los ciudadanos al consumo.

Esta realidad desprendida concretamente del expediente en estudio N° 213- 2009/CPC INDECOPI-LAM, en el que al no haber exacta correspondencia entre la firma del DNI de la denunciante y la firma del contrato de renovación de la tarjeta de crédito (por ser discapacitada, y no poder firmar con la mano derecha como lo hacía antes, sino con la mano izquierda con evidente complejidad) se podría haber incurrido en prácticas comerciales que vulneraría el derecho del consumidor a no ser discriminado, situaciones que suelen ser muchas veces, maquilladas bajo la figura de un trato diferenciado.

II. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DEL DERECHO SOBRE LA QUE VERSE EL EXPEDIENTE APROBADO

El expediente que analizaremos mediante el presente informe es sumamente complejo, toda vez que permitiría realizar un análisis jurídico de las siguientes áreas del Derecho:

- Derecho Constitucional

Referido al derecho fundamental a la igualdad, estipulado en el inciso 2 del artículo 2° de la Constitución Política de 1993.

Asimismo, el artículo 7° de la Constitución Política señala: “ (...) la persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad”.

- Derecho Internacional

Referido a la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, el cual fue ratificado por el Perú mediante Resolución Legislativa N° 27484.

- **Derecho Mercantil**

La empresa denunciada basa su defensa en el Reglamento de Tarjeta de Crédito, pues en su artículo 4° dice lo siguiente: “Las empresas deben requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud - contrato y los requisitos de indicados en ésta, debidamente suscrito por el solicitante (.)”.

Asimismo, citan el artículo 11° de este mismo Reglamento, el cual dice: “Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito. (.)”.

- **Derecho Administrativo**

Se hace referencia al artículo 7-B° de la derogada ley de protección al consumidor, D.L. N° 716 y al artículo 38° del actual código de protección y defensa del consumidor, Ley N° 29571 señalando que dice lo siguiente: “La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta acude de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio.”

III. JUSTIFICACIÓN DE ELECCIÓN DEL EXPEDIENTE

Si bien el expediente en cuestión data de hace más de diez años, considero importante resaltar que el problema del reconocimiento de la dignidad humana de las personas con discapacidad - y con ello del reconocimiento de su derecho de acceder al crédito y de establecer relaciones de consumo- continúa siendo un tema que requiere de atención de toda la sociedad y, especialmente, de los operadores jurídicos. Hoy en día se ha avanzado mucho en materia de normas de protección para las personas con discapacidad, pero con frecuencia se ignora que uno de los temas más importantes para estas personas es el reconocimiento de su autonomía, que se manifiesta cuando, por ejemplo, desean establecer una relación de consumo de manera independiente. Cuando esto sucede, la sociedad debe responder brindando los apoyos o realizando las modificaciones que sean necesarias, a fin de que dicho derecho pueda ejercitarse sin problemas.

IV. HECHOS O ANTECEDENTES RELATIVOS A LA(S) CONTROVERSI(A) IDENTIFICADA(S) EN EL EXPEDIENTE

Relación de los hechos sobre los que versa la controversia de la que trata el expediente.

4.1. Denuncia

Que Rosa Margarita Cueva Túpac Yupanqui (en adelante la “Denunciante”) interpuso denuncia por afectación al derecho constitucional a no ser discriminado en una relación comercial en contra de Banco Falabella Perú S.A. (en adelante el “Denunciado”).

a. Las pretensiones planteadas por la denunciante

- a) Primera Pretensión principal: Solicita que el Banco Falabella Perú S.A. le entregue de manera inmediata una tarjeta de crédito CMR vigente, en sustitución de la anterior, la cual se encontraba vencida y, posteriormente, destruida por la empresa financiera.
- b) Pretensión accesoria: Solicita que los puntos acumulados durante todo el periodo de vigencia del contrato de tarjeta de crédito se mantengan incólumes y puedan ser, posteriormente, canjeados por los productos ofrecidos por el proveedor.
Asimismo, solicita el pago de la totalidad de las costas y costos que generen la tramitación y culminación del presente procedimiento administrativo.

b. Los fundamentos de hecho de la Denunciante

i. De la Primera Pretensión Principal

- Con fecha 5 de diciembre del 2005, la denunciante sufrió un derrame cerebral que le provocó una hemiparesia (La cual consiste en la debilidad motora en el brazo derecho), razón por lo que para suscribir cualquier documento tenía que hacerlo con la mano izquierda, lo cual le representaba dificultad.
- Con fecha 16 de julio de 2009, la denunciante recibió una carta del Banco Falabella donde se le comunicó que su tarjeta de crédito –emitida en el año 2003– vencería el 31

de julio de 2009, razón por la cual, fue invitada a renovarla acercándose a sus centros financieros antes de esa fecha para cancelar además la tarjeta antigua.

- El 27 de julio de 2009, la denunciante se presentó a una agencia del Banco Falabella para anular la tarjeta de crédito vencida y obtener un nuevo plástico, procediendo a firmar una constancia de anulación de la tarjeta vencida.
- Una vez que la tarjeta vencida fue anulada, los representantes del denunciado le comunicaron a la denunciante que no podían entregarle la nueva tarjeta de crédito, la razón fue la diferencia de su firma frente a la consignada en su Documento Nacional de Identidad (DNI).
- La denunciante reclamó por el trato recibido, le indicaron además que el contrato estaba vencido, por lo que debía firmar uno nuevo, informando la fecha para realizar dicho trámite sería el 30 de julio de 2009.
- En dicha fecha, reiteraron que no le podían entregar una tarjeta de crédito y le indicaron más bien que debía otorgar poder a un tercero para que éste se convierta en titular de la tarjeta de crédito.

ii. De la Pretensión Accesorias

La denunciante no podía hacer uso de los puntos ganados en su tarjeta de crédito anterior, ya que no se emitió una nueva tarjeta de crédito a su nombre, por lo que estos puntos acumulados corrían el riesgo de perderse.

c. Los fundamentos de derecho que presentó la denunciante

- Artículo 2° y 7° de la Constitución Política del Perú.
- Artículo 40° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Protección al Consumidor.
- Artículo 23° del Decreto Legislativo N°807
- Artículo 219° de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LEY N° 27444)
- Artículo 7B del TUO de la Ley de Protección al Consumidor

d. Los medios probatorios de la Denunciante

- i) Original de Formato de Prórroga de Essalud para continuar la rehabilitación de la denunciante por hemiparesia.

- ii) Dos recibos originales de fechas 16 y 27 de Julio del 2009 de compras hechas por la denunciante utilizando su tarjeta de crédito CMR Falabella (aún no vencida) en establecimientos autorizados (Sodimac).
- iii) Original de carta enviada por el Banco Falabella de 16 de Julio del 2009 citando a la denunciante para renovar su tarjeta de crédito CMR Falabella.
- iv) Original de constancia de anulación de antigua tarjeta de crédito de la denunciante efectuada por el Banco Falabella.
- v) Seis estados de cuenta con sus respectivos vouchers de cancelación realizados por la denunciante aplicados sobre los créditos otorgados por la empresa denunciada, a través del uso de su correspondiente tarjeta CMR Falabella, entre los meses de febrero a julio del 2009.

Estos documentos demuestran la puntualidad, capacidad de pago y los puntos acumulados a lo largo de su historial crediticio de la señalada administrada.

4.2. Contestación de la Denuncia

La empresa denunciada solicitó que la denuncia se declare infundada, bajo los siguientes fundamentos de hecho:

- a) Señala como argumentos que la propia denunciante reconoce que su rúbrica presenta una inexactitud evidenciada a la que figura en su DNI vigente, lo cual dificultaba la identificación de identidad.
- b) Banco Falabella no tomó conocimiento de la enfermedad que lamentablemente aconteció la denunciante, hasta el día 27 de julio de 2009, fecha en la que se apersonó a la entidad financiera con sede en la provincia de Chiclayo.
- c) En esta fecha, el personal del banco atendió a la señora Cueva Túpac Yupanqui, bajo el procedimiento regular, previamente la anulación de la tarjeta de crédito vencida, y así puedan emitir una nueva y vigente. Sin embargo, al momento de solicitarle a la señora Túpac Yupanqui que proceda a firmar los respectivos documentos exigidos para el correcto procedimiento, la empresa se percató sobre la carencia de coincidencia inequívoca en relación a la firma proporcionada por la denunciante y la rúbrica que figura en su DNI como titular de la cuenta N° 7006906502.

- d) Al respecto, la empresa denunciada recalca el Reglamento de Tarjetas de Crédito, la cual dispone la obligatoriedad de solicitar, para el otorgamiento de tarjetas de crédito, la solicitud debidamente suscrita por quien la pide, con lo cual se basó en dos artículos:

“Artículo 4°.- Requisitos para otorgar las tarjeta de crédito

Las empresas deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o jurídicas, la presentación de la solicitud - contrato y los requisitos indicados en ésta, debidamente suscrita por el solicitante (..). (Énfasis agregado)

“Artículo 11°.- Medidas de Seguridad

Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito. (...)” (Énfasis agregado)

Adicionalmente a estas normas, la empresa denunciada alega haber actuado con diligencia, pues emitir una tarjeta de crédito en favor de la denunciante, implicaría no solo un desacato a la norma, sino también una omisión a la adopción de medidas de seguridad idóneas para prevenir posibles fraudes.

4.3. Denunciante Contesta Escrito Presentado por Banco Falabella

Con fecha dos de octubre del año 2009, la denunciada presenta sus descargos en relación a la contestación de denuncia presentada por Banco Falabella, la cual se basa en los siguientes puntos:

- Con respecto a que el Banco Falabella recién tomó conocimiento de la enfermedad de la denunciante, cuando ésta se apersonó a las oficinas con sede en Chiclayo a fin de renovar su tarjeta de crédito; lo cual no es correcto, pues el día 26 de diciembre del 2008, es decir, con anterioridad a los hechos materia de la controversia, la Sra Cueva se apersonó a las oficinas del Banco Falabella, con la finalidad de firmar una solicitud de apertura de ahorros a plazo fijo en soles, conjuntamente con su esposo, producto de la cual le fue otorgada la cuenta N° 30-501- 0001598 - 4. Por lo cual, el Banco hace mal en indicar que no conoció la enfermedad de la denunciante, pues ella firmó un documento para abrir una cuenta de ahorros, el mismo que fue revisado por funcionarios de dicha entidad bancaria, los cuales no objetaron la firma de la Sra. Cueva.

- Banco Falabella sostiene que el comportamiento que tuvo con la señora Cueva, se ajusta a lo ordenado por el Reglamento de Tarjetas de Crédito como lo establecido en el manual de atención de clientes impedidos de firmar y/o leer; pero no tiene en cuenta que nuestro ordenamiento jurídico encuentra su fundamento y esencia tanto en la Constitución Política de 1993 como en los Tratados Internacionales que el Perú ha ratificado y ha asimilado en virtud de la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Carta Magna antes descrita, como lo sería la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con discapacidad.

A mayor abundamiento, uno de los Principios que permiten la correcta interpretación es el “Principio de la Jerarquía Normativa”, reconocido en el artículo 51 de la Constitución, la cual precisa que: “La Constitución prevalece sobre toda norma legal, la ley sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente (...)”. De igual forma el artículo 138° de la norma suprema determina que: “En todo proceso (o procedimiento), de existir incompatibilidad entre una norma constitucional y una norma legal, los jueces (o la Administración que ventila una causa) prefieren la primera.”

- La empresa denunciada tergiversa el contenido constitucional del derecho fundamental a la igualdad y a no ser discriminado por razón de discapacidad en una relación comercial, pues su “recomendación” para equiparar las posibilidades de contratación de la Sra. Cueva con las demás personas que no sufren de su dolencia, se traduciría en trasladarlo a la persona discapacitada todos los costos que implique colocarla en una situación de igualdad frente a las demás personas de la sociedad que no sufren su enfermedad, lo cual resulta ilógico e inconstitucional.
- La empresa denunciada sostiene que no cometió algún tipo de discriminación con al Sra. Cueva, puesto que tiene el mismo trato con todos los clientes que se encuentran en la misma situación que la denunciante. Al respecto, se debe precisar que el hecho que hasta la fecha, ninguna de las personas discapacitadas que son clientes del banco hayan denunciado este comportamiento ilícito, no quiere decir que su comportamiento se ajuste a derecho.
- Sin perjuicio de todo lo expuesto, la empresa denunciada no desvirtuó los argumentos referidos a la inconsistencia de su actuación referida a que durante casi 6 años de contrato (y casi 3 años desde que sufrió hemiplejia), la denunciante ha podido efectuar sin ningún problema, compras en todos los establecimientos afiliados a la Tarjeta de Crédito CMR, inclusive realizó compras el mismo día que se suscitaron los hechos

materia de la controversia, lo cual demuestra la incongruencia del comportamiento de la empresa denunciada.

4.4. Sentencia de Primera Instancia: Resolución N° 0117 - 2010/ INDECOPI - LAM - Sentencia emitida por la Comisión de la Oficina Registral de Lambayeque

Mediante resolución N° 0117-2010/ INDECOPI - LAM de fecha 29 de enero de 2010, la Comisión de la Oficina Registral de Lambayeque decidió declarar INFUNDADA LA DENUNCIA y DENEGAR las solicitudes de medidas correctivas y costas y costos formuladas por la denunciante, por las siguientes razones:

- La comisión considera que la negativa del Banco Falabella a entregarle una nueva tarjeta de crédito a la Sra. Cueva, no obedece a un comportamiento arbitrario, sino a un trato diferenciado que obedeció a un hecho objetivo, lo cual es discordancia entre la firma que actualmente realiza la señora Cueva y la que figuraba en su documento nacional de identidad (DNI), lo cual es reconocido por esta última pues ello obedece a su actual discapacidad (hemiparesia).
- Con lo cual queda por determinar si la diferencia de trato se sustenta en causas objetivas y razonables, y en ese sentido se deberá analizar, como lo ha señalado la Sala de Defensa de la Competencia, estas son:
 - a) Que los consumidores que reciben trato distinto, se encuentran en distintas situaciones de hecho, en la medida que éstos admiten o pueden recibir un trato diferente.
 - b) El trato desigual que se otorga debe responder a una finalidad, pues no se puede otorgar un trato desigual sin justificación.
 - c) Dicha finalidad debe ser razonable.
 - d) Debe existir congruencia, una relación coherente entre el trato desigual brindado y la finalidad perseguida.
 - e) Debe existir proporción entre el trato desigual que se otorga y la finalidad perseguida.

- La comisión sostiene que en este caso en particular se verifican los requisitos establecido por la sala, según lo dispuesto en la Resolución N° 1029-2007/TDC - INDECOPI, para probar que justificadamente, se trató de forma diferente a la denunciante.
- Quedando comprobado que la denunciante se encontraba en una situación de hecho distinta a la de los otros consumidores que solicitan tarjeta de crédito, pues no existe total coincidencia entre la firma que actualmente realiza la señora Cueva y la que figura en su DNI, situación que obedece a su actual discapacidad; asimismo ha quedado demostrado en el procedimiento que dicho trato tiene una finalidad lícita y razonable, como lo es evitar posibles fraudes en las operaciones que realicen con la utilización de de la tarjeta de crédito CMR, y proteger los intereses económicos del titular de la tarjeta, garantizando así la seguridad de las transacciones financieras; existiendo congruencia y proporcionalidad en el trato brindado y la finalidad perseguida
- Al no acreditarse la existencia de una infracción por parte del Banco Falabella no corresponde sancionarlo, ni ordenar medidas correctivas y denegar la solicitud de pago de costas y costos del procedimiento.

4.5. Apelación por Parte de la Denunciante

Con fecha 10 de febrero de 2010, la Sra. Rosa Cueva Túpac Yupanqui presentó recurso de apelación contra la resolución 0117 - 2010/ INDECOPI - LAM, por los siguientes argumentos:

- La Comisión ha vulnerado “el deber de motivación”, que tiene toda la Administración Pública al emitir sus correspondientes resoluciones, pues no se pronunció sobre los siguientes puntos:
 - a) Respecto a que en el supuesto negado e inconstitucional que la discapacidad de una persona sea una causal para resolver, no renovar un contrato o no permitir el canje y/o renovación de una tarjeta de crédito vencida por una nueva, la misma nunca fue puesta previamente en conocimiento de la Sra. Cueva, pues si uno observa y estudia las cláusulas generales de contratación que la empresa denunciada conviene en sus contratos de tarjeta de crédito, se podrá dar cuenta que dicha causal es inexistente.

- b) Respecto al actuar incongruente de la empresa denunciada referente a que, por un lado, no observa la firma de la Sra. Cueva cuando la misma realiza compras (luego de sufrir la hemiparesia) y tampoco cuando se trata de apalancar y conseguir dinero de la misma (Contrato de cuenta corriente), en cambio, para otorgar créditos si la observa y es “fiel cumplidora de las normas jurídicas).
 - c) Respecto a la aplicación en el presente caso de los dispositivos correspondientes de la Constitución Política del Perú de 1993, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad ratificada por el Perú mediante Resolución Legislativa M° 27484 de fecha 15 de junio de 2001, Ley General de Personas con Discapacidad, Ley N° 27050, y el Reglamento de la Ley General de Personas con Discapacidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003 - 2000 - PROMUDEH.
 - d) El fundamento relacionado a que si aplicáramos a rajatabla el artículo 4° del Reglamento de Tarjetas de Crédito podríamos llegar al absurdo planteado en el numeral 5 del acápite IV del presente escrito y, por ende, ello involucraría trasladar todo el costo (económico, social, etc) que implica colocar a la Sra. Cueva en una situación de igualdad ante el resto de la sociedad, lo cual es claramente irracional y no resiste análisis alguno.
 - e) No hace un análisis respecto a que otras instituciones bancarias si han interiorizado la legislación que protege a las personas con discapacidad, estableciendo unos formatos especiales para las mismas, los cuales, de una manera razonable y proporcional, no vulneran derechos fundamentales y, principalmente, protegen el Sistema Financiero Nacional.
 - f) Sobre el contenido y aplicación del artículo 1° de la Constitución Política de 1993 al presente caso, lo cual, al modo de ver de la denunciante, es el principal apotegma y premisa de todo nuestro ordenamiento jurídico.
- La Comisión ampara su posición, en lo señalado por el Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual a través de su Resolución N° 1029 - 2007/ TDC - INDECOPI, lo cual a visión de la denunciante, esto fortalece su posición, pues la decisión del Banco de no entregarle una Nueva Tarjeta de Crédito basándose únicamente en su discapacidad se configura como un trato desigual que, aparentemente, responde a una finalidad lícita, pero que el mismo no es razonable, no es congruente (no existe una relación lógica y coherente entre el trato desigual brindado y la finalidad

perseguida) y, principalmente, no existe proporción entre el trato desigual y la finalidad perseguida (pues existen mecanismos menos gravosos, ya explicados, para proteger el Sistema Financiero)

- La Comisión señala que la empresa denunciada tiene el derecho a la libre contratación pero que éste no debe contravenir a lo establecido por la propia Constitución como es el derecho a la igualdad y a no ser discriminado, sin embargo, la propia Comisión desestima esta premisa. Al respecto, se advierte que efectivamente en el presente caso lo esbozado por la Comisión se ha materializado pues, si bien la empresa denunciada tiene derecho a contratar libremente con los distintos consumidores que se acercan a su local abierto al público, el mismo no contiene o no abarca la facultad de discriminar a las personas por razones meramente subjetivas (discapacidad), como ha ocurrido en el presente caso.
- La Comisión precisa que la finalidad de sus decisiones, sea la reducción de costos que dificultan el intercambio tanto de productos como de servicios que se ofrecen en el mercado, en ese orden de ideas estima que la razón en el presente caso la tiene la empresa denunciada. Sobre el particular, es oportuno recordarle a la Comisión, que estas decisiones tampoco deben desfavorecer y dar la espalda a causas que son justas y merecen una protección incluso constitucional, colocando en un pedestal al “Mercado” y al “Sistema Financiero”, olvidando que “El fin supremo de la sociedad y el Estado es la persona humana” y más aún una persona discapacitada.

4.6. Presentación de resolución que incorpora a la denunciante al registro nacional de la persona con discapacidad

Con fecha 2 de marzo de 2010, la denunciante presentó la Resolución Ejecutiva 697- 2010-SEJ/REG-CONADIS, dicha resolución incorporaba al registro nacional de la persona con discapacidad a cargo del consejo nacional para la integración de la persona con discapacidad – CONADIS, lo cual acreditaba el grado de su discapacidad.

4.7. Resolución de segunda instancia: Resolución N° 0001 - 2011/ SC2 - INDECOPI de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual

Mediante resolución de fecha 11 de enero del 2011 emitida por la Sala de Defensa de la Competencia N°2, REVOCA la resolución anterior y declara FUNDADA la denuncia, concediendo también la correspondiente AMONESTACIÓN, por las siguientes razones:

- a) Producto de la contraposición entre la Constitución y el Reglamento de Tarjetas de Crédito e incluso a la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, concluyen que no se puede requerir de manera exclusiva la utilización de la firma para lograr su identificación a fin de entregarle su nueva tarjeta de crédito, pues se le estaría colocando limitaciones a estas personas con discapacidad.
- b) La Sala considera existen otros métodos para corroborar la identidad de la Sra. Cueva, además de la verificación de la similitud entre la firma utilizada por ésta y la consignada en su DNI, a fin de entregarle una nueva tarjeta de crédito. Podemos decir que el banco si logró identificar a la Sra. Cueva pues le permitió su anulación de su anterior tarjeta de crédito tal como obra en constancia suscrito por la denunciante.
Teniendo esto presente, se debió haber advertido que la denunciante era la misma persona que figuraba como la titular de la tarjeta de crédito y que permitió la anulación de la tarjeta de crédito vencida.
- c) La Sala considera que la solución propuesta por el Banco Falabella no era adecuada para la señora Cueva, ya que es distinto que la denunciante se mantenga como titular de la cuenta y habilite a un tercero con una tarjeta de crédito adicional, frente al hecho que la consumidora se mantenga como titular de la cuenta corriente y pueda realizar sus operaciones con la tarjeta de crédito, viéndose favorecida de los beneficios del uso del plástico.
- d) A pesar que las normas del Reglamento de Tarjeta de Crédito imponen la obligación de requerir que la firma sea la misma que la consignada en el DNI, esto resulta contradictorio con la protección constitucional al discapacitado prevista en el artículo 7° de la Constitución.

V. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

En el expediente se pueden observar problemas de relevancia jurídica, los cuales se señalan a continuación de manera enunciativa y luego serán desarrollados más adelante.

1. Determinar si la no renovación de una tarjeta de crédito a un consumidor discapacitado por no firmar igual a su DNI constituye un acto discriminatorio o si obedece a un trato diferenciado justificado.

Se busca analizar si la denegatoria del Banco Falabella en contra de la Sra. Cueva a entregarle una nueva tarjeta de crédito, corresponde a un comportamiento discriminatorio o si obedece a una causa objetiva.

De modo que si aquella se configuró como una causa objetiva y racional podría haberse tratado de un adecuado trato diferenciado, lo cual es constitucionalmente aceptado, y en su defecto la no comisión de algún acto discriminatorio, lo cual es absolutamente prohibido por el orden jurídico.

2. Contraposición entre el Reglamento de Tarjeta de Crédito con la Constitución Política del Perú

En el presente caso se identifica que Banco Falabella alega como defensa el cumplimiento de lo estipulado en los artículos 4° y 11° del Reglamento de Tarjeta de Crédito (Resolución S.B.S. N°264-2008), sosteniendo que la razón del trato diferenciado con la señora Cueva, obedece a esta causa objetiva que es el cumplimiento de estas normas, y así preservar la seguridad económica.

Siguiendo este orden de ideas, la Comisión de INDECOPI de Lambayeque, resuelve a favor del denunciado (BANCO FALABELLA), dándole la razón que el trato diferenciado encuentra su fundamento en el artículo 4° del Reglamento de Tarjeta de Crédito, los cuales dicen lo siguiente: “Las empresas deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud – contrato y los requisitos indicados en ésta, debidamente suscrita por el solicitante o representante, respectivamente”. Así como también en el artículo 11° del mismo cuerpo normativo: “Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad

de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito”.

Es decir, realiza una interpretación literal de ambos artículos sin mayor análisis, esta interpretación literal llega a ser contraria a la protección al discapacitado prevista en el artículo 7° de la Constitución Política, pues sostiene que: “Protección al discapacitado. Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad”.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1. La discriminación

Adentrarse en el tema de la discriminación, en tanto apartado jurídico bastante complejo, exige necesariamente una remisión a su dimensión social, ya que a pesar de su abundante estudio, su aplicación ha tenido poca o nula efectividad dentro de las sociedades modernas, en especial en los países en vías de desarrollo. El tema de la discriminación ha cobrado mayor y especial relevancia debido a la indiferencia y el descuido de los gobiernos sobre la tolerancia y protección a las minorías menos favorecidas.

En el caso específico de los discapacitados, se advierte que una de las principales barreras sociales que padecen las personas en esta situación es la de considerar que por sus limitaciones físicas tienen una imposibilidad material para integrarse plenamente a la sociedad.¹

Antonio Jiménez considera que, “(...) la discriminación, desde una perspectiva específica, consiste en la acción de otorgar un trato de inferioridad dentro de un grupo, a algunos de sus miembros, por un motivo determinado, ya se trate de la raza, la religión, el sexo o, para el caso que nos ocupa, la discapacidad”¹²⁸. De modo que, la discriminación, específicamente por

¹ CONAPRED, Consejo Nacional para prevenir la Discriminación. Discriminación en Personas con Discapacidad, [ubicado el 24 IV 2014]. Obtenido en http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=133&id_opcion=46&op=46

motivos de discapacidad, es considerada como un fenómeno presente en la sociedad, el cual es experimentado, en distintos grados, por personas que sufren algún tipo de discapacidad.²

Asimismo, para Eliud Silva, la discriminación desde una perspectiva social, es considerada como una situación en la que una persona o grupo de personas son tratadas de forma desfavorable a causa de prejuicios, privándoles del ejercicio igualitario de libertades, derechos y oportunidades.³

Esto es incluso analizado por Raúl Chanamé, quien sostiene que la discriminación es una acentuación de manera arbitraria a determinadas diferencias entre personas y grupos. La cual genera un tratamiento desfavorable hacia las personas por razón de su origen étnico, color de piel, género, idioma, religión, nacionalidad, clase social, opinión política u orientación sexual.⁴

6.2. Discriminación en el ámbito jurídico

Hasta ahora se ha dicho que, en un primer momento, la discriminación tendría un componente social que se configura como el origen de dicha situación. No obstante, a pesar de ello, también resulta ser relevante para el ámbito jurídico, en tanto los actos discriminatorios de algún o algunos sujetos hacia otro u otros son conductas constitucionalmente prohibidas.⁵

Esto se fundamenta en la premisa de que el Derecho parte de la idea de que cada ser humano es igual a otro en su condición de persona, lo cual conlleva a sostener que jurídicamente se condena como discriminatorio todo tipo de trato diferente fundado en razones subjetivas, tales como la raza, religión, condición económica o sexual, etc.⁶

De manera que lo expuesto anteriormente intentaría referirnos a conceptos jurídicos de gran relevancia e importancia, de los cuales se desprende la necesidad de ofrecer un desarrollo más

² Jiménez Lara, Antonio; Huete García, Agustín, *"La Discriminación por motivos de discapacidad. Análisis de las respuestas recibidas al cuestionario sobre Discriminación por motivos de discapacidad por CERMI Estatal."* (Dicapnet.2011), 4 - 5.

³ SILVA, Eliud. Análisis del arraigo de la discriminación en la sociedad, [ubicado el 30 IV 2014]. Obtenido en <http://www.uanlmexico.com.mx/noticias/investigacion/analizan-arraigo-de-ladiscriminacion-en-la-sociedad>.

⁴ Chanamé Orbe, Raúl. *Comentarios a la Constitución. Quinta* (Lima: Jurista Editores, 2009), 113-114

⁵ Chanamé Orbe, Raúl. *Comentarios a la Constitución. Quinta* (Lima: Jurista Editores, 2009), 116

⁶ Pereira Menaunt, Antonio Carlos. En *Defensa de la Constitución* (Piura, Universidad de Piura, 1997), 442 - 443.

profundo y conciso sobre la igualdad ante la ley y el rol que cumpliría el estado ante determinadas situaciones de discriminación, mediante la aplicación de políticas públicas que permitan equilibrar las desigualdades sobrevinientes entre los grupos menos favorecidos y el resto de la sociedad, temática que será analizada en los siguientes sub acápites.

6.3. La igualdad ante la ley: derecho a no ser discriminado

10.3.1. Principio-derecho de igualdad y no discriminación

Para Portela, la propia naturaleza ha hecho de los humanos seres absolutamente desiguales, tanto en talento, género, condiciones físicas, salud, estatus social y económico, etc.⁷

Esta realidad natural, entonces, permite entender que solo se podrá hablar de una igualdad si es analizada desde un punto de vista meramente normativo, pues si se analiza la situación desde uno descriptivo se termina demostrando todo lo contrario, evidenciando así las respectivas diferencias existentes entre los hombres.⁸

Lo que en palabras de Walter Gutiérrez y Juan Sosa sería que “(...) la esencia de la igualdad no se puede revelar por su significado literal, por la expresión que la contiene”.

La igualdad ante la ley se encuentra consagrado en el inciso 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, mediante el cual se señala que toda persona tiene derecho “(...) a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”. Esta prescripción es recogida del apartado de los derechos fundamentales de las personas, lo cual permite afirmar que la igualdad ante la ley está consagrada, en primer lugar, como un derecho fundamental, los cuales son definidos por Javier Pérez como derechos naturales constitucionalizados democráticamente.⁹ Desde otra perspectiva y en adición a lo reconocido por la Carta Magna peruana, el TC considera que la igualdad, además de ser un derecho fundamental, es un principio rector de la

⁷ Portela Mario “*La Sociedad Tolerante. Igualdad y no Discriminación*” en *Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina*. (Buenos Aires: Ediar, 2006), 63

⁸ Portela Mario “*La Sociedad Tolerante. Igualdad y no Discriminación*” en *Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina*. (Buenos Aires: Ediar, 2006), 63

⁹ Pérez Royo, Javier. “*La Definición de los Derechos como Derechos Fundamentales*” en *Derecho Constitucional* (Selección de Lecturas, Trujillo, Ediciones BLG, 2003), 257.

organización del Estado Social y Democrático de Derecho, y de la actuación de los poderes públicos.¹⁰

En esa misma línea, el Tribunal Constitucional también ha establecido que el principio-derecho a la igualdad ante la ley, contiene en su aplicación dos facetas, las cuales son: igualdad en la ley e igualdad en la aplicación de la ley. En el caso del primero, se refiere básicamente como un límite al legislador, puesto que la actividad de legislar deberá regirse respetando la igualdad, por lo que no puede establecer diferenciaciones basadas en criterios irrazonables y desproporcionados.¹¹

Por otro lado, al interpretar la segunda faceta, el TC manifiesta que la igualdad es una limitación al actuar de los órganos jurisdiccionales o administrativos, y exige que los mismos, al momento de aplicar las normas jurídicas, no atribuyan distintas consecuencias jurídicas a dos supuestos de hecho que sean sustancialmente iguales. En otros términos, podría decirse que la ley, debe aplicarse de manera igualitaria a todos los que estén en la misma situación, de modo que el aplicador no pueda establecer diferencia alguna en razón de las personas o de circunstancias que no sean las que se encuentren presentes en la ley.¹²

En adición a ello, Portela considera que la concepción de igualdad implica además la necesidad de concebirla en relación con la justicia, entendida como imparcialidad. Por ello, debe hablarse de la igualdad de todos ante la ley e igualdad en la aplicación de la ley.¹³

Ahora bien, el principio-derecho de igualdad ante la ley debe ser entendido en el sentido de que no necesariamente cualquier desigualdad deba ser considerada como discriminación, en tanto no se proscribiera todo tipo de diferencia en el ejercicio de los derechos fundamentales, sino aquellas en las que el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable.¹⁴

¹⁰ Tribunal Constitucional. Expediente número 0048-2004-PI/TC del 1 de abril del 2005. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, fundamento 61

¹¹ Tribunal Constitucional. Expediente número 0004-2006-PI/TC del 29 de marzo del 2006. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00004-2006-AI.html>, fundamento 123.

¹² Tribunal Constitucional. Expediente número 0004-2006-PI/TC del 29 de marzo del 2006. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00004-2006-AI.html>, fundamento 123.

¹³ Portela Mario *“La Sociedad Tolerante. Igualdad y no Discriminación” en Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina.* (Buenos Aires: Ediar, 2006), 63

¹⁴ Tribunal Constitucional. Expediente número 0048-2004-PI/TC del 01 de abril del 2005. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, fundamento 61.

Asimismo, Enrique Álvarez considera que “(...) el principio de igualdad no quiere decir que toda desigualdad constituye necesariamente una discriminación, pues no se prohíbe toda diferencia de trato en el ejercicio de los derechos y libertades, sino que la igualdad solamente es violada cuando dichas desigualdades están desprovistas de una justificación objetiva y razonable”.¹⁵

Aquello evidenciaría la importancia de la existencia de una causa objetiva para poder realizar tratos diferenciados entre dos sujetos en igualdad de condiciones, lo cual es complementado por Enrique Bernalles cuando esboza que el derecho-principio de igualdad no significa que las personas sean iguales en sentido material. Al contrario, la igualdad ante la ley no borra las diferencias naturales, sino que establece una igualdad de derechos a partir de la cual podemos superarnos mejor en medio de nuestras diferencias.¹⁶

Frente a lo anterior, cabe anotar que el término discriminación también sería empleado en un sentido afirmativo o positivo, de acuerdo a lo mencionado por el TC en la sentencia del 1 de abril del 2005 del Expediente número 0048-2004-PI/TC, mediante la cual se establece que aquel tipo de discriminación aludiría a determinadas acciones concretas por parte del Estado, encaminadas a superar algún tipo de inferioridad real que padezcan determinados grupos marginados tanto económica y social como culturalmente.¹⁷

Ahora bien, anteriormente se ha abordado la igualdad como un derecho y un principio, el cual ha sido desarrollado ampliamente por la doctrina y la jurisprudencia nacional. Sin embargo, detrás de este escenario se encuentra un concepto que muchas veces es considerado secundario ante el tratamiento jurídico que se le da la igualdad ante la ley: este es la no discriminación.

Para autores como Raúl Chanamé, la igualdad y la no discriminación, a pesar de estar íntimamente vinculados no son conceptos idénticos, ya que la forma cómo han sido incorporados a los diversos instrumentos internacionales dan a confirmar que son complementarios.¹⁸

¹⁵ Álvarez Conde, Enrique. *Curso de Derecho Constitucional. El Estado Constitucional. El Sistema de Fuentes. Los Derechos y Libertades* (Madrid, Tecnos, 2003), 324 - 325.

¹⁶ Bernalles Ballesteros, Enrique. *La Constitución de 1993: Análisis Comparado*. (Lima: ICS Editores, 1996), 118 - 119

¹⁷ Tribunal Constitucional. Expediente número 0048-2004-PI/TC del 1 de abril del 2005. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, fundamento 44.

¹⁸ Chanamé Orbe, Raúl. *Comentarios a la Constitución. Quinta* (Lima: Jurista Editores, 2009), 115

En esa misma línea, para dicho autor el derecho a la igualdad tiene como contraparte al principio de no discriminación, la cual ha sido prohibida en diversos instrumentos internacionales, tales como la convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (art. 1), Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer (art. 1), y sobretodo, la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con discapacidad (art. 1 y 2).¹⁹

Ahora bien, ampliando el tema del derecho a no ser discriminado, Walter Gutiérrez y Juan Sosa consideran que el realizar diferenciaciones entre los sujetos no es contrario a la constitución, sino que si se realizan diferenciaciones justificadas estas serían admitidas por el ordenamiento jurídico. Sin embargo, resulta ser un problema si estas se cometen de manera indiscriminada, lo cual tendría como efecto que las normas jurídicas pongan límite a tales excesos. Siguiendo esta línea, la discriminación se presentaría como una ilógica distinción, evidentemente opuesta a la dignidad de las personas, que incluso implica una negación de su condición humana. Esto encuentra su base en un prejuicio negativo por el cual se trata a integrantes de un grupo como seres inferiores; donde le motivo de este trato resulta irrazonable, lo cual no puede ser aceptado, pues resulta humillante para quienes sufren tal marginación.²⁰

6.4. La igualdad y el test de proporcionalidad

Hasta aquí se ha realizado una amplia exposición sobre la igualdad y su complementariedad con el derecho de no discriminación, exponiendo que esta es entendida como un derecho fundamental y a la vez un principio rector del Estado Social y Democrático de Derecho. Del mismo modo se ha dicho también, que la igualdad de acuerdo al Tribunal Constitucional Peruano tiene dos facetas importantes en su aplicación. Sin embargo, qué sucede al referirnos a esta en el caso concreto. Realicemos la siguiente interrogante: ¿Cómo podemos reconocer si una determinada acción o norma corresponde a una legítima diferenciación y no a un acto discriminatorio?

¹⁹ Chanamé Orbe. *Comentarios a la Constitución. Quinta* (Lima: Jurista Editores, 2009), 115

²⁰ Gutiérrez Camacho, Walter; Sosa Sacio, Juan Manuel, *Análisis jurisprudencial al artículo 65° de la Constitución Política del Perú en "La Constitución Comentada: Análisis artículo por artículo. Obra Colectiva escrita por 117 destacados juristas del país"*. (Lima: Gaceta Jurídica, 2005), 56 - 57.

En primer lugar, la respuesta la analiza el TC considerando que para plantear un supuesto de tratamiento discriminatorio basado en la diferencia de las personas, es preciso que se proponga un *tertium comparationis* válido. Esto es la aplicación de un término de comparación que sea suficiente y adecuado, a partir del cual sea posible constatar que, ante situaciones fácticas iguales, uno de los sujetos de la relación ha sufrido un trato diferente, sin mediar razones objetivas y razonables que lo legitimen.²¹

Por otro lado, este órgano constitucional, considera que a efectos de determinar si en un caso concreto se está frente a una quiebra del derecho-principio a la igualdad, la doctrina constitucional ha desarrollado mecanismos para determinar cuándo estamos frente a un trato desigual con base en justificaciones objetivas y razonables; o cuándo, frente a un trato injustificado y, por tanto, discriminatorio. Precisamente uno de estos instrumentos utilizados por el TC, el cual juega un rol importante en la aplicación de la igualdad y que sugieren ser un referente importante para la resolución de la interrogante central planteada en este acápite, es el denominado test de razonabilidad o proporcionalidad.²²

La respuesta la tiene la Corte Constitucional de Colombia, que siendo citada por nuestro máximo intérprete de la constitución Política del Perú, considera que dicho test es una guía metodológica para determinar si un trato desigual es o no discriminatorio y, por tanto, violatorio del derecho-principio a la igualdad. El test de razonabilidad se realiza a través de tres subprincipios²³:

1. Subprincipio de idoneidad o de adecuación.
2. Subprincipio de necesidad; y
3. Subprincipio de proporcionalidad *strictu sensu*. Criterios que han sido desarrollados por dicho colegiado y que también han sido estudiados por la doctrina.

²¹ Tribunal Constitucional. Expediente número 0031-2004-AI/TC del 23 de septiembre del 2004. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00031-2004-AI.html>, fundamento 16.

²² Tribunal Constitucional. Expediente número 0031-2004-AI/TC del 23 de septiembre del 2004 Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00031-2004-AI.html>, fundamento 16.

²³ Tribunal Constitucional. Expediente número 0048-2004-PI/TC del 1 de abril del 2005. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, fundamento 47

6.5. Discapacidad

6.5.1. Aspectos generales de la discapacidad

La discapacidad no siempre fue abordada desde la teoría de los derechos. Muy por el contrario ha tenido estadíos, en los cuales se ha tenido una concepción totalmente errada de esta. El primero de ellos es el modelo de la prescindencia y el otro es el médico. Ambos, manejaban una visión negativa de la discapacidad. En el caso del modelo de la prescindencia, donde la discapacidad se consideraba como un efecto de un castigo divino. Para el modelo médico, en cambio, la discapacidad se entendía como una anomalía que no tenía su origen en un castigo sino en una imperfección física o psíquica natural o provocada, que situaba a algunos sujetos por debajo de unos niveles que se consideran como “normales”.²⁴

Ahora bien, a pesar de lo lejano de aquellos eventos y del avance de la materia, aún estos dos modelos se encuentran presente en algunas sociedades en la forma de cómo se concibe a la discapacidad. Sin embargo, en la actualidad se habla de un modelo social, desde el cual, la misma deja de ser entendida como una anomalía del sujeto y empieza a ser contemplada más bien como una anomalía de la sociedad.²⁵

Ello se hace esta vez de la mano y el apoyo de la teoría de los derechos humanos; lo cual obliga a conocer la teoría social de la discapacidad, que es definida por Miguel Verdugo, al considerarla como un modelo social - del grupo minoritario - al que se debe defender, ya que considera que la concepción de la discapacidad es una construcción social impuesta. Asimismo, plantea una visión de la discapacidad como clase oprimida, con una severa crítica al rol desempeñado por los profesionales y la defensa de una alternativa de carácter político más que científico.²⁶

²⁴ De Asís Roig, Rafael. *“Derechos Humanos y Discapacidad. Algunas Reflexiones derivadas del Análisis de la Discapacidad desde la Teoría de los Derechos” en Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina* (Buenos Aires, Ediar, 2006), 18

²⁵ De Asís Roig, Rafael. *“Derechos Humanos y Discapacidad. Algunas Reflexiones derivadas del Análisis de la Discapacidad desde la Teoría de los Derechos” en Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina* (Buenos Aires, Ediar, 2006), 18

²⁶ Verdugo Alonso, Miguel Ángel. *¿Qué significa discapacidad hoy? Cambios Conceptuales. La Concepción de Discapacidad en Los Modelos Sociales*. Obtenido en <http://campus.usal.es/~inico/publicaciones/Verdugo-ModelosSoc.pdf>

a. ¿Cómo define el derecho a la persona con discapacidad?

Según el diccionario de la lengua española, citado por el tribunal del INDECOPI, el vocablo discapacitado está referido a la persona que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o físicas.²⁷

Se sabe que el concepto de discapacidad ha cambiado y aún se encuentra en constante cambio. Sin embargo, a través de los procesos que llevaron a la promulgación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas –ratificada por el Perú en el año 2007- se ha llegado a un consenso respecto a que se considera a la discapacidad como el resultado de la interacción entre las personas con alguna deficiencia y las barreras actitudinales y ambientales.²⁸

En este sentido, la persona con discapacidad es aquella que tiene alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras pueden tener dificultades para participar plena y efectivamente en la sociedad en iguales condiciones que los demás.²⁹

Por su parte, la antigua ley general de la persona con discapacidad N° 27050 en el artículo 2° establece que “la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias evidenciadas con la pérdida significativa de alguna o algunas de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, que impliquen la disminución o ausencia de la capacidad de realizar una actividad dentro de formas o márgenes considerados normales, limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad”.

En el caso de la nueva ley general de la persona con discapacidad N°29973, se prescribe en el artículo 3° que “la persona con discapacidad tiene los mismos derechos que el resto de la población, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio,

²⁷ Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Expediente número 1444-2011/CPC del 19 de noviembre de 2013. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3128.pdf, Fundamento 31.

²⁸ Stiglich Watson, Susana. “*Derechos humanos y personas con discapacidad en el Perú: Avances y Perspectivas*” (ISSUU – Revista Brújula, N°19, agosto 2009), 73

²⁹ Stiglich H Watson, Susana. “*Derechos humanos y personas con discapacidad en el Perú: Avances y Perspectivas*” (ISSUU – Revista Brújula, N°19, agosto 2009), 73

accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación. Los derechos de la persona con discapacidad son interpretados de conformidad con los principios y derechos contenidos en la Declaración universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y con los demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratificados por el Perú”.

Esta última definición va alineada con lo expuesto en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas que declara en su artículo 2° lo siguiente: “Por discriminación por motivos de discapacidad se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”.³⁰

Lo expuesto pone de manifiesto que la legislación supranacional y nacional son categóricas al promover el pleno ejercicio de los derechos de los discapacitados y prohibir cualquier tipo de discriminación en contra de ellos, ya sea por parte del Estado como de los particulares, sin establecer distinciones al respecto.

En esa misma línea, es importante resaltar que el Tribunal Constitucional peruano ha subrayado en reiteradas sentencias la eficacia horizontal de los derechos fundamentales, es decir que estos son oponibles no solo al Estado sino también a los particulares. Estas son las directrices que deben inspirar cualquier decisión de la autoridad administrativa o jurisdiccional sobre la materia.³¹

b. Discapacidad, incapacidad y minusvalía: ¿son lo mismo?

De acuerdo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), aprobada en 2001 por la Organización Mundial de la Salud, al hablar de la

³⁰ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Obtenido en <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

³¹ Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Expediente número 1444-2011/CPC del 19 de noviembre de 2013. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3128.pdf, fundamento 32.

discapacidad se expresa que “(...) nos encontramos en un marco conceptual donde la discapacidad engloba la deficiencia, la incapacidad y la minusvalía y se configura en dos parámetros: a) las funciones y estructuras corporales, y b) las actividades, participación y los factores ambientales” A su vez en esta se señala que la “(...) discapacidad es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud determinada) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales)”.³²

En ese sentido, algunos definen a la incapacidad como una figura jurídica (regulada en el Código Civil) por la cual se reconoce y declara la inexistencia o limitación de la capacidad de obrar de los ciudadanos, que de otro modo se presume plena. Solo es incapaz quien así haya sido declarado, de acuerdo a sentencia judicial firme.³³

En esa misma línea, la incapacidad en el caso del Perú se regula por el código civil en el artículo 43° que se refiere a los supuestos de incapacidad absoluta y el 44°, en el cual se prescriben las causales de incapacidad relativa.³⁴

De manera que, si enlazamos las variables antes descritas, tendríamos por resultado que de ninguna manera se podría afirmar que discapacidad equivaldría a incapacidad o minusvalía, dado que la discapacidad es un término bastante amplio que no sólo abarcaría a las personas incapaces, sino que por defecto también incluiría a los minusválidos, si es que en el caso concreto, estos tuvieran algún tipo de discapacidad agravada.³⁵

6.5.2. Discapacidad en el Perú: tratamiento normativo

Ahora bien, directamente al plano normativo, en el Perú el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad se desarrolló por primera vez en el artículo 19° de la Constitución

³² Servicios Sociales Cantabria. Conceptos clave en el ámbito de la discapacidad, 2014. Obtenido en <http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/ConceptosClaveDiscapacidad.pdf>

³³ Servicios Sociales Cantabria. Conceptos clave en el ámbito de la discapacidad, 2014. Obtenido en <http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/ConceptosClaveDiscapacidad.pdf>

³⁴ Código Civil Peruano. Título V - Capacidad e incapacidad de ejercicio. Artículo 44°.- Incapacidad relativa

³⁵ Servicios Sociales Cantabria. Conceptos clave en el ámbito de la discapacidad, 2014. Obtenido en <http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/ConceptosClaveDiscapacidad.pdf>

Política de 1979, al señalar la obligación del Estado de brindar protección y apoyo para las personas con discapacidad.

Como dato adicional, esta prescripción constitucional sería la causa que motivó a que se realizara una marcha con la asistencia de más de 5000 personas discapacitadas, lo cual originó la creación de la ley N° 23241 que instauró ese día como el día Nacional de la Persona con Discapacidad en el Perú.³⁶

En el caso de la actual Constitución Política del Perú, el artículo 7° expresa que “(...) la persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.” En ese sentido, María Sokolich argumenta que dicho artículo es claro al regular que aquella persona incapacitada, a causa de una deficiencia física o mental, tiene derecho a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad, que le permita velar por sí misma.³⁷

Más específicamente, ya en el plano legal, la ley N° 29973, que deroga a la ley N° 27050, establece el régimen legal para la promoción, protección y realización, en igualdad de condiciones de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

En esta ley se deja por sentado que la persona con discapacidad tiene iguales derechos, que lo asisten a la población en general, sin perjuicio de las medidas específicas establecidas en las normas nacionales e internacionales para que alcance la igualdad de hecho. El Estado garantiza un entorno propicio, accesible y equitativo para su pleno disfrute sin discriminación. Estos son interpretados de conformidad con los principios y derechos contenidos en la Declaración universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y con los demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos ratificados por el Perú.³⁸

³⁶ Urtecho, Michael. “El congreso y los derechos de las personas con discapacidad en el Perú: niveles de conocimiento y cumplimiento” (ISSUU – Revista Brújula N° 19, agosto 2009), 65 - 66.

³⁷ Sokolich Alva, María Isabel. *Análisis jurisprudencial al artículo 7° de la Constitución Política del Perú en La Constitución Comentada. Análisis artículo por artículo.* (Obra colectiva escrita por 117 destacados juristas del país, Tomo I, Gaceta Jurídica, 2005), 395

³⁸ Ley General de la persona con discapacidad, Ley N° 29973, Artículo 3.

Asimismo, se hace hincapié en el reconocimiento del Estado sobre el rol de la familia en la inclusión y participación efectiva en la vida social de las personas con discapacidad. El Estado presta a la familia, orientación y capacitación integral sobre la materia y facilita su acceso a servicios y programas de asistencia social.³⁹

6.6. Los actos discriminatorios y la exclusión injustificada de la clientela según el INDECOPI

Aunque coloquialmente “(...) los consumidores puedan calificar como discriminación a cualquier trato diferenciado, la discriminación reviste una gravedad mayor dentro de este tipo de limitaciones pues aquí la restricción no solo afecta al derecho a acceder o disfrutar los productos y servicios ofertados dentro de la dinámica regular de una economía social de mercado, sino que adicionalmente afecta la dignidad de las personas y socava las condiciones básicas para el desarrollo de una vida en sociedad”.⁴⁰

Es en ese sentido que el artículo 7-B de la derogada ley de protección al consumidor, D.L. N°716 y el artículo 38° del vigente código de defensa y protección del consumidor regulan por un lado cualquier acto de discriminación que vulnere la dignidad del ser humano, y por otro lado, el tipo básico de trato diferenciado ilícito propio de la exclusión injustificada de clientela. Por aquel motivo, el INDECOPI citando a la Defensoría del Pueblo reconoce que el trato diferenciado también podría ser injustificada o ilegítima por no encontrarse fundada en una base objetiva y razonable y no constituir, necesariamente, un acto de discriminación. Dado que, un trato diferenciado hacia una persona o grupo de personas puede generar el menoscabo de sus derechos. Sin embargo, si este acto no se encuentra fundado en algún motivo o razón que sea prohibido por el derecho, la acción no podrá ser considerada como discriminatoria. De esa manera, para que un acto pueda ser señalado como discriminatorio deben concurrir sus elementos constitutivos, pues cada uno de ellos forma parte de un todo integral.⁴¹

³⁹ Ley General de la persona con discapacidad, Ley N°29973, Artículo 5.

⁴⁰ Sala Especializada en Defensa de la Competencia. Expediente número 0066-2009/CPC-INDECOPI-LAM del 12 de agosto de 2010. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2010/Re1731.pdf, fundamento 8.

⁴¹ Sala Especializada en Defensa de la Competencia. Expediente número 0066-2009/CPC-INDECOPI-LAM del 12 de agosto del 2010. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0001.pdf, fundamento 13

Ahora bien, la ausencia de discriminación en todo caso, no significaría la tolerancia a dicha prácticas. Por el contrario, todo trato injustificado vulneraría el derecho a la igualdad razón por la cual, frente a un caso de esta naturaleza, sería posible reconducir la investigación a través de los mecanismos de la protección del derecho a la igualdad.⁴²

Para el INDECOPI, la diferencia entre un acto discriminatorio y uno de exclusión injustificada, significaría que lo primero revestiría de “ (...) una gravedad mayor dentro de este tipo de limitaciones pues aquí la restricción no sólo afecta el derecho a acceder o disfrutar los productos y servicios ofertado dentro de la dinámica regular de una economía social de mercado, sino que adicionalmente afecta la dignidad de las personas y socava las condiciones básicas para el desarrollo de una vida en sociedad”.⁴³

En ese sentido, de haber indicios de la comisión de prácticas discriminatorias, la persecución de dicha casuística no sólo correspondería al denunciante de tal infracción, sino que la autoridad administrativa estará obligada a verificar por todos los medios disponibles tal conducta por tratarse de un asunto de gran interés público, en virtud del principio de verdad material consagrado en el numeral 1.11 del artículo IV del título preliminar de la ley del procedimiento administrativo general.⁴⁴

6.7. Desarrollo doctrinario y normativo del servicio bancario de tarjeta de crédito en el derecho nacional y comparado

El presente capítulo está referido al tratamiento doctrinario y normativo de los servicios bancarios de tarjeta de crédito, en el que se desarrolla un apartado para determinar qué es una tarjeta de crédito, quiénes intervienen en la relación bancaria y sobretodo reconocer las obligaciones a las que están sometidas las partes. Asimismo, en relación a ello, se aborda un acápite concerniente al INDECOPI con respecto a las medidas de seguridad reguladas por la

⁴² Sala Especializada en Defensa de la Competencia. Expediente número 0066-2009/CPC-INDECOPI-LAM del 12 de agosto del 2010 Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0001.pdf, fundamento 13

⁴³ Resolución del 11 de agosto de 2010. Expediente número 2116-2006/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2010/Re1731.pdf, fundamento 16

⁴⁴ Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

SBS, a las que están obligados los bancos y los establecimientos comerciales para la prevención de fraudes.

6.8. El contrato de tarjeta de crédito

Podría decirse que la tarjeta de crédito es un instrumento no sólo relacionado al sistema financiero, sino, que en su sentido más amplio abarcaría a un tipo de tarjeta que no necesariamente ha de tener relación con este. Jaime Ortega en su clasificación de tarjeta de crédito así lo ha establecido. Para este autor hay cuatro tipos de tarjetas de crédito.⁴⁵

Las primeras serían las bancarias, las cuales serían aquellas emitidas por bancos o grupos de bancos, que son dueños del sistema y lo desarrollan, otorgando ellos mismos la financiación. En oposición a estas estarían las no bancarias que son las emitidas por entidades que, no siendo bancos, se dedican a esa actividad, de manera generalmente especializada. También están las mixtas, las cuales: citando a Julio A. Simón dice que son emitidas por una sociedad comercial, apoyadas por un banco o grupo de bancos. Pueden ser multibancarias cuando se unen varios bancos y monobancarias, siendo estas el resultado de la unión de una compañía especializada con sólo un banco. Finalmente estarían las propias que son aquellas que constituyeron la forma inicial del negocio, aquellas a través de las cuales el negocio buscaba facilitar el consumo a sus clientes y a la vez proporcionarse una clientela cautiva.⁴⁶

Esto en concordancia a lo expresado por la SBS, la cual establece que las tarjetas de crédito pueden ser emitidas por las empresas bancarias y financieras, así como las demás empresas de operaciones múltiples que hayan sido autorizadas para tal efecto por dicha Superintendencia. Asimismo, la define como un instrumento de pago mediante el cual una persona natural o jurídica accede a una línea de crédito por un plazo determinado de vigencia no mayor a 5 años.⁴⁷

En la actualidad, el sistema de tarjeta de crédito se configura como un fenómeno de conexión contractual, que significaría la ejecución de una serie de negocios jurídicos coordinados hacia un objetivo común: el contrato de emisión entre emisora y usuario; el contrato de provisión

⁴⁵ Ortega Trujillo, Jaime. *La Tarjeta de Crédito* (Guayaquil, Edino, 1991), 47-48

⁴⁶ Ortega Trujillo, Jaime. *La Tarjeta de Crédito* (Guayaquil, Edino, 1991), 47-48

⁴⁷ SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS. Campaña de la cultura financiera. Tarjeta de crédito, ubicado el [01 VI 2014]. Obtenido en http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/1/jer/sf_tc/TARJETA%20DE%20CREDITO.pdf

entre emisora y proveedor; y finalmente, el contrato de consumo entre usuario y proveedor, donde la tarjeta constituye el medio de pago y el banco que liga con el usuario a la empresa de tarjeta de crédito con el banco emisor (contrato de licencia o franquicia), por medio del cual la empresa titular de la marca cede a la entidad financiera la administración y financiamiento del sistema.⁴⁸

La Superintendencia de Bancos en el artículo 6° de la resolución S.B.S. N° 6523 -2013 indica que “(...) la tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvable, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.”

En esa misma línea, existen diversos autores que definen la tarjeta de crédito. En el caso de Ricardo Sandoval, indica que “(...) se trata de una operación bancaria que implica la celebración de varios contratos que están vinculados entre sí tras una finalidad económica común. Mediante ella se pretende lograr, por una parte, que el cliente pague la adquisición de bienes o la prestación de servicios sin utilizar el dinero ni documentos representativos de dinero, difiriendo además el pago a una época determinada, gracias a un crédito que le concede el banco emisor de la tarjeta y, por otra parte, que un establecimiento comercial pueda vender sus mercancías o servicios mediante comprobantes suscritos por el titular de la misma, los que, posteriormente, serán cobrados al banco”.⁴⁹

Asimismo, para el notario público de Arequipa, Javier Rodríguez, “(...) es un contrato por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona

⁴⁸ Ghersi, Carlos A.; Weingarten, Celia. “*Tarjetas de débito y de crédito. Economía Digital. Cajeros Automáticos. Nulidad de Cláusulas Abusivas. Intereses. Seguridad Bancaria Personal y de las Transacciones. Aplicación de la Ley del Consumidor. Tarjetas mellizas. Legislación y jurisprudencia*” (Rosario, Editorial Jurídica Nova Tesis, 2007), 120.

⁴⁹ Sandoval Lopez, Ricardo, “*Tarjeta de Crédito Bancaria*” (Santiago, editorial Jurídica de Chile, 1991), 13

natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de las empresas o establecimientos afiliados, cuyos consumos serán cancelados al contado (a la vista) o a cierto plazo convenido”.⁵⁰

Por su parte, Argeri trata el concepto de tarjeta de crédito, indicando que consiste en “(...) el contrato comercial por el cual una empresa especializada –bancaria o financiera- conviene con otra –el cliente- en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento creditorio de que se lo provee –tarjeta de crédito- y acreditando su identidad, adquiera cosas u obtenga la prestación de un cierto servicio en los comercio que se le indican. A su vez la empresa especializada tiene convenio con los comercios donde el cliente efectúa la adquisición o requiere el servicio, cobrándole una comisión por toda la operación que realice el cliente. El cliente, a su vez, tiene una cuenta con la empresa especializada, por un importe determinado y que generalmente debe pagar por anticipado, de la cual se deduce lo que ha adquirido o recibido por el servicio”.⁵¹

Otra definición la realiza Luis Muñoz, quien concibe a la tarjeta de crédito como “(...) un contrato complejo de características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una entidad financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor, previa deducción de las comisiones que haya estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda”.⁵²

En cuanto al funcionamiento de estos servicios bancarios, Roberto Mantilla señala que “(...) el tenedor de la tarjeta puede obtener, en un gran número de establecimientos comerciales, crédito para el pago de servicios o mercancías que ha recibido, y, en algunos casos, la entrega de dinero, mediante la presentación de la tarjeta, en el cual consta su firma para fines de identificación”.⁵³

⁵⁰ Rodríguez Velarde, Javier Germán. “*Los contratos bancarios modernos*” (Arequipa, editorial Arequipa, 1994),14

⁵¹ Argeri, Saúl. “*Diccionario de Derecho Comercial y de la empresa*” (Buenos Aires, editorial Astrea de Alfredo y Ricardo De Palma, 1982), 19.

⁵² Muñoz, Luis A. “*Contratos y negocios jurídicos financieros, parte general*” (Buenos Aires, Editorial Universidad, 1981), 20.

⁵³ Mantilla, Roberto. “*Derecho mercantil: “las tarjetas de crédito”*”. Obtenido en <http://www.unam.mx/libros/2/693/11.pdf>, 215

En esa perspectiva, una tarjeta de crédito es una herramienta conveniente que le permite comprar artículos ahora y pagarlos después. Si una persona cualquiera compra algo con el crédito, aquella se encontrará en deuda. Esto significaría que esta persona le debe dinero a la empresa que le dio la tarjeta de crédito. Si no se paga la cantidad total al final de cada mes, se tendría que pagar una cuota para la tarjeta de crédito llamada interés. Si se maneja correctamente, las tarjetas de crédito pueden ser una gran manera de construcción del crédito y administración del dinero.⁵⁴

6.8.1. ¿Quiénes intervienen?

a. La entidad bancaria o de crédito

En el caso de las tarjetas de crédito bancarias, es la propia entidad la que concierta el contrato de tarjeta con su titular que, además, ha de ser titular de una cuenta bancaria en dicha entidad de crédito, cuenta (o cuentas) a cargo de la cual se efectuarán los pagos. Esta entidad además, en estos casos, es la que concierta con los establecimientos mercantiles para que admitan la tarjeta como medio de pago.⁵⁵

b. El titular de la tarjeta o tarjetahabiente

En el contrato de tarjeta de crédito el titular de la tarjeta o tarjetahabiente es la otra parte contractual a cuyo favor se extiende aquella; el cual frente al establecimiento mercantil es el que lleva a cabo el acto físico o virtual de pago mediante la tarjeta.⁵⁶

El titular de la tarjeta de crédito personal acostumbra a autorizar el que se expidan tarjetas a nombre de otras personas a cargo de la misma cuenta que el mismo ha designado para la domiciliación de los cobros. Lo cual, en palabras de Ortega, se habla entonces, de titulares suplementarios y de tarjeta suplementaria o tarjetas de autorización de cuenta o servicio o tarjetas adicionales.

⁵⁴ Credit Cards: Advantages and Disadvantages Latino Community Credit Union. Obtenido en www.latinoccu.org

⁵⁵ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen. *“El pago mediante tarjetas de crédito”* (Madrid, La Ley, 1990), 18-22.

⁵⁶ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen. *“El pago mediante tarjetas de crédito”* (Madrid, La Ley, 1990), 18-22.

c. El establecimiento mercantil o comercial que presta el servicio o vende los bienes

El establecimiento se encuentra relacionado frente al emisor de la tarjeta mediante un contrato de afiliación al sistema, por el que se ha obligado a admitirla a la tarjeta como medio de pago y como acreedor frente al titular de esta al haberla admitido como medio de pago de los bienes y servicios que ha prestado.⁵⁷

La condición de persona jurídica o física es, en este caso, intrascendente. Por lo general, tienen la condición de empresarios, quienes son comerciantes dedicados habitualmente al comercio en establecimientos o puntos de venta abiertos al público; o prestan un servicio público, tales como empresas de autopistas, teléfonos, farmacias, etc.⁵⁸

6.8.2. Obligaciones y responsabilidades de las partes

a. Obligación de la entidad bancaria o de crédito Las obligaciones a las que se compromete, frente al titular, son, principalmente:

- La concesión del crédito
- Facilitar el documento que permite su actuación: entrega la tarjeta.
- Llevar a cabo el pago de las cantidades dispuestas por su titular a determinadas personas.
- La existencia de los establecimientos en los que se permita su utilización.

Obligaciones, que en palabras de María del Carmen Gete-Alonso, “(...) se complementan, en la descripción general de esta posición contractual, con aquellas particulares que se pacten expresamente, y los deberes adicionales y cargas que pesan sobre la misma”.⁵⁹

⁵⁷ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen, “*El pago mediante tarjetas de crédito*” (Madrid, La Ley, 1990), 23-25.

⁵⁸ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen, “*El pago mediante tarjetas de crédito*” (Madrid, La Ley, 1990), 23-25

⁵⁹ Gete-Alonso y Calera, María del Carmen. “*El pago mediante tarjetas de crédito*” (Madrid, La Ley, 1990), 50-60.

En esa misma línea, de acuerdo a la SBS las empresas emisoras de tarjetas de crédito están obligadas a:⁶⁰

- Entregar al solicitante, previamente a la celebración del contrato, toda la información que le permita tener un conocimiento claro de las principales condiciones del mismo. Asimismo, verificar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no registre sanción vigente por giro de cheques sin fondo.
- Realizar la evaluación y clasificación crediticia del solicitante.
- Entregar la tarjeta de crédito única y exclusivamente al titular o usuarios autorizados, cuando corresponda, salvo instrucción expresa del titular que se entregue a una persona determinada.

b. Obligaciones del titular de la tarjeta o tarjetahabiente

- Deber de cooperación

Una de las obligaciones más importantes es el deber del solicitante de la tarjeta de evitar omisiones que perjudiquen el sistema. Esto incluso se aplicaría en el hipotético caso de no haber recibido el resumen de cuenta antes del vencimiento de la fecha de pago -siempre que ella fuera notificada antes o sea previsible para el deudor-, deberá acudir a las instalaciones de la entidad bancaria para requerirlo y solventar el pago.⁶¹

De la misma manera es responsabilidad del tarjetahabiente realizar ciertos trámites en caso de sustracción o extravío de la tarjeta, propia o adicional, bajo punición de responsabilizarlo por los gastos efectuados luego del evento. Estos requerimientos, entonces, derivan del deber de cooperación asumido contractualmente, el cual es un elemento implícito en el sistema, pues regula el funcionamiento de la operatividad civil y bancaria, la cual se basa en el principio de buena fe en la ejecución de los contratos.⁶²

⁶⁰ CAMPAÑA DE LA CULTURA FINANCIERA. TARJETA DE CRÉDITO. Información para que tomes buenas decisiones con tu dinero. Infórmate sobre tus derechos. Obtenido en http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/1/jer/sf_tc/TARJETA%20DE%20CREDITO.pd

⁶¹ Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2* (Buenos Aires, Astrea, 1994), 202-205

⁶² Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2* (Buenos Aires, Astrea, 1994), 202-205

- Retiro de resúmenes

En base al deber de cooperación expuesto anteriormente, es el usuario quien normalmente ante la falta de recepción oportuna del resumen mensual deberá concurrir a la entidad bancaria para requerirlo y cancelar el débito; en caso contrario, serán cargados intereses moratorios y punitivos pactados. Dicha situación no involucra al beneficiario adicional de la tarjeta, pues este normalmente no suscribe el contrato de adhesión, sino sólo la petición para que le sea otorgada la tarjeta de crédito adicional.⁶³

- Cambio de domicilio

Es el titular quien debe comunicar a la entidad bancaria cualquier cambio de domicilio que este haya efectuado. Aquello en razón a que si se presentara alguna mudanza desconocida por el emisor (entidad bancaria), y en efecto el resumen de cuenta sea remitido a domicilio diverso al denunciado es el mismo titular quien contractualmente no podría eximirse de la responsabilidad emergente por falta de pago tempestivo, toda vez que hizo caso omiso a la obligación de comunicar cualquier cambio de domicilio.

- Pago

Es deber del titular el efectuar un pago oportuno e íntegro del resumen de cuenta remitido por el emisor, o retirado por el usuario, el cual es de por sí el sustento de todo el sistema. Caso contrario se terminaría por desarticularlo, al desaparecer la finalidad objetiva del contrato, el cual es el lucro que logra la entidad bancaria de los intereses y demás utilidades.⁶⁴

c. Obligaciones del comerciante adherente

Respecto a las obligaciones frente al emisor y el titular, María del Carmen Gete-Alonso señala que “(...) el comerciante adherido al sistema de tarjeta de crédito debe guardar los recaudos exigidos contractualmente por el emisor, pues la omisión de aquéllos evidenciaría una conducta negligente que podría aparejar la pérdida de los derechos y beneficios que el sistema le concede”.⁶⁵

⁶³ Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2* (Buenos Aires, Astrea, 1994), 202-205

⁶⁴ Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2* (Buenos Aires, Astrea, 1994), 202-205

⁶⁵ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen, “*El pago mediante tarjetas de crédito*” (Madrid, La Ley, 1990), 55

Según Eckert, citado por dicha autora, las obligaciones que emanan del contrato son las siguientes:

- Obligaciones del establecimiento comercial o mercantil.

Se pueden destacar las siguientes:

- Examinar si la tarjeta ha caducado o aparece mencionada en un listado de tarjetas bloqueadas.
- Cotejo de las firmas que aparecen sobre la tarjeta y el comprobante de presentación (Verificación de identidad).
- Respetto de ciertos límites máximos o la solicitud del permiso respectivo en caso de excederlos.
- Respetto de ciertos límites máximos o la solicitud del permiso respectivo en caso de excederlos.
- La obligación principal del comercio adherido es el pago del “desagio” o “comisión”. La cual representa la contraprestación del empresario adherido frente a la entidad bancaria que le otorga el acceso a un círculo de clientes solventes y se hace cargo del pago de las cuentas que le fueron presentadas.

d. Obligaciones del comercio adherido frente al titular

Dicho deber recae en la aceptación del pago mediante tarjeta de crédito, que no implica obligación de contratar con el tarjetahabiente. Esto significaría la existencia de una violación a su obligación contractual si se negara a aceptar el pago mediante tarjeta, por tanto respondería por incumplimiento.⁶⁶

- Autorización. Precio límite de venta

El establecimiento comercial es libre para concretar compraventas hasta un límite máximo, pero en virtud del necesario equilibrio de la relación triangular, y lo expresamente previsto en el contrato suscrito entre el adherente y la entidad bancaria, es exigible absoluto respeto al compromiso de requerir autorización previa si el precio supera el límite pre establecido convencionalmente. El hecho de desconocer esta mecánica podría ser perjudicial para el

⁶⁶ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen, “*El pago mediante tarjetas de crédito*” (Madrid, La Ley, 1990), 55.

sistema, ya que en ciertos casos el emisor (entidad bancaria) prefiere eludir riesgos negando autorización a ciertos usuarios morosos o cuya financiación supera lo tolerable para las operaciones.

- **Verificación de identidad del portador**

Los establecimientos comerciales tienen la obligación de efectuar la verificación de la identidad del sujeto que realiza los consumos, implementando para tal fin medidas de control que dependerán del sistema instalado por cada empresa y del contrato suscrito por adherente y emisor.⁶⁷

Ante esto el INDECOPI ha producido innumerables sentencias que desarrollan el deber de la verificación de la identidad del portador de la tarjeta de crédito en la normativa peruana, lo cual será desarrollado en el último acápite del presente capítulo con mayor detalle.

- **Extravío o sustracción**

En el caso de algún extravío, robo o sustracción el titular de la tarjeta debe comunicar inmediatamente al emisor lo sucedido, eludiendo así “(...) perjuicios para el sistema, activando el seguro pertinente y anoticiando a los comercios adheridos para que se proceda a la incautación de aquélla y se identifique a su portador. Si ese aviso no fuera hecho rápidamente se podrían causar daños que, generalmente, en razón de expresas normas contractuales, cargará el titular damnificado por el robo, hurto o extravío”.⁶⁸

Lo cual ha de significar que si se da parte negligentemente a la entidad bancaria –sin perjuicio de la denuncia policial pertinente-, el denunciante se asegura contra los perjuicios irrogados por la pérdida o sustracción (seguro actualmente implementado en la casi totalidad de las tarjetas).⁶⁹

⁶⁷ Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2* (Buenos Aires, Astrea, 1994), 55

⁶⁸ Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen, “*El pago mediante tarjetas de crédito*” (Madrid, La Ley, 1990), 75

⁶⁹ Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2* (Buenos Aires, Astrea, 1994), 73

En esa misma línea, la SBS ha prescrito que los titulares y usuarios no asumirán responsabilidad alguna por las transacciones no autorizadas que se hayan efectuado con posterioridad a la comunicación del robo, sustracción o extravío de la tarjeta de crédito.⁷⁰

6.8.3. Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito

De igual forma el artículo 6° de la Resolución S.B.S. N° 6523 - 2013 refiere que las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto; y la identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que pertenece, de ser el caso.
2. Número de la tarjeta de crédito.
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario antes de realizar una operación, de acuerdo con lo pactado.
4. Fecha de vencimiento.
5. El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no podrá exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

6.9. La libertad de contratar

De acuerdo a la doctrina, el principio contractual de la autonomía privada (el cual está estrechamente ligado al concepto de libertad) supondría el ejercicio de dos categorías 113 de libertades: la libertad de contratar y la libertad contractual. Sin embargo, para el presente apartado solo se desarrollará la libertad de contratar, pues ha de considerarse un elemento importante para la resolución del trabajo de investigación.

⁷⁰ Superintendencia de Banca y Seguros. Campaña de la cultura financiera. Tarjeta de crédito. Obtenido en http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/1/jer/sf_tc/TARJETA%20DE%20CREDITO.pdf

Siguiendo la misma línea, Jorge Mosset y Carlos Soto consideran que la denominada también libertad de conclusión o de autodecisión (en alusión a la libertad de contratar) es “(...) la potestad que el Estado concede a las personas para contratar o no y, en caso de hacerlo, elegir al otro contratante”⁷¹. De esa manera Spota, citado por los mismos autores, señala que se contrata porque se quiere y se contrata con tal persona porque así se desea.⁷¹

En ese sentido, la libertad de contratar comprende a su vez dos libertades⁷² :

- Libertad de contratar o no, es decir, celebrar un contrato y
- Libertad de elegir al otro contratante.

Ahora bien, en el caso peruano, la libertad de contratar es un derecho fundamental de la persona, el cual se encuentra consagrado en el inciso 14° del artículo 2° de la Constitución, de esa forma esta norma señala que toda persona tiene derecho a contratar con fines lícitos siempre que no contravenga las leyes del orden público.⁷³

En el caso del TC, refiriéndose a la libertad de contratar, ha manifestado que es “(...) el acuerdo o convención de voluntades entre dos o más personas naturales y/o jurídicas para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica de carácter patrimonial. Dicho vínculo, fruto de la concertación de voluntades debe versar sobre bienes o intereses que poseen apreciación económica, tener fines lícitos y no contravenir las leyes de orden público.”⁷⁴

6.10. INDECOPI y los deberes que deben cumplir los establecimientos para la prevención de los fraudes

Mediante Resolución S.B.S. N °264-2008, la SBS (Superintendencia de Banca y Seguro) aprobó el Reglamento de Tarjeta de Crédito en el cual se establecen los lineamientos que deben tener los Bancos en la celebración de un contrato de tarjeta de crédito.

⁷¹ Mosset Iturraspe, Jorge; Soto Coaguila, Carlos Alberto. “*El Contrato en una Economía de Mercado*” (Trujillo, Editorial Normas Legales, 2004), 56

⁷² Mosset Iturraspe, Jorge; Soto Coaguila, Carlos Alberto. “*El Contrato en una Economía de Mercado*” (Trujillo, Editorial Normas Legales, 2004), 56

⁷³ Chirinos Soto, Enrique y Chirinos Soto Francisco. “*La constitución Lectura y Comentario*” (Lima, Rodhas, 2007), 154.

⁷⁴ STC del 11 de noviembre de 2003. Expediente número 0008-2003-AI/TC-LIMA. Disponible en www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html, fundamento 26.

Precisamente, el INDECOPI confirma esto, pues dictó un precedente de observancia obligatoria a través de la Resolución Final N°2220-2006/CPC en el cual se estableció lo siguiente:

“1. De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es obligatorio de los establecimientos verificar la identidad del usuario y comprobar que la firma del usuario en el orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita;

2. En el caso específico de los establecimientos comerciales que acepten tarjetas de crédito como medios de pago, su ámbito de responsabilidad se encuentra claramente determinado por la obligación de verificar la identidad de los portadores de la tarjeta de crédito, solicitando la presentación de su DNI para garantizar que éstas no sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas, garantizando, de este modo, la seguridad de las transacciones comerciales, y por lo tanto, la confianza en el sistema de mercado en general,

3. Se presume que la firma consignada en el DNI corresponde a la que normalmente usa el consumidor y que a su vez es consignada en la tarjeta de crédito. Por lo tanto, en los casos de presuntos consumos fraudulentos, en los que la Comisión al momento de su evaluación no cuente con la tarjeta de crédito, se determinará si el establecimiento verificó la firma del titular de la tarjeta de crédito de una simple comparación de la firma contenida en el DNI y la utilizada en la orden de pago”.⁷⁵

De modo que de este extracto se podría considerar la existencia de dos obligaciones que recaen sobre los establecimientos comerciales, tácitamente regulados y que podrían prevenir fraudes. Estos son: la verificación de la identidad de los portadores de la tarjeta mediante el DNI y la corroboración de la firma del documento de consumo con la del DNI.⁷⁶

6.10.1. Verificación de la identidad del portador de la tarjeta de crédito

Para este deber se dice que la responsabilidad de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago está determinada principalmente por la obligación de

⁷⁵ Resolución del 30 de noviembre de 2006. Expediente número 1691-2006-CPC. Disponible en Patrón Salinas, Carlos. Protección al Consumidor en los Servicios Financieros (Lima, Ediciones Caballero Bustamante, 2011), 6.

⁷⁶ Resolución del 30 de noviembre de 2006. Expediente número 1691-2006-CPC. Disponible en Patrón Salinas, Carlos. Protección al Consumidor en los Servicios Financieros (Lima, Ediciones Caballero Bustamante, 2011), 6.

verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito evitando que éstas sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas. De modo que con esto puedan garantizar la seguridad en las transacciones comerciales y la confianza en el mercado en general.⁷⁷

De igual manera, “Respecto a la responsabilidad de los establecimientos comerciales afiliados a tarjetas de crédito, la regulación sobre la materia establece la obligación de confrontar la identidad de quienes porten dichas tarjetas al momento de realizar una transacción comercial, con la finalidad de evitar que sean empleadas ilícitamente por terceros, generando a sus titulares deudas indebidas, dado que el consumidor tiene como legítima expectativa que el establecimiento afiliado adopte las medidas seguridad necesarias para reducir el riesgo que conlleva el empleo de estos medios de pago”.⁷⁸

Asimismo, el INDECOPI ha considerado que los establecimientos comerciales tienen, de un lado, la obligación de verificar la identidad de usuario, lo que se materializa en el deber de exigir al consumidor la presentación de su DNI y la indicación de sus dígitos en cada recibo de consumo y, de otro lado, tienen la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en el reverso de la tarjeta.⁷⁹

Lo que daría inicio para entender que “(...) el DNI constituye el único documento mediante el cual es posible verificar la identidad del tarjetahabiente, ello a efectos de comprobar que la tarjeta de crédito utilizada por éste le pertenece, cumpliendo así con los parámetros de verificación exigidos en el Reglamento de Tarjetas de Crédito. En ese sentido, la veracidad del DNI determinará la validez del resto de operaciones que lo requieran”.⁸⁰

Si bien la entidad bancaria debe seguir todos los protocolos para realizar la verificación de los datos del cliente, no todos los casos son asumidos por el banco y es el cliente afectado quién debe probar que su identidad ha sido suplantada. En este sentido, se recomienda acudir a Indecopi en caso no exista una respuesta favorable de la entidad bancaria y reunir todos los medios probatorios que demuestren que su identidad fue suplantada.

⁷⁷ Resolución del 11 de noviembre de 2009. Expediente número 1475-2008/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2009/Re2038.pdf, fundamento 11

⁷⁸ Resolución del 24 de noviembre de 2006. Expediente número 712-2006/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-44/2006/Re1948.pdf, fundamento. 3.

⁷⁹ Resolución del 24 de noviembre de 2006. Expediente número 712-2006/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-44/2006/Re1948.pdf, fundamento 4

⁸⁰ Resolución del 9 de setiembre de 2009. Expediente número 2463-2008/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2009/Re1540.pdf, fundamento 22.

6.10.2. Corroboración de la firma del documento de consumo con la del DNI

De acuerdo al artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, los establecimientos comerciales tienen la obligación de verificar la identidad del usuario y que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada y, de ser el caso con la de su documento de identidad, lo que permite a las empresas verificar que quien efectúa el consumo sea el titular o usuario de la tarjeta.⁸¹

Siguiendo la misma línea, el INDECOPI considera que la corroboración de firmas prevista en el Reglamento de Tarjetas de Crédito es uno de los requisitos para evitar la suplantación de los titulares en las transacciones comerciales, y debe ser observado por los establecimientos comerciales atendiendo a otro requisito complementario, que es la verificación de la identidad del tenedor de la tarjeta a través de la presentación del DNI correspondiente, obligación detallada anteriormente.⁸²

Esta comprobación, de acuerdo a lo dicho por este órgano administrativo, resulta de mandato obligatorio para los establecimientos comerciales, para la cual “(...) no se requiere un grado de análisis equivalente al de una pericia grafotécnica que determine la autenticidad o no de las mismas, por ser éste un procedimiento técnico que no puede exigirse a los conductores de establecimientos. Sin embargo, la verificación de identidad importa que el establecimiento cumpla y de fe del hecho de haber tenido frente a ellos al verdadero titular de la tarjeta de crédito”.⁸³

Lo que daría a entrever que en los casos en que la firma consignada en la orden de pago resulte divergente con la firma de la tarjeta de crédito o del DNI, se considera que se ha incumplido tanto el deber de comprobación de firma como el deber de verificación de identidad.⁸⁴

⁸¹ Resolución del 7 de marzo de 2011. Expediente número 291-2009/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0457.pdf, fundamento 8.

⁸² Resolución del 7 de marzo de 2011. Expediente número 291-2009/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0457.pdf, fundamento 9

⁸³ Resolución del 7 de marzo de 2011. Expediente número 291-2009/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0457.pdf, fundamento 15

⁸⁴ Resolución del 7 de marzo de 2011. Expediente número 291-2009/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0457.pdf, fundamento 16

6.10.3. ¿Cuándo se considera la existencia de un consumo fraudulento?

El INDECOPI responde esta interrogante considerando que la acreditación del defecto en el servicio en casos de consumos fraudulentos se efectúa cuando al verificarse que las firmas registradas en las órdenes de pago y en el DNI del titular de la tarjeta de crédito no coinciden.⁸⁵

6.11. Caso del perro guía

Existe un caso similar al que estamos tratando, contenido en el EXP. N° 02437-2013 PA/TC, en el cual, con fecha 7 de octubre de 2011 doña Margarita Cósar Camacho, don Marcos Antonio Segura Lozano y don Juan Pérez Salas interponen demanda de amparo contra Supermercados Peruanos S.A. Plaza Vea (en adelante, el Supermercado), solicitando que en atención a su condición de invidentes, el demandado les permita ingresar en todas sus cadenas de tiendas a nivel nacional en compañía de un animal de asistencia – perro guía. Sostienen que la prohibición de ingreso a los supermercados en compañía de un animal de asistencia viola sus derechos al libre desarrollo y bienestar, a la libertad de tránsito, a un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida, a la igualdad y no discriminación, a la accesibilidad y movilidad personal conforme a los artículos 9 y 20 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por el Estado peruano mediante Resolución Legislativa N° 29127.

El Tribunal Constitucional mediante sentencia de fecha 16 de abril del 2014 emitida para resolver el Expediente N° 02437-2013-PA/TC declara fundado el recurso de agravio constitucional interpuesto por doña Margarita Cósar Camacho, Marcos Antonio Segura Lozano y Juan Pérez Salas contra Supermercados Peruanos SA – Plaza Vea.

Esta sentencia ordena que Plaza Vea permita que los demandantes con discapacidad visual ingresen en sus instalaciones acompañados de sus perros guía, garantizando su permanencia en tales locales de manera ilimitada, constante y sin trabas.

Conviene resaltar el fundamento 11 de esta sentencia en cuanto indica que en relación con las personas con discapacidad el derecho a gozar de un ambiente adecuado al desarrollo de su vida, reconocido en el inciso 22 del artículo 2 de la Constitución, garantiza que los espacios públicos o privados, de uso o abiertos al público, tengan la infraestructura adecuada que les permita el goce y ejercicio de sus derechos fundamentales y de cualquier otra clase.

⁸⁵ Resolución del 14 de abril de 2011. Expediente número 421-2010/ILN-CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0856.pdf, fundamento 8.

Resalta el Tribunal en el fundamento 38 de la sentencia que al perro guía se lo entrena para obedecer, asumir responsabilidades y adquirir habilidades que le permitan resolver situaciones tensas. Resalta el Tribunal que los perros guía son animales sometidos a rigurosas pruebas psicológicas, médicas, sociológicas y de movilidad del usuario, estando la acreditación a cargo de la Federación Internacional de Escuelas de Perros Guía, y cuentan con la certificación otorgada por el Leader Dog for the blind Inc., en cuanto a las exigencias higiénico- sanitarias.

VII. TOMA DE POSICIÓN PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS MENCIONADOS

1. Determinar si la no renovación de una tarjeta de crédito a un consumidor discapacitado por no firmar igual a su DNI constituye un acto discriminatorio o si obedece a un trato diferenciado justificado.

Antes de realizar el análisis profundo del caso, es oportuno señalar que los hechos materia de controversia sucedieron en el año 2009, lo cual significa que la sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de INDECOPI, resolviera en base a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor; actualmente derogado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Teniendo en cuenta esto, se debe determinar la situación de justificación que pudo mediar para determinar la no renovación de esta tarjeta de crédito. De modo que si aquella se configuró como una causa objetiva y racional podría haberse tratado de un adecuado trato diferenciado, lo cual es constitucionalmente aceptado, y en su defecto la no comisión de algún acto discriminatorio, lo cual es absolutamente prohibido por el orden jurídico.

De manera que ante esto, el análisis del test de razonabilidad desarrollado en sub acápite anteriores, resultaría ser de gran ayuda al presente caso para determinar la respuesta a dichos puntos controvertidos. En esa misma línea, ya el INDECOPI en anteriores resoluciones ha hecho uso de este método para determinar la existencia de actos discriminatorios cuando su comisión genera mucha duda acerca de su naturaleza.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el test de razonabilidad implica realizar la evaluación de tres “filtros” o subprincipios, los cuales permiten detectar si se está ante alguna medida razonable o de lo contrario ante un acto discriminatorio. Este test contempla tres subprincipios, los cuales son: a. Subprincipio de idoneidad o de adecuación; b. Subprincipio de necesidad; y c. Subprincipio de proporcionalidad strictu sensu.

Aquello significa que para que una medida adoptada sea razonable debe cumplir con estos tres subprincipios, de lo contrario se concluirá que aquella corresponde a un trato discriminatorio. Evaluemos la medida adoptada por el banco en relación al caso analizado.⁸⁶

a. Subprincipio de idoneidad o de adecuación

De acuerdo con este principio, toda injerencia en los derechos fundamentales debe ser idónea o capaz para fomentar un objetivo constitucionalmente legítimo. En otras palabras, este principio de idoneidad presupone dos cosas: primero, la legitimidad constitucional del objetivo; y, segundo, la idoneidad de la medida utilizada.⁸⁷

En aplicación del subprincipio de idoneidad o adecuación, cabe señalar que la Constitución reconoce la libertad de contratar de los privados⁸⁸, siendo que la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley 26702, establece que las empresas del sistema financiero tienen la potestad de expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito⁸⁹, las cuales se entienden dentro del marco de la libertad de contratar, pues estas empresas deciden a quién entregarle dicho crédito y a quién no (sobretudo si existe la posibilidad de la comisión de un fraude, el cual amenace la efectividad de las medidas de seguridad del banco).

Si aplicamos esto al caso concreto, en un inicio se podría decir que Banco Falabella actuó con objetividad para evitar un posible fraude, pero si aplicamos el numeral 4.3.2. de los

⁸⁶ Tribunal Constitucional del Perú, “*La Constitución en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Sentencias vinculadas con los artículos de la Constitución*” (Lima: Gaceta Jurídica, 2006), 58

⁸⁷ Expediente número 0048-2004-PI/TC. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, Fundamento 47.

⁸⁸ Constitución Política del Perú de 1993. Artículo 2°. Inciso 14°. Toda persona tiene derecho: (...) A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

⁸⁹ Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702. Artículo 221.- Operaciones y servicios. Las empresas podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el capítulo I del título IV de esta sección segunda. (...) 34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito;

lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor aprobados mediante resolución N° 001 - 2006- LIN - CPC/ INDECOPI, el cual señala: “La Comisión sostiene que para otorgar un crédito, el proveedor debe realizar una evaluación acerca de la capacidad crediticia del solicitante y de los elementos que le permitan reducir el riesgo del servicio debido a posibles incumplimientos de los consumidores en el pago de sus deudas”. Asimismo, a criterio de la Comisión: “dicha evaluación debe realizarse atendiendo a criterios objetivos que no conlleven una afectación a los derechos de los consumidores, pero que permitan al proveedor brindar el servicio reduciendo sus riesgos y, también como es natural, sus costos. Estos criterios suelen ser, entre otros, los ingresos, bienes, antecedentes crediticios, antigüedad laboral, entre otros.”

En este caso en particular, la Sra. Cueva cumple con todos los requisitos establecidos en estos lineamientos, por ende no representa un riesgo para el banco denunciado respecto a posibles incumplimientos en el pago de sus deudas, por ende no podría decirse que la actuación del Banco Falabella es idóneo.

b. Subprincipio de necesidad

Sobre este punto se entiende que para que sea necesaria una intervención en los derechos fundamentales, no debe existir ningún otro medio alternativo que garantice la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto y que sea más benigno con el derecho afectado. Se trata de una comparación de la medida adoptada con los medios alternativos disponibles, y en la cual se analiza, por un lado, la idoneidad equivalente o mayor del medio alternativo; y, por otro, su menor grado de intervención en el derecho fundamental.⁹⁰

Lo cual, en el caso analizado se podría argüir que aun cuando la referida negativa responda a una ley, cumpla un objetivo legítimo y pueda considerarse idónea, para dilucidar la controversia, ha de realizarse el test de necesidad, pues el objetivo perseguido podría alcanzarse a través de medidas que no signifiquen la exclusión total de las personas discapacitadas imposibilitadas de firmar exactamente como en su DNI.⁹¹

⁹⁰ Expediente número 0048-2004-PI/TC. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, Fundamento 47.

⁹¹ Resolución del 11 de julio de 2012. Expediente número 272-2011/CPC. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2012/Re2135.pdf, fundamento 30

De modo que para abordar la necesidad en el test de razonabilidad podría realizarse la siguiente interrogante ¿Había la necesidad de negar la emisión de la nueva tarjeta a la denunciante discapacitada por el hecho de que no podía firmar exactamente como su DNI o podría haberse rescatado o usado otros medios para su plena identificación y la consecuente emisión de la nueva tarjeta de crédito?

En primer lugar, de acuerdo a la Ley 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, la herramienta única de identificación de los ciudadanos para todos los actos civiles y comerciales es el DNI (Documento Nacional de Identidad), en el cual la firma es uno de los datos contenidos en éste, para fines de identificación.⁹²

En ese sentido, el INDECOPI ha colegiado que si bien de la lectura de esta norma citada, se entendería que las empresas bancarias y financieras emisoras de tarjetas de crédito tienen la obligación de verificar la identidad de los titulares o usuarios de estos medios de pago, asegurándose la consignación de la misma firma como aquella que obra en el DNI, no obstante, la correcta interpretación de las normas permite entender que existen distintos elementos para identificar a una persona a efectos de entregarle una tarjeta de crédito.⁹³

Uno de ellos podría ser con el mecanismo de identificación digital de la RENIEC, la cual afirma que es una forma alternativa al DNI, y sobre todo segura, de identificar al ciudadano. RENIEC la define como “(...) el reconocimiento de la identidad de una persona en un medio digital (como por ejemplo internet) a través de mecanismos tecnológicos, seguros y confiables”. A tales medios de identificación se podrían suscribir las distintas empresas del sistema financiero y aquellas que lo requieran.⁹⁴

En un caso más concreto, el más empleado sería el SVB (Servicio de verificación biométrica), el cual es un servicio que brinda el RENIEC sobre la base del sistema automático de identificación de impresiones dactilares– AFIS y ha permitido la reducción de los actos delictivos al momento de realizar las diversas transacciones. Este medio alternativo para la identificación de los ciudadanos, son especialmente electrónicos, en los que para evidenciar su

⁹² Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Ley 26497. Artículo 26°

⁹³ Resolución del 05 de enero de 2011. Expediente número 0066-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0001.pdf, fundamento 37

⁹⁴ Reniec. Identidad que genera confianza. Ubicado el 16 VI 2014. Obtenido en www.reniec.gob.pe

buen funcionamiento, solamente requiere plasmar la huella dactilar del ciudadano sobre un verificador biométrico y digitando únicamente el número de su DNI, y así corroborar la identidad de la persona, al momento de verificar que aquella huella dactilar corresponda a la persona que se pretende identificar.⁹⁵

Otro medio alternativo podría ser el empleo de algún testigo a ruego de la persona imposibilitada de firmar que pueda intervenir a petición de ésta en la transacción económica, lo cual se haría efectivo con la legalización de la firma del testigo a ruego ante notario público, quien dará fe de ello. Lo dicho anteriormente es recogido en el artículo 107° del decreto legislativo del notariado N° 1049, en donde se prescribe que “(...) si alguno de los otorgantes del documento no sabe o no puede firmar, lo hará una persona llevada por él a su ruego; en este caso el notario exigirá, de ser posible, la Impresión de la huella digital de aquél, certificando la firma de la persona y dejando constancia, en su caso, de la impresión de la huella digital”.

Por su parte, el INDECOPI acertadamente ha concluido que la verificación de la identidad de una persona cuya discapacidad le impida realizar una firma igual a la que figura en su DNI, no puede solo basarse en la comparación de firmas, sino que pueden establecerse otros medios para constatar la identidad de la persona con discapacidad, tales como la huella digital, la fotografía del DNI u otros.⁹⁶

De manera, que de lo desarrollado anteriormente, podría afirmarse que ha quedado demostrada la existencia de otros medios alternativos que garanticen (e incluso más eficientemente) la plena identificación de la consumidora.

En ese sentido, se podría acotar que dicha medida empleada por el banco, al no cumplir con el subprincipio de idoneidad ni el de necesidad, originaría que sea innecesario el análisis del último principio de proporcionalidad strictu sensu, toda vez que si existe la carencia de uno de estos filtros, la medida automática se considera irracional per se. Lo cual daría como resultado la declaración de carácter discriminatorio de esta.⁹⁷

⁹⁵ Reniec. Servicio de verificación biométrica – SVB. Ubicado el 16 VI 2014. Obtenido en http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/05_svb.pdf, p. 4

⁹⁶ Resolución del 05 de enero de 2011. Expediente número 0066-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0001.pdf, fundamentos 36, 37

⁹⁷ Tribunal Constitucional del Perú, “*La Constitución en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Sentencias vinculadas con los artículos de la Constitución*” (Lima: Gaceta Jurídica, 2006), 60.

Como se ha dicho anteriormente, la idoneidad es entendida como aquel principio que “(...) consiste en la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad recibida por el consumidor sobre un producto o servicio”⁹⁸, de manera que este se expresa jurídicamente tanto como un derecho si lo analizamos desde la perspectiva del consumidor, como un deber si se analiza desde la situación del proveedor.⁹⁹

Ahora bien, supongamos que algún sujeto cualquiera pretende acceder a un servicio de tarjeta de crédito. Este acude al banco y resulta que la empresa le comunica que ha calificado para obtener dicho servicio. Aquella persona (la cual supondremos es mínimamente diligente), analizaría cuestiones mínimas que el banco debe proveer para adquirir un servicio idóneo; lo cual significa que la empresa pueda brindarle un servicio bancario seguro, rápido, eficiente y sobretodo que le brinde los mecanismos necesarios para poder acceder a este.

En base a lo expresado supra, apliquemos dicha lógica en una persona discapacitada, que no debería confundirse con una incapaz. Este consumidor acude al banco, y desea obtener el mismo servicio que el de la persona anteriormente descrita. Como persona discapacitada esperaría también contar con un servicio seguro, rápido, eficiente y sobretodo que le brinde mecanismos para poder acceder a este dada su condición de discapacitado, pues como se ha argumentado anteriormente, el modelo social de discapacidad permite entender que es la sociedad quien debe brindar los medios necesarios para equiparar dicha desventaja, en tanto es esta quien se amolda al discapacitado y no el discapacitado a la sociedad.

Sin embargo, en vez de recibir un servicio idóneo que le brinde los mecanismos para hacer uso efectivo de aquel, esta persona resulta recibiendo una negativa por parte de la empresa, la cual argumenta que aquel es solamente accesible para personas que tengan la capacidad física de poder manejar una tarjeta de crédito, dado que en el caso de personas imposibilitadas de realizar estas acciones, simplemente el servicio se restringe.

⁹⁸ Vilela Carbajal, Jorge Eduardo, “*La protección al consumidor en la Jurisprudencia del INDECOPI*” (Lima: Grijley, 2008), 5

⁹⁹ Merino Acuña, Roger Arturo, “*Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del Indecopi*” (Lima: Gaceta Jurídica, 2008), 23-31

Esto significa que un servicio bancario de tarjeta de crédito resultaría idóneo si se emplean otros medios que posibiliten la identificación de la persona contratante, si es que en el caso concreto resulta difícil lograr su identificación, más aún si se refiere a un discapacitado. De manera que, para efectivizar la idoneidad de estos servicios en el caso de estas personas, se podría implementar el uso de otros medios que posibiliten su identificación y promuevan el uso efectivo de este instrumento de pago electrónico, tales como el uso de la verificación por huella dactilar, el empleo de otros documentos oficiales o tal vez la implementación de formularios especiales que permitan mejorar la atención de los consumidores discapacitados en relación al servicio bancario de tarjeta de crédito.

En el caso del artículo 7-B de la Ley de protección al Consumidor que recoge la prohibición de la exclusión injustificada de clientela y los actos discriminatorios se debería entender que cuando dicha norma y el INDECOPI mencionan la necesidad de probar una causa objetiva y justificada, se están refiriendo a la racionalidad del término “justificada”.

Esto en base a que si se realiza una interpretación sistemática del principio de igualdad desarrollado por el TC, se podrá apreciar que este considera que un acto discriminatorio a diferencia de un trato diferenciado es la existencia de una causa objetiva y razonable.¹⁰⁰

De ello podría colegirse que, en el caso analizado la medida aplicada por el Banco si bien era objetiva (al no existir correspondencia entre la firma del DNI con la de la contratación, lo cual ponía en peligro la seguridad del servicio brindado), carecía de toda racionalidad, toda vez que ha quedado demostrado que no existía la necesidad de excluir totalmente a la denunciante de ser la titular de la tarjeta de crédito.

Dicha situación ha sido recogida y materializada por el vigente Código de Defensa y Protección del Consumidor, Ley N° 29571 cuando menciona en el inciso 38.3° que el trato diferenciado o trato diferente (como se menciona textualmente en la Ley) de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables.¹⁰¹ La regulación que consideramos se encuentra más acorde tanto literal como sistemáticamente con los lineamientos desarrollados por el TC.

¹⁰⁰ Expediente número 0048-2004-PI/TC. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>, fundamento 61

¹⁰¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571. Artículo 38°: Prohibición de Discriminación a Consumidores. (...) 38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho

De lo desarrollado anteriormente podría determinarse que en el presente caso, es claramente comprobable la irracionalidad de la medida tomada por el Banco Falabella de no renovar la tarjeta de crédito a la denunciante, pues dicha medida al no cumplir con el subprincipio de necesidad, ha demostrado que la empresa en mención habría incurrido en prácticas discriminatorias. De la misma manera, también se ha evidenciado una falta al deber de idoneidad por parte del Banco, toda vez que este no puso a disposición de la denunciante determinados mecanismos y/o procedimientos para identificarla plenamente, más aun siendo esta, una persona discapacitada. De esto se desprende que la medida en cuestión también constituye una transgresión al derecho de la consumidora de recibir un servicio idóneo, que en este caso, le permita disponer de un adecuado y efectivo acceso al uso de la tarjeta de crédito.

Esto lo ha entendido correctamente el tribunal del INDECOPI, el cual revocó la resolución de primera instancia emitida por la comisión de Lambayeque. Toda vez que en aquella instancia se habría incurrido en algunas imprecisiones al momento de deliberar, dado a que si bien, la negación a renovar la tarjeta de crédito en relación a la aplicación estricta del deber de verificación de la firma de la contratación con la del DNI constituía claramente una causa objetiva, no se habría analizado la racionalidad de la medida, mismo que resultaría ser una pieza clave e indispensable para determinar el carácter discriminatorio de esta.

2. Contraposición entre el Reglamento de Tarjeta de Crédito con la Constitución Política del Perú

En el presente caso, Banco Falabella alega que su trato diferenciado responde a una causa objetiva, justifica su actuar basándose en el artículo 4° del Reglamento de Tarjeta de Crédito, el cual dice : “Las empresas deberán requerir a los solicitantes, personas naturales o personas jurídicas, la presentación de la solicitud – contrato y los requisitos indicados en ésta, debidamente suscrita por el solicitante o representante..”.

Asimismo, cita al artículo 11° del mismo cuerpo normativo, que dice lo siguiente: “Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia

distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito.”

Normas que si se aplican literalmente, se vulnera el derecho de las personas con discapacidad a ser colocados en una situación de igualdad con aquellas personas que no la padecen.

Este derecho está reconocido en el artículo 12 de la Constitución Política del Perú, que en su numeral 5 dice lo siguiente: “ Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.”

Como se sabe, a lo largo de la jurisprudencia y lo dicho por la doctrina, cuando se presenta una discordancia entre una norma constitucional y una norma de otro cuerpo normativo, se tiene que dar prioridad a la norma constitucional, esto de acuerdo al principio de “Jerarquía Normativa”, la cual nos dice que la Constitución prevalece sobre toda norma legal. A su vez, la propia Constitución en su artículo 138° dice lo siguiente: “En todo proceso, de existir incompatibilidad entre una norma constitucional y una norma legal, los jueces prefieren la primera”.

Por lo que en este caso, al contraponer la norma constitucional con lo establecido en el Reglamento de Tarjeta de Crédito, debe primar la primera. Puesto que no se puede colocar más obstáculos a las personas con discapacidad solicitando de forma imperativa la utilización de la firma como único mecanismo de identificación para poder otorgarle su tarjeta de crédito, pues esto resulta contradictorio con los tratados internacionales a los cuales el Perú se encuentra vinculado, en los cuales se comprometió a implementar medidas idóneas para que las personas que presentan alguna discapacidad, logren acceder al igual que el resto de la sociedad, a los mismos servicios financieros y bancarios.

VIII. VALORACIÓN JURÍDICA PERSONAL FUNDAMENTADA SOBRE LA FORMA EN LA QUE LA AUTORIDAD COMPETENTE RESOLVIÓ LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS EN EL EXPEDIENTE

A continuación, comentaré mi posición personal sobre cada resolución emitida:

- Sobre la sentencia de primera instancia (Resolución N° 0117 - 2010/ INDECOPI - LAM)

Discrepo totalmente con respecto a esta resolución de primera instancia, la decisión de la Comisión tiene como base los artículos 4° y 11° del Reglamento de la Tarjeta de Crédito, llegando a la conclusión que la negativa del Banco a entregarle una nueva tarjeta de crédito a la señora Cueva en reemplazo de la anterior, no obedeció a un acto arbitrario y por tanto discriminatorio, sino a un trato diferenciado que se basó en un hecho objetivo. Para este órgano resolutorio, se cumplen los siguientes requisitos:

- a) La denunciante se encuentra en una situación de hecho distinta a la de otros consumidores que solicitan tarjeta de crédito, pues no existe coincidencia entre la firma actual de la señora Cueva con la que figura en su DNI.
- b) El procedimiento tiene una finalidad lícita y razonable, como lo es evitar posibles fraudes en las operaciones que se realicen con la utilización de la tarjeta de crédito CMR y proteger los intereses económicos del titular de la tarjeta.
- c) Existe proporcionalidad y congruencia en el trato brindado y la finalidad perseguida.

En primer lugar, considero que la Comisión interpretó de manera errónea los artículos 4° y 11° del Reglamento de Tarjeta de Crédito, pues interpretó literalmente dichos artículos, de tal forma que llegaron a la conclusión que la única forma de verificar la identidad de la denunciante era a través de la firma de ésta, lo cual se ahondará más adelante.

La comisión alega que se cumplen los tres subprincipios del test de razonabilidad en la conducta del Banco Falabella, los cuales son: Subprincipio de idoneidad, Subprincipio de necesidad y Subprincipio de proporcionalidad strictu sensu.

Con respecto al principio de idoneidad, la Comisión sostiene que la Ley 26702 (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca,

Seguros y AFP) , establece que las empresas del sistema financiero tienen la potestad de expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito, facultad que se entiende dentro del marco de libertad a contratar, pues estas empresas deciden a quién entregarle dicho crédito y a quién no (sobretudo si existe la posibilidad de la comisión de un fraude, el cual amenace la efectividad de las medidas de seguridad del banco).

Lo que no tuvo en cuenta la comisión, es el numeral 4.3.2. de los lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor aprobados mediante resolución N° 001 - 2006- LIN - CPC/ INDECOPI, el cual señala: “La Comisión sostiene que para otorgar un crédito, el proveedor debe realizar una evaluación acerca de la capacidad crediticia del solicitante y de los elementos que le permitan reducir el riesgo del servicio debido a posibles incumplimientos de los consumidores en el pago de sus deudas”. Asimismo, a criterio de la Comisión: “dicha evaluación debe realizarse atendiendo a criterios objetivos que no conlleven una afectación a los derechos de los consumidores, pero que permitan al proveedor brindar el servicio reduciendo sus riesgos y, también como es natural, sus costos. Estos criterios suelen ser, entre otros, los ingresos, bienes, antecedentes crediticios, antigüedad laboral, entre otros.”

En este caso en particular, la Sra. Cueva cumple con todos los requisitos establecidos en estos lineamientos, por ende no representa un riesgo para el banco denunciado respecto a posibles incumplimientos en el pago de sus deudas.

Con respecto al principio de necesidad, hay que plantearse la siguiente interrogante ¿Había la necesidad de negarle la emisión de la nueva tarjeta a la denunciante discapacitada por el hecho de que no podía firmar exactamente como su DNI o podría haberse rescatado o usado otros medios para su plena identificación y la consecuente emisión de la nueva tarjeta de crédito?

De acuerdo a la Ley 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, la única herramienta para verificar la identidad personal frente a todos los actos civiles y comerciales es el DNI (Documento Nacional de Identidad), siendo la firma del titular uno de los datos para fines de identificación.

Teniendo en cuenta esto, el INDECOPI ha colegiado que si bien de la lectura de los artículos 4° y 11° del Reglamento de Tarjeta de crédito, se entendería que las empresas bancarias y financieras emisoras de tarjetas de crédito tienen como deber, comprobar la identidad de los usuarios de estos medios de pago, verificando que la firma realizada sea la misma que figura en su DNI, sin embargo, una interpretación más profunda de las normas nos lleva la conclusión

que existen otras opciones para identificar a una persona a efectos de entregarle una tarjeta de crédito.

Uno de estos mecanismos alternativos para la identificación de una persona, al cual se pueden suscribir las distintas empresas del sistema financiero y en general a todas las que lo requiera, podría ser el mecanismo de identificación digital de la RENIEC, la cual afirma que es una forma alternativa al DNI, y sobretodo segura, de identificar al ciudadano. RENIEC la define como “(...) el reconocimiento de la identidad de una persona en un medio digital (como por ejemplo internet) a través de mecanismos tecnológicos, seguros y confiables”.

Teniendo en cuenta lo analizado en párrafos anteriores, podría concluirse que la medida del banco no cumple con el test de idoneidad o adecuación, y a su vez no se encuentra en conformidad al test de necesidad, ya que al existir otros medios alternativos para conseguir la plena identificación de la consumidora, queda evidenciada la falta de racionalidad de la causa de diferenciación. En ese orden de ideas, se deduce que dicha medida empleada por el banco, al no cumplir tanto con el subprincipio de idoneidad, así como con el subprincipio de necesidad, torna innecesario un análisis del último subprincipio de proporcionalidad strictu sensu, puesto que, si existe la carencia de uno de estos filtros, automáticamente la medida se considera irracional per se, por lo que el resultado es la declaración del carácter discriminatorio de esta medida.

- **Sobre la sentencia de segunda instancia (Resolución N° 0001 - 2011/ SC2)**

Luego de analizar con detenimiento los hechos del caso, he determinado que me encuentro de acuerdo con el razonamiento de la Resolución de Segunda Instancia, en la medida que se trata de una decisión basada en uno de los derechos fundamentales más importantes: la dignidad humana. Así, la Sala prioriza el respeto de este derecho en favor de la Sra. Cueva, proponiendo soluciones que permitan que dicha cliente, en su calidad de persona con discapacidad, pero perfectamente capaz e independiente, pueda recibir la renovación de su tarjeta de crédito, sin que ello signifique vulnerar las normas en materia crediticia y de consumo. En tal sentido, la Sala señala que Banco Falabella debió emplear otras alternativas para identificar a la cliente, a efectos de permitir que la Sra. Cueva pudiera desenvolverse como cualquier otra consumidora que no adoleciese de su discapacidad.

De lo desarrollado anteriormente podría determinarse que en el presente caso, es claramente comprobable la irracionalidad de la medida tomada por el Banco Falabella de no renovar la tarjeta de crédito a la denunciante, pues dicha medida al no cumplir con el subprincipio de necesidad, ha demostrado que la empresa en mención habría incurrido en prácticas discriminatorias. De la misma manera, también se ha evidenciado una falta al deber de idoneidad por parte del Banco, toda vez que este no puso a disposición de la denunciante determinados mecanismos y/o procedimientos para identificarla plenamente, más aún siendo esta, una persona discapacitada. De esto se desprende que la medida en cuestión también constituye una transgresión al derecho de la consumidora de recibir un servicio idóneo, que en este caso, le permita disponer de un adecuado y efectivo acceso al uso de la tarjeta de crédito.

Esto lo ha entendido correctamente la Sala del INDECOPI, el cual revocó la resolución de primera instancia emitida por la comisión de Lambayeque. Toda vez que en aquella instancia se habría incurrido en algunas imprecisiones al momento de deliberar, dado a que si bien, la negación a renovar la tarjeta de crédito en relación a la aplicación estricta del deber de verificación de la firma de la contratación con la del DNI constituía claramente una causa objetiva, no se habría analizado la racionalidad de la medida, mismo que resultaría ser una pieza clave e indispensable para determinar el carácter discriminatorio de esta.

- Costas y costos

Con respecto a la resolución de segunda instancia, parte de la sanción impuesta a Banco Falabella, era asumir el total de los costos y costas del proceso.

La denunciante vencedora del proceso solicitó una ampliación de éste al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI - Lambayeque, pidiendo la incluso de una tasa ascendente a S/. 36 por concepto de tramitación del procedimiento de liquidación de costas y costos.

Mediante escrito, el Banco Falabella respondió esta nueva petición de la denunciante, rechazándola categóricamente, basándose en el artículo 412° del Código Procesal Civil, el cual sostiene que: “El reembolso por concepto de costos y costas del proceso, no requiere ser

demandado y es cargo de la parte vencida, salvo declaración judicial expresa y motivada de exoneración...”.

Adicionalmente a este sustento, el Banco Falabella resalta que el abogado defensor de la denunciante es el hijo de ésta. En ese sentido sostiene que los honorarios de éste son más que excesivos, puesto que les resulta irrazonable comparado con los honorarios que perciben otros abogados en procedimientos similares.

Mediante Resolución Final N° 027-2011/ PSO – INDECOPI – LAM, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI – Lambayeque decidió conceder los 1200 nuevos soles por concepto de costos, y a su vez la suma de 36 nuevos soles por concepto de costas.

Con respecto a esta discrepancia que se presentó, mi posición es que este nuevo monto de 36 nuevos soles está incluido en todos los gastos en los que incurrió la denunciante por el inicio y tramitación de un procedimiento administrativo ante la vulneración de un derecho constitucional. Por tanto, todos los costos y costas que generen el procedimiento, deben ser reembolsados por la parte perdedora a la parte vencedora. De darse lo contrario a esto, se colocaría en una situación de perjuicio económico al vencedor, pues dicha tasa nunca podría serle reembolsada.

Con respecto al supuesto monto excesivo como honorario del abogado defensor, ambas partes son libres de fijar el monto como contraprestación por los servicios dados por este último. Si bien hay un vínculo familiar entre la denunciante y su abogado, esto no quiere decir que el servicio dado por éste deba ser ad honorem. Tampoco se da que en nuestro ordenamiento jurídico que impida la contratación de servicios profesionales entre familiares ni mucho menos que se deba fijar montos mínimos como contraprestación basándose justamente en el vínculo familiar.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La protección al consumidor es el conjunto de normas que procuran equilibrar la relación de consumo entre el consumidor (que se configura como la parte más débil) y los proveedores de servicios y/o productos. En ese sentido, el consumidor tiene derecho a que se le brinde una adecuada y concisa información al momento de decidir sobre la contratación, así como a recibir servicios idóneos que guarden correspondencia entre lo ofrecido y lo recibido por parte de los proveedores. Uno de los derechos más

importantes que gozan los consumidores es el de no ser sujeto de tratos discriminatorios o de exclusión injustificada de clientela; estos dos supuestos, son una transgresión al principio y derecho de igualdad reconocidos constitucionalmente. Asimismo, de acuerdo al INDECOPI, el derecho a no ser discriminado no sólo opera ante la negativa de contratar, sino que también interviene en las restricciones arbitrarias o de interrupciones del servicio verificadas una vez entablada la relación de consumo.

2. La igualdad es contemplada en la constitución, como un derecho y a la vez como un principio rector del ordenamiento jurídico, el cual no implica la proscripción de realizar diferencias entre los sujetos, sino que si estas se materializan, deberían ser justificadas por una causa objetiva y razonable. Por su parte, el derecho a la no discriminación es un concepto no contradictorio a la igualdad ante la ley, sino complementario. En esa misma línea, la no discriminación es un derecho reconocido, tanto por tratados internacionales como por las normas nacionales. Sin embargo, ante la incertidumbre de determinar si una medida es discriminatoria o no, se debe hacer uso del test de razonabilidad, el cual analiza el subprincipio de idoneidad o adecuación, de necesidad y finalmente, de proporcionalidad strictu sensu. En base a esto, en el plano administrativo, el INDECOPI ha hecho uso del test de razonabilidad para determinar la racionalidad de las medidas adoptadas por los establecimientos comerciales (proveedores) y determinar así, si aquellas se constituyen o no como actos discriminatorios.
3. Los servicios bancarios han evolucionado de una manera vertiginosa, convirtiéndose así en una de las actividades principales de los bancos. Esto implicaría que los bancos, implementen medidas de seguridad bastante estrictas para lograr prevenir la comisión de fraudes financieros, situación que en el caso de las tarjetas de crédito se ha materializado en la obligación de verificar la identidad del tarjetahabiente y a su vez, de verificar la correspondencia entre la firma de la contratación bancaria y la del DNI del consumidor, tal como se observa en el antiguo y el nuevo reglamento de tarjetas de crédito y de débito. Aquello significaría que, en el caso de la tarjeta de crédito, se debe considerar que la libertad de contratar de los bancos no debería contravenir el derecho a la protección que tienen los consumidores en el acceso a dicho servicio, sobretodo, si se trata de personas discapacitadas.

4. En el expediente N° 213-2009/CPC-INDECOPI-LAM, se puede comprobar la irracionalidad de la medida aplicada por el Banco Falabella a una consumidora discapacitada (quien no podía movilizar su mano derecha, sino solo la izquierda) de optar por la no renovación de la tarjeta de crédito a la denunciante, solo porque no podía firmar exactamente como en su DNI (situación que aumenta el riesgo de comisión de fraudes bancarios), pues dicha medida al no cumplir con el subprincipio de necesidad ha demostrado que la empresa en mención ha incurrido en prácticas discriminatorias que transgreden el derecho principio de igualdad regulado en la Constitución. Asimismo, también se evidencia una falta al deber de idoneidad por parte del banco, toda vez que este no puso a disposición de la denunciante determinados mecanismos y/o procedimientos para identificarla plenamente, más aún, siendo esta una persona discapacitada y habiendo hecho uso del mismo servicio brindado por el Banco con anterioridad. De esto se colige, que la medida en cuestión también constituye una transgresión al derecho de la consumidora de recibir un servicio idóneo 147 que le permita disponer de un adecuado y efectivo acceso al uso de la tarjeta de crédito.

5. Dada la realidad que atraviesan los discapacitados en el acceso al consumo, sobretodo en el caso del servicio bancario de tarjeta de crédito, se recomienda urgentemente la intervención del Estado mediante la inclusión taxativa en el reglamento de tarjeta de crédito y de débito de alguna cláusula que ayude a los establecimientos comerciales y entidades bancarias sobre cómo operar ante la contratación con personas discapacitadas, en especial sobre el uso de otros medios electrónicos para lograr su plena identificación. Aquello afianzado a la necesidad de la implementación y aplicación de políticas públicas que permitan posibilitar y garantizar la inclusión de estas personas al sistema financiero nacional.

X. Referencias Bibliográficas

- Álvarez Conde, Enrique. *Curso de Derecho Constitucional: El Estado Constitucional; El Sistema de Fuentes; Los Derechos y Libertades*. Cuarta. Madrid: Tecnos, 2003.
- Argeri, Saúl. *Diccionario de Derecho Comercial y de la empresa*. Buenos Aires: Astrea de Alfredo y Ricardo De Palma, 1982.
- Bernales Ballesteros, Enrique. *La Constitución de 1993: Análisis Comparado*. Segunda. Lima: ICS Editores, 1996.
- Chanamé Orbe, Raúl. *Comentarios a la Constitución*. Quinta. Lima: Jurista Editores, 2009.
- Chirinos Soto, Enrique, y Francisco Chirinos Soto. *La constitución Lectura y Comentario*. Lima: Rodhas, 2007.
- Cooperativa Latino Credit Union. *Credit Cards: Advantages and Disadvantages*. 2014 de Junio de 05. www.latinoccu.org (último acceso: 09 de Diciembre de 2021).
- De Asis, Roig. *"Derechos Humanos y Discapacidad: Algunas Reflexiones derivadas del Análisis de la Discapacidad desde la Teoría de los Derechos" en Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina*. Buenos Aires: Ediar, 2006.
- Etcheverry, Raúl Aníbal. *Derecho comercial y Económico. Contrato. Parte especial 2*. Buenos Aires: Astrea, 1994.
- Gete-Alonso y Calera, María Del Carmen. *El pago mediante tarjetas de crédito*. Madrid: La Ley, 1990.
- Ghersí, Carlos, y Celia Weingarten. *Tarjetas de débito y de crédito. Economía Digital. Cajeros Automáticos. Nulidad de Cláusulas Abusivas. Intereses. Seguridad Bancaria Personal y de las Transacciones. Aplicación de la Ley del Consumidor. Tarjetas mellizas. Legislación y jurisprudencia*. Rosario: Editorial Jurídica Nova Tesis, 2007.
- Gutiérrez Camacho, Walter. *Análisis jurisprudencial al artículo 65° de la Constitución Política del Perú en "La Constitución Comentada: Análisis artículo por artículo. Obra Colectiva escrita por 117 destacados juristas del país"*. Vol. I. Lima: Gaceta Jurídica, 2005.
- Jiménez Lara, Antonio, y Agustín Huete García. *"La Discriminación por motivos de discapacidad. Análisis de las respuestas recibidas al cuestionario sobre Discriminación por motivos de discapacidad por CERMI Estatal."* *Dicapnet*. 05 de Octubre de 2011.

- <http://usuarios.discapnet.es/ajimenes/Documentos/AJL/discriminacion.pdf> (último acceso: 03 de Noviembre de 2021).
- Mantilla, Roberto. «Derecho Mercantil: "Las tarjetas de crédito".» UNAM. 07 de Junio de 2014. <http://www.unam.mx/libros/2/693/11.pdf>. (último acceso: 15 de Agosto de 2021).
- Merino Acuña, Roger. *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del Indecopi*. Lima: Gaceta Jurídica, 2008.
- Mosset Iturraspe, Jorge, y Carlos Alberto Soto Coaguila . *El Contrato en una Economía de Mercado*. Trujillo: Editorial Normas Legales, 2004.
- Muñoz, Luis. *Contratos y negocios jurídicos financieros: parte general*. Buenos Aires: Editorial Universidad, 1981.
- Ortega Trujillo, Jaime. *La Tarjeta de Crédito*. Guayaquil: Edino, 1991.
- Pereira Menaut, Antonio Carlos. *En Defensa de la Constitución*. Piura: Universidad de Piura, 1997.
- Pérez Royo, Javier. “*La Definición de los Derechos como Derechos Fundamentales*” en *Derecho Constitucional. Selección de Lecturas*. 2003: Ediciones BLG, Trujillo.
- Portela, Mario. “*La Sociedad Tolerante. Igualdad y no Discriminación*” en *Igualdad, No Discriminación y Discapacidad. Una visión integradora de las realidades española y argentina*. Buenos Aires: Ediar, 2006.
- RENIEC. *Servicio de verificación biométrica – SVB*. 16 de Junio de 2014. http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/05_svb.pdf (último acceso: 2021 de Diciembre de 20).
- Rodríguez Velarde, Javier Germán. *Los contratos bancarios modernos*. Arequipa: Editorial Arequipa, 1994.
- Sandoval Lopez, Ricardo. *Tarjeta de Crédito Bancaria*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile, 1991.
- Servicios Sociales Cantabria. «Conceptos clave en el ámbito de la discapacidad.» *Servicios Sociales Cantabria*. 11 de Noviembre de 2004. <http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/ConceptosClaveDiscapacidad.pdf> (último acceso: 15 de Octubre de 2021).
- Silvia, Eliud. *Análisis del arraigo de la discriminación en la sociedad*. 30 de Abril de 2014. <http://www.uanlmexico.com.mx/noticias/investigacion/analizan-arraigo-de-ladiscriminacion-en-la-sociedad.html> (último acceso: 22 de Octubre de 2021).
- Sokolich Alva, María Isabel. *Análisis jurisprudencial al artículo 7° de la Constitución Política del Perú en La Constitución Comentada. Análisis artículo por artículo. Obra colectiva escrita por 117 destacados juristas del país*. Vol. I. Lima: Gaceta Juridica, 2005.
- Stiglich Watson, Susana. «Derechos humanos y personas con discapacidad en el Perú: Avances y Perspectivas.» *Revista Brújula* (PUCP), nº 19 (Agosto 2009): 1-118.
- Superintendencia de Banca y Seguros. *Campaña de la cultura financiera: Tarjeta de crédito*. 01 de Junio de 2014. http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/1/jer/sf_tc/TARJETA%20DE%20CREDITO.pdf (último acceso: 11 de Diciembre de 2021).

- Tribunal Constitucional del Perú. *La Constitución en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Sentencias vinculadas con los artículos de la Constitución*. Lima: Gaceta Jurídica, 2006.
- Urtecho, Michael. «El congreso y los derechos de las personas con discapacidad en el Perú: niveles de conocimiento y cumplimiento.» *Revista Brújula* (PUCP), n° 19 (Agosto 2009): 1-118.
- Verdugo Alonso, Miguel Ángel. *¿Qué significa discapacidad hoy? Cambios Conceptuales. La Concepción de Discapacidad en Los Modelos Sociales*. 29 de Abril de 2014. <http://campus.usal.es/~inico/publicaciones/Verdugo-ModelosSoc.pdf> (último acceso: 15 de Noviembre de 2021).
- Vilela Carbajal, Jorge Eduardo. *La protección al consumidor en la Jurisprudencia del INDECOPI*. Lima: Grijley, 2008.

XI. Jurisprudencia y Legislación

- Tribunal Constitucional, EXP. N° 0048-2004-PI/TC, de 01 de abril de 2005. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00048-2004-AI.html>
- Tribunal Constitucional, EXP. N° 0004-2006-PI/TC, de 29 de marzo de 2006. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/00004-2006-AI.html>
- Tribunal Constitucional, EXP. N° 0031-2004-AI/TC, de 23 de septiembre de 2004. Disponible en <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00031-2004-AI.html>
- INDECOPI, EXP. N° 1444- 2011/CPC, de 19 de noviembre de 2013. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2013/Re3128.pdf
- Ley N° 29973-2012, de 14 de junio, Ley General de la persona con Discapacidad. (Lima, 14 de junio de 2012)
- INDECOPI, EXP. N° 0066-2009/CPC- INDECOPI-LAM, de 05 de enero de 2011. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0001.pdf
- INDECOPI, EXP. N° 2116-2006/CPC, de 11 de agosto de 2010. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2010/Re1731.pdf
- Ley N° 27444-2001, de 10 de abril, Ley del Procedimiento Administrativo General. (Lima, 10 de abril de 2001)
- Tribunal Constitucional, EXP. N° 0008-2003-AI/TC- LIMA, de 11 de noviembre de 2003. Disponible en www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html
- INDECOPI, EXP. N° 1475- 2008/CPC, de 11 de noviembre de 2009. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2009/Re2038.pdf
- INDECOPI, EXP. N° 712-2006/CPC, de 24 de noviembre de 2006. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-44/2006/Re1948.pdf

- INDECOPI, EXP. N° 2463-2008/CPC, de 09 de septiembre de 2009. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2009/Re1540.pdf
- INDECOPI, EXP. N° 291-2009/CPC, de 07 de marzo de 2011. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0457.pdf
- INDECOPI, EXP. N° 421-2010/ILN-CPC, de 14 de abril de 2011. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0856.pdf
- INDECOPI, EXP. N° 2121-2009/CPC, de 22 de marzo de 2011. Disponible en http://sistemas.indecopi.gob.pe/sdc_Jurisprudencia/documentos/1-94/2011/Re0556.pdf
- Constitución Política del Perú (Const.), 1993.
- Ley N° 26702-1996, de 06 de diciembre, Ley General Del Sistema Financiero y del Sistema De Seguros y Orgánica de la Superintendencia De Banca y Seguros. (Lima, 09 de diciembre de 1996)
- Ley N° 26497-2022, de 14 de febrero, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (Lima, 14 de febrero de 2022)
- Ley N° 29571-2010, de 14 de agosto, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Lima, 14 de agosto de 2010)
- Tribunal Constitucional, EXP. N° 02437-2013 PA/TC, de 16 de abril de 2014. Disponible en <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2014/02437-2013-AA.pdf>