

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LAMBAYEQUE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ROSA MARGARITA CUEVA TUPAC YUPANQUI DE
VIGNOLO
DENUNCIADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
MATERIA : SERVICIOS BANCARIOS
DISCRIMINACIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca el pronunciamiento venido en grado y, en consecuencia, se declara fundada la denuncia, toda vez que el denunciado limitó de manera arbitraria el derecho de la denunciante a obtener una nueva tarjeta de crédito.*

SANCIÓN: *Amonestación*

Lima, 5 de enero de 2011

I. ANTECEDENTES

1. El 14 de agosto de 2009, la señora Rosa Margarita Cueva Tupac Yupanqui de Vignolo (en adelante, la señora Cueva) denunció al Banco Falabella Perú S.A.¹ (en adelante, Banco Falabella) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) por infracción del artículo 7-Bº del Decreto Legislativo 716, Ley de Protección al Consumidor, como consecuencia de haberse negado a entregarle una nueva tarjeta de crédito, alegando que no era posible identificarla pese a que acudió personalmente a efectuar dicha operación. En su denuncia, la señora Cueva manifestó lo siguiente:
 - (i) El 5 de diciembre del 2005 sufrió un derrame cerebral que le provocó una hemiparesia, esto es la debilidad motora en el brazo derecho, por lo que para suscribir cualquier documento tenía que hacerlo con la mano izquierda, lo cual le representaba dificultad;
 - (ii) el 16 de julio de 2009, 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, por lo que fue invitada a renovarla acercándose a sus centros financieros antes de esa fecha para cancelar además la tarjeta antigua;

¹ Con RUC 20330401991 y con domicilio en Calle Los Manzanos 223, San Isidro, Lima.

- (iii) el 27 de julio de 2009, acudió 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;
 - (iv) no obstante lo anterior, los representantes del denunciado le manifestaron que no podían entregarle la nueva tarjeta de crédito debido a la diferencia de su firma frente a la consignada en su Documento Nacional de Identidad (DNI);
 - (v) ante el reclamo formulado, le indicaron además que el contrato estaba vencido, por lo que debía firmar uno nuevo, informándosele que ello se llevaría a cabo el 30 de julio de 2009;
 - (vi) 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;
 - (vii) como consecuencia de la falta de emisión de la tarjeta de crédito a su nombre, la denunciante señaló que no podía utilizar los puntos ganados con su anterior tarjeta de crédito los mismos que corrían el riesgo perderse; y,
 - (viii) a diferencia del rechazo denunciado, el 26 de diciembre de 2008, pudo abrir una cuenta mancomunada de ahorros sin ningún inconveniente, pese a la diferencia de su firma.
2. En sus descargos, el Banco Falabella señaló lo siguiente:
- (i) Confirmó que había citado a la señora Cueva y que la recibió el 27 de julio de 2009 para proceder a la anulación de la tarjeta de crédito vencida y la emisión de una nueva tarjeta de crédito;
 - (ii) sin embargo, la firma de la señora Cueva era diferente a la de su DNI lo cual dificultaba la plena identificación de la identidad entre la titular de la cuenta y quien pretendía ser titular de la respectiva tarjeta de crédito y, a su vez, efectuar operaciones de consumo;
 - (iii) conforme al Reglamento de Tarjetas de Crédito, debía respetar parámetros de seguridad y, por ende, al momento de entregar el plástico debía verificar que la firma del titular consignada en su DNI coincidía con la firma de la persona que recibiría la tarjeta de crédito, a efectos de evitar posibles fraudes;
 - (iv) para la entrega de la nueva tarjeta de crédito requería corroborar que la solicitante era, al mismo tiempo, la titular de la cuenta;

- (v) conforme a sus manuales de atención a clientes, no entregaba tarjetas de crédito a personas impedidas de firmar, por ello ofreció a la señora Cueva, como alternativa de solución, que otorgue poder a una tercera persona de su confianza a quien se le entregaría una tarjeta de crédito adicional a fin de que realice cualquier transacción en su nombre;
 - (vi) advirtió que un riesgo accesorio era permitir que se validen transacciones a pesar que los establecimientos comerciales no tuviesen la posibilidad de verificar la identidad del tarjetahabiente a partir del cotejo de la firma con la registrada en el DNI, en el reverso de la tarjeta de crédito y los comprobantes de operación; y,
 - (vii) no resolvió el contrato de tarjeta de crédito, por lo que la cuenta corriente de la denunciante se mantiene activa y vigente, no siendo necesaria la renovación del contrato.
3. Mediante Resolución 117-2010/INDECOPI-LAM del 29 de enero de 2010, la Comisión declaró infundada la denuncia de la señora Cueva contra el Banco Falabella por infracción del artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor, denegando las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento. La Comisión consideró que la negativa del Banco Falabella a entregar una nueva tarjeta de crédito no obedeció a un acto arbitrario y discriminatorio, sino a un trato diferenciado que se sustentó en un hecho objetivo, esto es la falta de coincidencia entre la actual firma de la señora Cueva y la que aparece en su DNI, siendo el denunciado, como entidad financiera, legalmente responsable por la seguridad de dicho medio de pago.
 4. El 12 de febrero de 2010, la señora Cueva apeló la Resolución 117-2010/INDECOPI-LAM reiterando lo señalado en su denuncia.
 5. El 2 de marzo de 2010, la denunciante presentó la Resolución Ejecutiva 697-2010-SEJ/REG-CONADIS del 26 de enero de 2010 por la cual fue incorporada al Registro Nacional de la Persona con Discapacidad a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, documento con el cual se acreditaba su grado de discapacidad.
 6. El 9 de agosto de 2010, la señora Cueva solicitó el uso de la palabra, por lo cual se convocó a las partes a audiencia de informe oral para el día 18 de octubre de 2010 a las 10:15 a.m. la cual se llevó a cabo con la participación de los representantes de ambas partes.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. Determinar lo siguiente:

- (i) Si el Banco Falabella contravino lo dispuesto en el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor; y,
- (ii) de ser el caso, establecer la medida correctiva pertinente, la sanción y la procedencia del pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 La infracción de los artículos 5° literal d) y 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor

III.1.1 Los actos tipificados en el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor

8. El literal d) del artículo 5° de la Ley de Protección al Consumidor reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial², disposición que consagra el derecho a la igualdad de trato en esta materia.
9. En la práctica el derecho antes citado se resume en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
10. Los móviles detrás de una contravención a este deber pueden ser variados, desde la arbitrariedad restringida a un consumidor en particular hasta una situación de discriminación en términos constitucionales, que implicaría una condición de mayor gravedad para este tipo infractor pues a diferencia del simple trato desigual que implica una selección o exclusión arbitraria, en esta variante la limitación de acceso a un servicio estaría dada por una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos³, siendo la afectación verificada en uno de sus integrantes sólo una evidencia de tal desvaloración.

² **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 5°.-** En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...).

d) derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial (...).

³ La raíz de las prácticas discriminatorias se encuentra en la atribución, bajo paradigmas socio culturales – lamentablemente vigentes– de características o comportamientos no deseables a tales grupos humanos, impidiendo que los individuos sean juzgados por sus propios méritos y acciones, ocasionando que sufran los prejuicios de cierto segmento de la sociedad de manera injustificada y contraria al ordenamiento constitucional.

11. 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 sólo afecta el 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.
12. En atención a lo expuesto y como ha señalado esta Sala en reiterados pronunciamientos⁴, el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor comprende ambas variantes al prohibir de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano lo que de suyo implica una limitación de acceso, y en su segundo párrafo el tipo básico de trato diferenciado ilícito propio de la selección o exclusión injustificada de clientela⁵.
13. Es importante señalar que la distinción antes referida también ha sido recogida por la Defensoría del Pueblo, la cual ha señalado que:

“La diferencia de trato también puede ser injustificada o ilegítima por no encontrarse fundada en una base objetiva y razonable y no constituir, necesariamente, un acto de discriminación. En efecto, 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 un motivo o razón prohibida por el derecho, la acción no podrá ser considerada como discriminatoria. Para que un acto sea señalado como discriminatorio deben concurrir sus elementos constitutivos, pues cada uno de ellos forma parte de un todo integral.

Si se quiere un ejemplo de trato diferenciado injustificado, consideremos el caso de un alumno separado de su centro de estudios debido a los constantes problemas que ocasiona su madre debido a su carácter irascible. En este caso, si bien el trato diferenciado genera la afectación

⁴ Por ejemplo, ver las Resoluciones 1731-2010/SC2-INDECOPI del 11 de agosto de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Augusto Barrón en contra de Mamabars S.A.C. y la Resolución 2713-2010/SC2-INDECOPI del 29 de noviembre de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Fortunato Barzola Prado en contra de Banco de Crédito del Perú.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 7-B°.-** Los proveedores no podrán establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que los primeros ofrecen en locales abiertos al público. Está prohibido realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas. 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 actúe de oficio. Acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

del derecho a la educación, no estamos frente a una situación que pueda ser calificada como discriminatoria, debido a que no existe el motivo prohibido (...)

Sin embargo, la ausencia de calificación de este caso como de discriminación no significa la tolerancia de dicha práctica. Por el contrario, como se ha afirmado anteriormente, todo trato diferenciado injustificado vulnera el derecho a la igualdad, razón por la cual, frente a un caso de esta naturaleza, es posible reconducir la investigación a través de los mecanismos de protección del derecho a la igualdad⁶.

14. Como puede apreciarse, el órgano constitucionalmente autónomo encargado de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad, conforme al artículo 162° de la Constitución Política del Perú, distingue entre los actos de discriminación y el simple trato diferenciado o exclusión injustificada, condenando ambas conductas, siendo que este colegiado considera que ambos supuestos se encuentran prohibidos en el ámbito del consumo por el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor en los términos antes expuestos.
15. Finalmente, es importante precisar que tanto los actos de discriminación como el tipo básico de trato diferenciado ilícito o exclusión injustificada pueden presentarse en la dinámica de las relaciones de consumo no sólo bajo la forma de la exclusión o negativa de acceso al servicio, como en los casos de discotecas que deniegan la entrada de determinados consumidores⁷. En efecto, dichas conductas también pueden configurarse cuando el proveedor imponga obstáculos al disfrute del servicio por parte del consumidor que ya accedió a él⁸. Ello, en virtud de una interpretación *in dubio pro consumidor*⁹ del artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor.

⁶ **DEFENSORÍA DEL PUEBLO.** *La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes.* Serie Documentos Defensoriales – Documento N° 2. Lima, setiembre 2007, pp. 39 y 40. Es preciso indicar que dicho documento, en la parte citada líneas arriba, se sustenta en los aportes de CORTÉS CARCELÉN, Juan Carlos y TOYAMA MIYAGUSUKU, Jorge, “Flexibilización del Derecho Laboral y Discriminación por razón de sexo”, en *Discriminación sexual y aplicación de la ley*, Volumen II, Lima: Defensoría del Pueblo, 2000, p. 102.; y LANDA GOROSTIZA, Jon Mirena. “La intervención penal frente a la xenofobia. Problemática general con especial referencia al “delito de provocación” del artículo 510° del Código Penal”, Bilbao: Universidad del País Vasco, 1999, p. 90.

⁷ Ver las Resoluciones 1415-2006/TDC-INDECOPI del 13 de setiembre de 2006, en el procedimiento seguido de oficio contra Gesur S.A.C. (discriminación), y 1731-2010/SC2-INDECOPI del 11 de agosto de 2010, en el procedimiento seguido por el señor Augusto Barrón en contra de Mamabars S.A.C. (trato diferenciado ilícito).

⁸ Ver las Resoluciones 665-2006/TDC-INDECOPI del 17 de mayo de 2006, en el procedimiento seguido por Christian Manuel Olivera Fuentes en contra de Supermercados Peruanos S.A. (discriminación) y 1087-2010/SC2-INDECOPI del 24 de mayo de 2010, en el procedimiento seguido por los señores Julio César Cabanillas Bazán y Gladys Lucrecia Salazar Gutiérrez de Cabanillas en contra de Lan Perú S.A. (trato diferenciado ilícito).

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 2°.-** La protección al consumidor se desarrolla en el marco del sistema de economía social de mercado establecido en el Capítulo I, del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú, debiendo ser interpretado en el sentido más favorable al consumidor.

III.1.2 Reglas probatorias especiales para determinar si se ha infringido el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor

16. En cualquiera de las dos conductas tipificadas por el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor, se toma en cuenta la dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, ya que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas. En ese orden de ideas, en el tercer y cuarto párrafo del artículo 7-B° se considera la particular dificultad probatoria que revisten este tipo de prácticas al establecer 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 actúe de oficio. Acreditada la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios”¹⁰.

17. En este orden de ideas, en tanto el consumidor acredite un trato desigual, y el proveedor no pruebe causas objetivas y justificadas para dicho proceder, corresponderá sancionar a éste último por el tipo básico previsto en el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor. La sanción de la forma agravada correspondiente a actos de discriminación requiere de una mayor actuación probatoria acorde con la naturaleza de este tipo de prácticas, a través de diligencias de inspección, sin notificación previa, u otros medios aportados por las partes en ese sentido que permitan a la Administración determinar la existencia de esta clase de infracciones, pues aún cuando el proveedor no logre acreditar una condición objetiva para la limitación o negativa de acceso, dicha situación sólo podría implicar un trato desigual por la selección de clientela injustificada sin llegar a dar cuenta de prácticas discriminatorias, figura agravada de esta práctica. Debe subrayarse que la actuación probatoria dirigida a acreditar prácticas discriminatorias –una vez se haya demostrado la existencia de un trato desigual– no sólo corresponde 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

¹⁰ Cabe señalar que en un anterior pronunciamiento (Ver la Resolución 1087-2010/SC2-INDECOPI) este colegiado precisó que el fundamento que subyace a las reglas probatorias especiales contenidas en el artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor, es la teoría de las cargas probatorias dinámicas.

Material consagrado en el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹¹.

18. Este colegiado resalta, de conformidad con la norma antes citada, que dentro del análisis de una presunta infracción del artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor –en cualquiera de los dos supuestos infractores desarrollados en el acápite anterior– el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato desigual. Sólo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración invertirá la carga de la prueba y exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual, lo cual permitirá determinar si se ha contravenido la norma antes señalada mediante un trato diferenciado ilícito o, si se cuentan con mayores elementos probatorios, mediante prácticas discriminatorias.

III.2 La discriminación contra los discapacitados

19. Como lo ha destacado la Defensoría del Pueblo en su Informe 005-2009-DP/ADHPD “las personas con discapacidad afrontan una serie de problemas que no provienen de la existencia propia de su condición sino de la carencia de oportunidades y condiciones para que puedan desarrollarse en forma adecuada, debido, en gran medida, a los prejuicios existentes y a que la sociedad ha organizado su funcionamiento ignorando los requerimientos de estas personas. De este modo, este sector enfrenta constantemente una serie de barreras sociales, culturales, económicas y físicas que impiden su desarrollo personal y su inclusión social”¹².
20. La persona con discapacidad, a decir del artículo 2° de la Ley 27050, Ley General de 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 implican 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,

¹¹ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV del Título Preliminar.- Principios del procedimiento administrativo.-**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11 Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

¹² **DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe N° 005-2009-DP/ADHPD. Actuación del Estado frente a la discriminación. Casos conocidos por la Defensoría del Pueblo.** Lima, abril 2009, pp. 50-51.

función o ejercicio de actividades y oportunidades para participar equitativamente dentro de la sociedad.

21. Como lo ha señalado el CERMI-CLM “conviene destacar que no podemos hablar de ‘personas con discapacidad’ en general para referirnos a su papel como consumidores y consumidoras, pues cada discapacidad planteará distintos tipos de dificultades al consumo. Esto es algo que resulta obvio, aunque en no pocas ocasiones, desde quienes no padecen ninguna traba física, se tiende a considerar el “pack de la discapacidad” (...) a la hora de analizar los teóricos problemas comunes del consumo de estas personas, como si cada una de ellas no presentara sus propias características diferenciales”¹³.
22. En orden con lo referido anteriormente, se debe tener en cuenta que la discapacidad de las personas puede tener muchas manifestaciones, esto es pueden existir deficiencias de naturaleza física, mental o sensorial y ante ello podría resultar difícil para las personas que se interrelacionan con las personas con discapacidad identificar los problemas y limitaciones que afectan a estas últimas. No obstante ello y, en especial, cuando las limitaciones son conocidas o manifiestas, resulta necesario adoptar acciones positivas a fin de facilitar a estas personas el ejercicio de su derecho al libre desarrollo y bienestar, de conformidad con el artículo 2º inciso 1 de la Constitución Política del Perú.
23. En efecto, según el artículo 7º de la Constitución Política del Perú, 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 seguridad¹⁴.
24. Bajo esta directriz está vigente la Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2000-PROMUDEH, donde se reconoce que las personas con discapacidad tienen iguales derechos que los que asisten a la población en general.
25. El citado Reglamento reconoce que la integración social del discapacitado, implica su desenvolvimiento individual natural e independiente, a través de las oportunidades que ofrece la sociedad y el Estado, para que logre una vida digna, con bienestar y realización personal, a través de actividades

¹³ CERMI-CLM Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha. (Coordinador: José Antonio Romero Manzanares). *Discapacidad y Consumo*. Instituto de Consumo Castilla-La Mancha. 2009, p. 103.

¹⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 7º.**- 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.

orientadas a eliminar todo tipo de barreras físicas, psicológicas, sociales y comunicacionales.

26. Dentro de este contexto el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad, considera como acto discriminatorio a todo acto por el cual se impida, obstruya, restrinja o de algún modo se menoscabe arbitrariamente el pleno ejercicio de los derechos de la persona con discapacidad¹⁵.
27. A nivel supranacional, el Perú es signatario de convenios internacionales en materia de protección de personas con discapacidad:
 - (i) Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad de la OEA¹⁶ cuyos objetivos son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. En el artículo 1° de dicha convención se prevé que "discriminación contra las personas con discapacidad" significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.
 - (ii) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU¹⁷ cuyo objetivo es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente y en cuyo artículo 2° se define a la discriminación por motivos de discapacidad como 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.

¹⁵ **DECRETO SUPREMO 003-2000-PROMUDEH. Aprueban el Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad. Artículo 2°.**- La persona que arbitrariamente impida, obstruya, restrinja o de algún modo menoscabe el pleno ejercicio de los derechos de la persona con discapacidad, será obligada, a pedido del afectado a dejar sin efecto el acto discriminatorio. (...)

¹⁶ Aprobada en Guatemala el 6 de julio de 1999, habiendo sido firmada por el Perú el 6 de agosto de 1999 y ratificada el 7 de octubre de 2001.

¹⁷ Aprobada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, habiendo sido firmada por el Perú el 30 de marzo de 2007 y ratificada el 30 de enero de 2008.

28. En orden con la legislación vigente y los tratados internacionales, el Perú cuenta con la obligación, a través de sus órganos públicos de eliminar toda práctica del propio aparato estatal o de los sujetos particulares con la que se restrinja, a las personas que sufren algún grado de discapacidad, el goce o ejercicio de los mismos derechos que cuentan todas las personas en las distintas actividades sociales, culturales, económicas o de cualquier índole que se desarrollan en la sociedad.
29. El espectro de situaciones en las que se puedan producir actos de discriminación contra discapacitados es bastante amplio (relaciones laborales, educativas, de esparcimiento, de acceso al crédito, etc.); sin embargo, las actuaciones gubernamentales a favor de las personas con discapacidad deben procurar que se eviten todas las prácticas que limiten el libre desarrollo de la personalidad del sujeto que adolece de discapacidad física, mental o sensorial.
30. Lo anterior, tiene especial importancia en la actualidad en que el desarrollo tecnológico no toma en cuenta o no brinda facilidades a ciertos grupos humanos que no podrían acceder a servicios o productos por contar con limitaciones en su normal desenvolvimiento.
31. Así pues, si bien “el desarrollo tecnológico puede contribuir de forma muy importante a que mejoren las condiciones de vida y de comunicación de muchas personas con discapacidad, lo cierto es que también procuran nuevas brechas y desigualdades. No sólo por el hecho de que no todo el mundo tiene acceso a determinadas aplicaciones tecnológicas (brecha que afecta a toda la población), sino porque el desarrollo de la tecnología suele ir por delante del ritmo al que se va adaptando a determinadas discapacidades, por lo que asistimos a aplicaciones con gran potencial pero que, en la práctica, pueden resultar inservibles en función de una u otra discapacidad”¹⁸.
32. En este punto, se debe aclarar que la Comisión y la Sala únicamente pueden emitir un pronunciamiento sobre casos de discriminación contra personas con discapacidad en las situaciones donde está involucrada una relación de consumo efectiva o potencial. Ello, tomando en cuenta la competencia de esta administración en estos supuestos, los cuales también representan un

¹⁸ CERMI-CLM Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha. Op. Cit. pp. 125-126. Asimismo se destaca que “más allá de Internet y las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), la tecnología cotidiana también puede ayudar a personas con determinadas discapacidades... o situarlas en posiciones incómodas: por ejemplo, (...) las pantallas táctiles de los cajeros y otras muchas aplicaciones (móviles, por ejemplo), resultan totalmente imposibles para personas con discapacidad visual. Esto se constituye en prueba de que, en ocasiones, los avances tecnológicos que suelen entenderse como pasos para facilitar la vida de las personas, no tienen en cuenta a aquéllas que poseen alguna discapacidad. En dos sentidos, porque no sólo es que se desarrollen aplicaciones o posibilidades tecnológicas que evidentemente dejan al margen a un sector de la población (y no es que ofrezcan posibilidades que no se constituyan en ventajas para todos, sino que esas ventajas para unos se constituyen en desventajas para otros, como en el ejemplo del cajero), sino que además las posibilidades que ofrece la tecnología suelen quedarse a medio camino, o perderse en el camino, cuando se trata de facilitar la vida de personas con alguna discapacidad”. *Ibidem*, pp. 127-128.

amplio grupo de situaciones donde se puede afectar a un consumidor o usuario de servicios educativos, financieros, inmobiliarios, etc.

III.3 Sobre el trato discriminatorio contra la denunciante

33. La señora Cueva denunció que el Banco Falabella se negó a entregarle su nueva tarjeta de crédito alegando que no podía identificarla por la diferencia de la firma que utilizaba en relación a la consignada en su DNI, a pesar que tenía conocimiento de la discapacidad que adolecía (hemiparesia) lo que le impedía firmar de la misma manera como obraba en su DNI, pese a que en otro tipo de situaciones (apertura de una cuenta de ahorros) no cuestionó la divergencia de su signatura, lo que constituiría un acto de discriminación por motivo de discapacidad.
34. La Comisión consideró que el Banco Falabella realizó un trato diferenciado lícito, esto es basado en aspectos objetivos y que estaban determinados por la seguridad impuesta legalmente para las transacciones con tarjetas de crédito.
35. La Resolución SBS 264-2008, Reglamento de Tarjetas de Crédito, en su artículo 4° prevé que las empresas deben requerir a los solicitantes la presentación de la solicitud - contrato, debidamente suscrito por el solicitante o representante. Además, el artículo 11° prevé que las empresas –sin hacer distinción entre los establecimientos comerciales y las empresas emisoras– 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 dicho instrumento de pago¹⁹.
36. De conformidad con la Ley 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles y comerciales es el DNI (Documento Nacional de Identidad), siendo uno de los datos comprendidos en él, para fines de identificación, la firma del titular²⁰.

¹⁹ **RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO. Artículo 4°.- Requisitos para otorgar tarjetas de crédito.-** 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, según formato proporcionado por la empresa de conformidad con el artículo 6 de este Reglamento.

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. (...)

²⁰ **LEY 26497. LEY ORGÁNICA DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL. Artículo 26°.-** El Documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado.

37. Si bien, de la lectura de las normas citadas, 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.
38. Se debe precisar que la cuestión materia de controversia en el presente caso es la negativa de entrega de una tarjeta de crédito por disimilitud de firmas. Por ello, con lo referido en el numeral anterior no se pierde de vista la situación en que se enfrentan las entidades bancarias o financieras y los establecimientos comerciales por el uso fraudulento de tarjetas de crédito por personas no autorizadas. Ante esto último, el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito impone la obligación ineludible que se verifique la firma del usuario en el comprobante de la operación con la que figura en su tarjeta de crédito o en su documento de identidad²¹, lo cual, en el caso de los discapacitados, requiere una regulación adicional por parte de la

Artículo 32°.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) deberá contener, como mínimo la fotografía del titular de frente y con la cabeza descubierta, la impresión de la huella dactilar del índice de la mano derecho del titular o de la mano izquierda a la falta de éste, además de los siguientes datos:

- a) La denominación del Documento Nacional de Identidad.
- b) El código único de identificación que se la ha asignado a la persona.
- c) Los nombres y apellidos del titular.
- d) El sexo del titular.
- e) El lugar y fecha de nacimiento del titular.
- f) El estado civil del titular.
- g) La firma del titular.

DECRETO SUPREMO 015-98-PCM. REGLAMENTO DE INSCRIPCIONES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL. Artículo 84°.- El Documento Nacional de Identidad (DNI) debe utilizarse para:

- a) Los casos en que la persona requiera acreditar su identidad.
- b) Sufragar en elecciones políticas.
- c) Solicitar la inscripción de cualquier acto relativo al estado civil u obtener certificaciones de los mismos.
- d) Intervenir en procesos judiciales o administrativos.
- e) Realizar cualquier acto notarial.
- f) Celebrar cualquier tipo de contrato.
- g) Ser nombrado funcionario público.
- h) Obtener pasaporte.
- i) Inscribirse en cualquier sistema de seguridad o previsión social.
- j) Obtener o renovar la licencia de conductor de vehículo.
- k) Los casos en que por disposición legal deba ser mostrado por su titular.

²¹

RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO. Artículo 11°.- Medidas de seguridad.- (...)

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:
 - 1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.
 - 1.2. La verificación de la identidad del usuario.
 - 1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.
2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio. (...)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS), como se precisará más adelante. Más allá de ello, la responsabilidad de los emisores de tarjetas de crédito de otorgarlas en igualdad de condiciones a sus clientes no se extingue cuando puedan verificar, por otros medios diferentes a la firma, al titular de la cuenta.

39. La verificación de la identidad de la señora Cueva y de cualquier persona con una discapacidad que le impida firmar, se podía efectuar con la constatación que la persona apersonada al establecimiento del Banco Falabella era la misma cuya fotografía aparecía en su DNI, por lo cual se podía recoger su impresión de huella digital o cualquier otro registro documental de su presencia física. Incluso, el denunciado pudo utilizar una constatación notarial o certificación de firmas efectuada por un notario que de fe de la participación de la señora Cueva en el acto de entrega de la tarjeta de crédito.
40. Se debe tener en cuenta, que el acceso al crédito muchas veces constituye una facilidad de suma importancia para las personas, puesto que en determinadas ocasiones coadyuva a generar riqueza y facilita la satisfacción de necesidades de alimentación, educación, vivienda, etc. Por ello se dice que “el crédito es un componente esencial para el buen funcionamiento de la economía y su desarrollo. Se dice que una economía sin flujos de crédito es como un cuerpo sin sangre. Acceder a fondos externos de manera oportuna y a precios razonables es clave para lograr el éxito en los negocios y para asegurar un manejo eficiente de la economía de los hogares. El crédito, que representa sólo uno de los componentes de las actividades que cumplen los mercados financieros, permite realizar inversiones en activos fijos y en capital de trabajo, y mantener el nivel de consumo de los hogares ante situaciones de insolvencia”²².
41. En consecuencia, en materia financiera, el Estado cuenta con el deber de eliminar todo tipo de prácticas que generen un impacto negativo sobre las personas discapacitadas. Ello, de conformidad con lo previsto en el artículo 12° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que dispone lo siguiente:

Artículo 12°.- Igual reconocimiento como persona ante la ley. (...)
5. 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

²² ALVARADO, Javier y otros. *El financiamiento informal en el Perú: lecciones desde tres sectores*. Lima. IEP Ediciones. 2001. p. 15. Este documento puede ser accedido en <http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iep/ddtlibro1.pdf>

modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.
(El subrayado es nuestro)

42. Como la doctrina lo ha señalado, “la accesibilidad de las personas con discapacidad al consumo, no se consigue sólo abatiendo barreras arquitectónicas (...); requiere, ante todo, una disposición mental, un “ponerse en el lugar de”, tan difícil como diversas son las situaciones de discapacidad en las que puede encontrarse un consumidor o usuario”²³.
43. En opinión de la Sala, aplicando las normas constitucionales y contraponiéndolas al Reglamento de Tarjetas de Crédito e incluso a la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, no se pueden imponer limitaciones a las personas con discapacidad requiriendo de manera exclusiva la utilización de la firma para efectos de su identificación al momento de entregarle su tarjeta de crédito. Lo anterior acorde con los tratados internacionales a los cuales está vinculado el Estado peruano, en los que se ha comprometido a adoptar medidas adecuadas para que las personas con discapacidad accedan a los mismos servicios financieros y bancarios que gozan los consumidores y usuarios en general.
44. Por ello, en el presente caso, la Sala estima que la similitud de la firma utilizada por la señora Cueva y la consignada en su DNI no es el único medio para corroborar la identidad de la denunciante, a efectos de entregarle su nueva tarjeta de crédito. En efecto, el Banco Falabella identificó a la señora Cueva a quien permitió la anulación de su anterior tarjeta de crédito tal como obra en la constancia suscrita por la denunciante –a fojas 29 del expediente–. En dicho caso, eventualmente se debió haber advertido que la denunciante era la misma persona que aparecía como titular de la tarjeta de crédito y que autorizó directamente la anulación del plástico.
45. De este modo se advierte que el Banco Falabella sí consideró haber verificado la identidad de la señora Cueva para la anulación de la tarjeta de crédito, mientras que, por otro lado, no consideró esa misma situación de hecho para efectos de la entrega de un nuevo plástico, evidenciando así una conducta contradictoria.
46. El Banco Falabella ha confirmado que atendió a la señora Cueva y que le brindó opciones para hacer entrega de una tarjeta de crédito a un apoderado designado por ella, con lo cual queda corroborado que verificó la identidad de la denunciante quien actuó directa y personalmente frente a sus representantes. En efecto, el denunciado brindó dicha alternativa a la misma señora Cueva, verificándose así que el Banco Falabella se negó

²³ Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha. Op. Cit. p. 164.

injustificadamente a entregar la tarjeta de crédito a la titular de la cuenta, siendo contradictoria su afirmación en el sentido que no la podía identificar en base a su firma.

47. Al respecto, la Sala estima que la alternativa propuesta por el Banco Falabella no era la apropiada para la señora Cueva, pues no es lo mismo 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 al mismo tiempo pueda realizar sus operaciones con la tarjeta de crédito, favoreciéndose de aquellos beneficios otorgados por el uso del plástico (ampliación de línea de crédito, obtención de puntos, etc.).
48. Más aún, se debe tomar en cuenta que si bien la señora Cueva adolece de un grado de discapacidad, no por ello es una persona que requiere de un representante legal al no contar con incapacidad absoluta o relativa en los términos de los artículos 43° a 45° del Código Civil²⁴.
49. Por ello, las exigencias previstas en los artículos 4° y 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito no deben ser entendidas únicamente como la verificación de la similitud de firmas, sino a utilizar cualquier medio para identificar al titular de la tarjeta de crédito al momento de la celebración del contrato de tarjeta de crédito respectivo y la entrega del plástico.
50. No cabe duda que el Banco Falabella conocía del estado de salud de la señora Cueva y sus limitaciones físicas. Así pues, además de lo afirmado en sus descargos, obra en el expediente la solicitud de apertura de cuenta de ahorros suscrita por la señora Cueva el 26 de diciembre de 2008, con la misma disimilitud de firmas, y aceptada por la representante del denunciado²⁵.

²⁴ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 43°.-** Son absolutamente incapaces:
1.- Los menores de dieciséis años, salvo para aquellos actos determinados por la ley. (*)
2.- Los que por cualquier causa se encuentren privados de discernimiento.
3.- Los sordomudos, los ciegosordos y los ciegosordos que no pueden expresar su voluntad de manera indubitable.

Artículo 44°.- Son relativamente incapaces:
1.- Los mayores de dieciséis y menores de dieciocho años de edad.
2.- Los retardados mentales.
3.- Los que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su libre voluntad.
4.- Los pródigos.
5.- Los que incurrir en mala gestión.
6.- Los ebrios habituales.
7.- Los toxicómanos.
8.- Los que sufren pena que lleva anexa la interdicción civil.

Artículo 45°.- Los representantes legales de los incapaces ejercen los derechos civiles de éstos, según las normas referentes a la patria potestad, tutela y curatela.

²⁵ En la foja 41 del expediente.

51. Aún cuando se considere que las normas del Reglamento de Tarjetas de Crédito imponen la obligación ineludible de requerir a toda persona que firme igual que su DNI como mecanismo necesario para identificarlo al momento de hacerle entrega de una tarjeta de crédito, ello es contradictorio con la protección constitucional al discapacitado prevista en el artículo 7° de la Carta Magna.
52. Como lo ha señalado el Tribunal Constitucional, mediante Sentencia expedida en el Expediente 0858-2003-AA/TC, la Constitución Política del Perú establece un régimen especial de protección plena a los derechos de los consumidores y consagra el sistema económico como un medio para la realización de la persona humana y no como un fin en sí mismo. En tal sentido, los intérpretes de la legislación deben cuidar que la misma no pierda su verdadera finalidad o, lo que es lo mismo, deben cuidar que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución no queden desprovistos de significado²⁶.
53. Por ende, exigir la firma de una persona para su identificación o verificación de identidad como requisito imprescindible para entregarle su tarjeta de crédito, implicaría recortar las posibilidades del universo de personas que, por tener ciertas limitaciones físicas, no pueden suscribir documentos por ser ciegas, por contar con parálisis parcial de su cuerpo –y por ende de sus extremidades– o cualquier deficiencia física que le imposibilite contar con una firma o consignarla en un documento privado o público.
54. Ante dicha situación, esta Sala, acorde a las normas constitucionales que protegen al discapacitado contra cualquier acto de discriminación, considera que el incapacitado de firmar o de poder reproducir su firma igual a la consignada en su DNI no queda enervado de las exigencias previstas en los artículos 4° y 11° de la Resolución SBS 264-2008, Reglamento de Tarjetas de Crédito, en el entendido que no es necesaria su firma para identificarlo o verificar su identidad a efectos de expedirle una tarjeta de crédito.

²⁶ En relación con el "*deber especial de protección*" del Estado respecto de los derechos fundamentales, el Tribunal Constitucional señaló lo siguiente:

"6. (...) en su versión moderna, el Estado ha sido instituido al servicio de los derechos fundamentales. El Estado, en efecto, tiene, en relación con los derechos fundamentales, un "deber especial de protección".

(...)

Lo que significa, en primer lugar, que en el ordenamiento constitucional peruano todas las leyes, reglamentos y sus actos de aplicación, deben interpretarse y aplicarse de conformidad con los derechos fundamentales (STC 2409-2002-AA/TC). En ese sentido, los derechos constitucionales, en cuanto valores materiales del ordenamiento, tienen una pretensión de validez, de modo que tienen la propiedad de "irradiarse" y expandirse por todo el ordenamiento jurídico.

(...) si sobre los derechos constitucionales, en su dimensión objetiva, sólo se proclamara un efecto de irradiación por el ordenamiento jurídico, pero no se obligara a los órganos estatales a protegerlos de las acechanzas de terceros, entonces su condición de valores materiales del ordenamiento quedaría desprovista de significado." (Subrayado añadido)

55. Mas allá de las normas que procuran que las transacciones con tarjetas de crédito y su emisión se produzcan bajo estrictos márgenes de seguridad, el mismo Reglamento de Tarjetas de Crédito no impide que una persona discapacitada pueda ser titular de un plástico y por ende que pueda utilizarlo para los normales fines de adquisición de bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pago de obligaciones, uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos.
56. En efecto, el citado Reglamento establece en su artículo 5° que las empresas emisoras de tarjetas de crédito están obligadas a verificar que el solicitante y, de ser el caso, el usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito, no se encuentren prohibidos de celebrar contratos de tarjeta de crédito u operar tarjetas de crédito, de acuerdo con el artículo 20° del mismo cuerpo normativo²⁷. Esta prohibición concuerda con lo previsto en el artículo 17° del Reglamento, donde se establece que las empresas no podrán celebrar contratos de tarjeta de crédito con aquellas personas a las cuales se les haya cerrado cuentas corrientes por girar cheques sin fondos.
57. La señora Cueva no había incurrido en ninguna de estas causales y por ende no podía limitársele la entrega de una tarjeta de crédito que ya contaba desde el año 2003 y que sólo quería renovar, para lo cual no existían mayores requisitos que cumplir.
58. Por lo expuesto, ha quedado acreditado que el Banco Falabella limitó de manera injustificada el derecho de la señora Cueva a obtener una nueva tarjeta de crédito y por ende, en los términos del Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad, incurrió en un acto discriminatorio. Por estas consideraciones corresponde revocar la resolución apelada y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia por infracción del artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor.

²⁷

RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO. Artículo 19°.- Anulación y resolución sujeta a sanción.- Las empresas deberán anular las tarjetas de crédito, incluyendo las tarjetas adicionales, o resolver los contratos cuando al titular de la tarjeta de crédito se le haya cerrado alguna cuenta corriente por girar contra ella cheques sin la correspondiente provisión de fondos, sea en la propia empresa o en cualquier otra del sistema financiero, conforme a la publicación que realice la Superintendencia. Asimismo, deberán anular las tarjetas de crédito de los usuarios de tarjetas de crédito adicionales y de los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de las personas jurídicas, cuando éstos se encuentren incurso en la causal señalada en el párrafo anterior.

Artículo 20°.- Sanciones.- Los titulares de las tarjetas de crédito anuladas por la causal señalada en el primer párrafo del artículo anterior quedan impedidos de solicitar una nueva tarjeta de crédito en cualquier empresa del sistema financiero, durante el plazo de un (1) año contado a partir de la fecha de anulación respectiva. Asimismo, sin perjuicio del cobro de las deudas correspondientes, las empresas, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de inicio de la difusión señalada en el artículo 25 del Reglamento, deberán anular las tarjetas de crédito de las personas que figuren en la citada difusión y no otorgarles nuevas tarjetas de crédito durante los plazos establecidos en el presente artículo.

En caso de reincidencia en la causal de anulación prevista en el artículo precedente, se procederá a la anulación de las tarjetas de crédito del titular, y dicho impedimento durará tres (3) años.

III.4 Medidas correctivas

59. El artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece que al margen de las sanciones aplicables la Comisión, de oficio o a solicitud de parte, debe imponer medidas correctivas con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se presente en el futuro²⁸.
60. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU ha reconocido en su artículo 2° que 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.
61. El mismo artículo define a los “ajustes razonables” como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en

28

DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42°.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

62. Tomando en cuenta esta marco normativo supranacional, una medida correctiva adecuada y no desproporcionada, consistirá en ordenar al Banco Falabella que, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles de notificada la presente resolución, entregue a la señora Cueva una nueva tarjeta de crédito vinculada a la misma cuenta corriente y con los mismos beneficios obtenidos hasta el momento en que se le negó la entrega de la tarjeta de crédito. Para tales efectos, el Banco Falabella podrá utilizar los medios apropiados –como constatación notarial, certificación de firma, consignación de huella digital, etc.– para identificar a la señora Cueva al momento de hacerle entrega de este instrumento de pago y, de ser el caso, suscribir un nuevo contrato de tarjeta de crédito.

III.5 Graduación de la sanción

63. Según lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor²⁹, para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que pudiesen

²⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 716. LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 41°.-** Las infracciones a la presente Ley serán calificadas y sancionadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta veinte (20) UIT;
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta cien (100) UIT;
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta trescientas (300) UIT.

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el párrafo precedente, además de la sanción que, a criterio de la Comisión corresponde imponer a los infractores, se podrá imponer una multa de hasta cuatro (4) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración, según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

Las sanciones serán impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas y complementarias que ordene la Comisión con la finalidad de revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La reincidencia se considerará circunstancia agravante, por lo que la sanción aplicable no deberá ser menor que la sanción precedente.

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse de acuerdo a la Ley, se utilizará la UIT vigente a la fecha de pago efectivo.

La multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

Artículo 41A°.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción.
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

ocasionarse en el mercado y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Administración.

64. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado, adecuando su conducta al cumplimiento de determinadas normas. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por la comisión de las infracciones. De lo contrario, el administrado recibiría el mensaje de que, aún en caso que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción, razón por la que podría optar por cometer la infracción.
65. Uno de los principios que rige el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, es el principio de razonabilidad por el cual las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o la sanción, siendo necesario considerar la existencia de intencionalidad, las circunstancias de comisión de la infracción y la repetición de las mismas, esto último a efecto de contar con un parámetro sobre el efectivo carácter disuasivo de multas anteriores.
66. En el presente caso, se advierte que no existe una regulación especial por parte de la SBS que materialice las acciones afirmativas a cargo del Estado para eliminar o reducir los problemas de las personas con discapacidad quienes no pueden acceder con la misma facilidad a los servicios ofrecidos por las empresas bancarias y financieras.
67. La negativa del Banco Falabella estaba sustentada en un hecho –la verificación de firmas– que no lo exime de responsabilidad, pero que sí buscaba evitar la utilización de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales con fines no autorizados. Sin embargo, también debe tomarse en cuenta que la SBS sólo establece parámetros generales sobre los estándares de seguridad a cargo de las empresas que operan con tarjetas de crédito en situaciones ordinarias, esto es cuando estos medios de pago son utilizados por personas que no adolecen de limitaciones físicas.
68. Ante ello, el Banco Falabella no brindó una solución adecuada al concreto problema de la señora Cueva, pudiendo haber agotado la búsqueda de todos los mecanismos idóneos y posibles para que dicha persona con discapacidad obtenga su tarjeta de crédito.
69. De otro lado, en el presente caso, la Sala ha advertido que el Banco Falabella no registra sanciones previas a la comisión de la infracción por conductas

similares, lo que aunado al inexistente beneficio obtenido y la afectación generada al denunciante amerita una sanción menor.

70. Por lo anterior, se debe imponer como sanción una amonestación al Banco Falabella por infracción del artículo 7-B° de la Ley de Protección al Consumidor.

III.6 Costas y Costos

71. El objeto del pago de costas y costos es rembolsar a la parte denunciante, los gastos en que se vio obligada a incurrir para acudir ante la Administración a denunciar el incumplimiento de una norma por parte del infractor. Es por ello que el pago de los costos asociados al procedimiento debe ser asumido por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento en el extremo que fue declarada fundada la denuncia en su contra.
72. En el presente caso, en la medida que ha quedado acreditado que el denunciado ha infringido las normas de la Ley de Protección al Consumidor y de conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI³⁰, corresponde condenar al Banco Falabella al pago de las costas y costos del procedimiento.

III.7 Remisión de la resolución a otras entidades

73. Sin perjuicio de lo expuesto, esta Sala considera necesario que la SBS conozca la problemática tratada en el presente caso y establezca futuros lineamientos para disminuir las limitaciones de las personas con discapacidad en el uso de tarjetas de crédito.
74. En efecto, tomando en cuenta que uno de los usos de las tarjetas de crédito es servir como medio de pago en operaciones de adquisición de bienes o servicios, los establecimientos comerciales podrían enfrentarse a eventuales limitaciones para verificar la identidad del usuario del plástico impedido de firmar como su DNI.
75. Para ello, se debe tener en cuenta, a modo de recomendación, que se implementen mecanismos de seguridad que sustituyan la firma gráfica o

³⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo 716.

manuscrita a favor de las personas con discapacidad³¹, como es la toma de su huella digital o bien la futura inclusión de datos adicionales en la tarjeta de crédito.

76. Por ello, corresponde remitir copia de la presente resolución a dicho órgano regulador, así como al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS a efectos que canalicen nuevas alternativas para el uso de tarjeta de crédito por parte de personas con discapacidad.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

PRIMERO: Revocar la Resolución 117-2010/INDECOPI-LAM emitida el 29 de enero de 2010 por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque que declaró infundada la denuncia de la señora Rosa Margarita Cueva Tupac Yupanqui de Vignolo contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción del artículo 7°-B de la Ley de Protección al Consumidor y, en consecuencia, declararla fundada, al haberse acreditado que el denunciado limitó de manera arbitraria el derecho de la denunciante a obtener una nueva tarjeta de crédito.

SEGUNDO: Ordenar al Banco Falabella Perú S.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles de notificada la presente resolución, entregue a la señora Cueva una nueva tarjeta de crédito vinculada a la misma cuenta corriente y con los mismos beneficios obtenidos hasta el momento en que se le negó la entrega de la tarjeta de crédito. Para tales efectos, el Banco Falabella Perú S.A. podrá utilizar los medios apropiados –como constatación notarial, certificación de firma, consignación de huella digital, etc.– para identificar a la denunciante al momento de hacerle entrega de este instrumento de pago y, de ser el caso, suscribir un nuevo contrato de tarjeta de crédito.

TERCERO: Sancionar al Banco Falabella Perú S.A. con una amonestación.

CUARTO: Condenar al Banco Falabella Perú S.A. al pago de costas y costos del procedimiento administrativo.

³¹ **RESOLUCIÓN SBS 264-2008. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO. 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.

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio. (...)

QUINTO: Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a fin que implemente mecanismos de seguridad que sustituyan la firma gráfica o manuscrita a favor de las personas con discapacidad.

SEXTO: Remitir copia de la presente resolución al Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS a efectos que canalice nuevas alternativas para el uso de tarjeta de crédito por parte de personas con discapacidad.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Oscar Darío Arrús Olivera y Miguel Antonio Quirós García.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Presidente