



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0159-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0055-2022/CPC-INDECOPI-ICA

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : LEONIDAS QUICAÑO ESCALANTE

**DENUNCIADA** : CMAC – HUANCAYO S.A.

**MATERIA** : DISCRIMINACIÓN

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra CMAC – Huancayo S.A., al probarse que incurrió en un acto de discriminación contra el señor Leonidas Quicaño Escalante, por impedirle que otorgue su bien inmueble como garantía para la contratación de un crédito, al haberle exigido que presente un poder de representación a fin de que otra persona firmara por él, por ser una persona con discapacidad visual, sin que la proveedora haya desplegado previamente los ajustes razonables pertinentes a fin de que el denunciante dejara constancia de la manifestación de su voluntad, vulnerando el derecho a la igualdad y no discriminación, previsto en el artículo 8° de la Ley General de la Persona con Discapacidad.*

**SANCIÓN:** 37,39 UIT

Lima, 24 de enero de 2024

## ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 28 de abril de 2022<sup>1</sup>, el señor Leonidas Quicaño Escalante (en adelante, el señor Quicaño) denunció a CMAC – Huancayo S.A. (en adelante, Caja Huancayo)<sup>2</sup> por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando principalmente que el 14 de febrero de 2022, se acercó al establecimiento de Caja Huancayo en la ciudad de Ayacucho, junto a la madre de su hija, la señora Elizabeth Mery Vilca Aguilar (en adelante, la señora Vilca), a efectos de garantizar, con un terreno de su propiedad, un crédito de S/ 19 000,00 que fue aprobado por la denunciada; sin embargo, luego de revisar su Documento Nacional de Identidad (DNI), y tras advertir que era una persona con discapacidad visual, la denunciada se negó a aceptar dicha garantía, ya que le exigió que presente una carta poder notarial inscrita en Registros Públicos, para que otra persona firmara por él, incurriendo así en un acto de discriminación.
2. Por Resolución 0301-2022/ST-INDECOPI-ICA del 14 de junio de 2022, la

<sup>1</sup> Complementado con el escrito del 1 de junio de 2022.

<sup>2</sup> Con RUC: 20130200789. Domicilio fiscal: Calle Real 341, Int. 343, Huancayo – Huancayo – Junín, de acuerdo con la consulta efectuada en [www.e-consultaruc.sunat.gob.pe](http://www.e-consultaruc.sunat.gob.pe).



Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia contra Caja Huancayo, imputándole la presunta infracción del artículo 38° del Código, por no haber permitido al denunciante, de manera injustificada “...*garantizar con el título de propiedad de su terreno, una ampliación de crédito solicitada por su cónyuge al exigirle la presentación de un poder especial por ser una persona con discapacidad visual*”.

3. El 25 de agosto de 2022, Caja Huancayo presentó sus descargos manifestando, principalmente, lo siguiente:
  - i) Que, otorgó una ampliación del crédito solicitada por la señora Vilca sin la garantía ofrecida por el señor Quicaño.
  - ii) Que, el denunciante no fue discriminado, pues había recibido un trato igualitario al de sus demás clientes, ya que, de acuerdo con el reglamento interno de su empresa, denominado “*Reglamento de aceptación de poderes para operaciones de depósitos, créditos y servicios*” (en adelante, el Reglamento Interno de Poderes), debía presentar un poder inscrito ante los Registros Públicos por tener un impedimento físico para firmar.
  - iii) Que, solo el notario podía verificar y constatar su capacidad, mas no su personal.
4. Por Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA del 30 de enero de 2023<sup>3</sup>, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, la Comisión) declaró fundada la denuncia contra Caja Huancayo, por infracción del artículo 38° del Código, por cuanto se probó que, de forma injustificada, no le permitió al señor Quicaño garantizar con el título de propiedad de su terreno, una ampliación de crédito solicitada por su cónyuge, al exigirle la presentación de un poder especial por ser una persona con discapacidad visual, sancionándola con una multa de 41,55 UIT, condenándola al pago de las costas y costos del procedimiento, así como disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)<sup>4</sup>.
5. El 28 de febrero de 2023, Caja Huancayo apeló la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA, indicando lo siguiente:
  - i) Que, una persona con discapacidad visual tenía problemas de comunicación, por ende, tenía problemas para manifestar su voluntad, por lo cual estaba condicionado a tener un “apoyo” a efectos de que un tercero pueda validar los actos jurídicos que celebraba la persona con

<sup>3</sup> Previamente, el 6 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción N° 0006-2023/ST-INDECOPI-ICA, el cual fue puesto en conocimiento de las partes del procedimiento en la misma fecha, siendo que solo el denunciante formuló sus observaciones al mismo el 13 de enero de 2023.

<sup>4</sup> Asimismo, denegó la medida correctiva solicitada, relativa a que se le apliquen a la señora Vilca, las tasas de interés que le fueron aplicadas en su anterior crédito.



- discapacidad.
- ii) Que, la resolución recurrida carecía de motivación, ya que el denunciante no había sufrido ningún tipo de discriminación por raza, sexo, orientación sexual, origen, idioma, condición económica, credo u opinión política.
  - iii) Que, a raíz de lo ocurrido, el denunciante no tenía ninguna vinculación contractual con su representada, ya que procedió con el otorgamiento de un crédito a la señora Vilca sin la participación del señor Quicaño como garante.
  - iv) Que, el cambio del modelo de la capacidad previsto en el artículo 141° del Código Civil devolvía la capacidad de ejercicio a las personas con discapacidad; sin embargo, dicha situación se veía limitada a la necesidad de contar con un “apoyo”.
  - v) Que, el notario debía dar fe de la capacidad del contratante, pues su personal no contaba con dicha investidura; además, de considerarlo necesario, solicitaría la intervención de un testigo a ruego o la intervención de su “apoyo”.
  - vi) Que, su representada necesitaba tener certeza de la voluntad del contratante únicamente con la presentación de un poder inscrito; de lo contrario, se vería inmerso en un proceso judicial de nulidad o ineficacia del acto jurídico.
  - vii) Que, el requerimiento de un poder de representación se amparaba en su reglamento interno, a fin de obtener seguridad jurídica en una situación que no era común.
6. El 21 de junio de 2023, Caja Huancayo presentó un escrito mediante el cual reiteró sus argumentos de defensa, indicando adicionalmente las siguientes consideraciones:
- i) Que, debía evaluarse si el señor Quicaño era un consumidor en los términos del Código y los Lineamientos de Protección al Consumidor.
  - ii) Que, la constitución de una garantía no era un requisito para el otorgamiento de un crédito; además, el otorgamiento de un poder a favor de la señora Vilca para que representara al denunciante en la firma de documentos, constituía un requisito propio de la evaluación crediticia realizada por su empresa.
  - iii) Que, con la finalidad de asegurar la efectividad legal de dicha garantía, se requería que el denunciante firmara los documentos contractuales, lo que se encontraba impedido de realizar por su propia discapacidad; así, la falta de visión en la firma de documentos debía ser suplida con el otorgamiento de un poder notarial.
  - iv) Que, en el audio presentado por el denunciante solo se evidenciaba que su personal le informó sobre la necesidad del otorgamiento de un poder notarial para la firma de los documentos contractuales como garante.
  - v) Que, la resolución emitida por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) indicaba que su discapacidad era de comunicación, locomoción, destreza y situación; así, la invidencia era



- por sí misma un impedimento físico, pues afectaba su comunicación, aunque no sus capacidades mentales o cognitivas.
- vi) Que, la Comisión no demostró que el denunciante tenía una discapacidad distinta a la de tipo física.
  - vii) Que, según el artículo 156° del Código Civil, el poder de representación debía darse de forma indubitable y por escritura pública, para que un representante pueda disponer de la propiedad de su representado.
  - viii) Que, la garantía tenía un carácter subsidiario y el señor Quicaño se beneficiaba indirectamente del crédito otorgado a la señora Vilca.
  - ix) Que, la sanción impuesta era desproporcional, ya que no se tomó en cuenta los principios del Derecho Administrativo, ni tampoco los criterios previstos en el artículo 230° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), como beneficio ilícito, probabilidad de detección, gravedad del daño, perjuicio económico causado, reincidencia, las circunstancias de la comisión de la infracción, así como la existencia o falta de intencionalidad.
  - x) Que, la resolución recurrida era abusiva, pues se apartaba del informe final de instrucción sin mayores pruebas, además de afectar gravosamente su derecho como administrado.
  - xi) Que, solicitó el uso de la palabra.
7. Si bien mediante Proveído 3 del 8 de enero de 2024, se convocó a las partes a una audiencia de conciliación para el día 15 de enero de 2024 -tras el pedido formulado por Caja Huancayo el 18 de agosto de 2023-, las partes del procedimiento no llegaron a un acuerdo conciliatorio en dicha diligencia<sup>5</sup>.
8. El 24 de enero de 2024, se llevó a cabo una audiencia de informe oral, contando con la participación de ambas partes del procedimiento.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la noción de consumidor

9. Ante la solicitud de Caja Huancayo de evaluar si el señor Quicaño era un consumidor, cabe precisar que, de la lectura del artículo III del Título Preliminar del Código, se desprende que la calidad de consumidor constituye una condición de procedencia de las denuncias que se presenten ante el Indecopi, pues solo será competente para avocarse a conocer las infracciones cometidas en perjuicio de los consumidores, estén directa o indirectamente expuestos o comprendidos por una relación de consumo o en una etapa preliminar a esta<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Según consta a fojas 251 del expediente.

<sup>6</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo III.- Ámbito de aplicación.** - 1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta. (...)



10. Sobre el particular, la Sala ha reconocido –en las Resoluciones 2713-2010/SC2-INDECOPI, 1846-2010/SC2-INDECOPI y 0717-2023/SPC-INDECOPI<sup>7</sup>– que existen supuestos excepcionales en los que el proveedor no ha prestado efectivamente un servicio al denunciante; es decir, no se configura propiamente una relación de consumo, y, pese a ello, en virtud de una interpretación pro consumidor, se considera como consumidores a tales denunciantes teniendo en cuenta que estaban en una etapa previa o se han visto expuestos a los efectos de una relación de consumo<sup>8</sup>.
11. Lo anterior, también se condice con el hecho consistente en que *“la relación de consumo es una categoría conceptual del Derecho del Consumidor con mucho contenido y propiedad; es un concepto complejo que no se refiere solamente a una relación traslativa de cosa-precio o de servicio-precio, sino que implica un conjunto de prestaciones a las que se encuentra obligado un proveedor en función a su propuesta ofertable dirigida a los consumidores (...).”*<sup>9</sup>
12. En el presente caso, de lo alegado por ambas partes del procedimiento, no resulta un hecho controvertido que la señora Vilca adquirió el Crédito N° 107-068-10-1-0029774.58 de Caja Huancayo, por un monto ascendente a S/ 19 000,00, cuyo pago el señor Quicaño se disponía a garantizar mediante un inmueble (terreno) de su propiedad. Sin embargo, no pudo constituir en garantía dicho inmueble, ya que la denunciada le requirió la presentación de un poder especial inscrito en Registros Públicos, a fin de que otra persona pueda firmar los documentos por él.
13. Si bien el señor Quicaño no contrató un producto financiero con Caja Huancayo, ni tampoco llegó a ser garante de la señora Vilca en el marco de la adquisición del crédito de S/ 19 000,00 de Caja Huancayo, esta Sala verifica, de lo alegado por las partes, que el interesado se encontraba en una etapa previa a una relación de consumo, pues al momento de encontrarse dentro del establecimiento comercial de la denunciada -a fin de dar su consentimiento para la constitución en garantía de una de sus propiedades-, estuvo expuesto a los mecanismos utilizados por el proveedor para entablar relaciones de consumo.
14. Debe sopesarse que, en el Derecho del Consumidor *“...la doctrina habla de relación de consumo, no de relación de contrato, porque lo que se tutela no es la relación específica de una persona en particular, sino a todo aquel que se encuentre*

<sup>7</sup> Esto se advierte, por ejemplo, en las denuncias por actos de discriminación o negativa injustificada de contratar en las que no se logra configurar una relación de consumo, precisamente porque el proveedor se niega a contratar y a permitir el ingreso a un establecimiento o a prestar el servicio solicitado, sin acreditar causas objetivas y justificadas (Resolución 2713-2010/SC2-INDECOPI).

<sup>8</sup> Por ejemplo, pueden calificar como consumidores las personas naturales o jurídicas que como destinatarios finales se encuentran: a) En una etapa previa a una relación de consumo –por ejemplo, una persona que revisa el *e-commerce* de un proveedor–; b) En una relación de consumo –por ejemplo, una persona que adquiere un bien inmueble–; y, c) Expuestos directa o indirectamente a una relación de consumo –por ejemplo, una persona que recibe en su domicilio un requerimiento de pago de una deuda de la cual no es titular ni fiador–.

<sup>9</sup> Conforme a lo señalado por el vocal Julio Baltazar Durand Carrión en el voto discordante contenido en la Resolución 1053-2021/SPC-INDECOPI (fundamento 15).



en una relación de mercado, es decir de expectativa comercial entre quien provee bienes o servicios y quien está en condiciones de recibirlos<sup>10</sup>, que es lo que sucedió en este caso, porque el denunciante era un consumidor potencial que tenía la expectativa de garantizar un producto financiero contratado por la señora Vilca con el proveedor, lo cual puede inferirse desde el ingreso al establecimiento comercial, así como por las tratativas efectuadas con el personal de Caja Huancayo para poder realizar el desembolso del crédito con una garantía<sup>11</sup>.

15. En tal sentido, el hecho que el señor Quicaño no haya participado en calidad de garante a favor del crédito de la señora Vilca, no releva que el denunciante se constituyó como un consumidor que pretendió acceder a un servicio financiero con la denunciada, pero que vio frustradas tales pretensiones, aduciendo haber sido discriminado por las acciones adoptadas por parte del personal de la denunciada; por lo que, este Colegiado considera que era un consumidor, desestimando así lo alegado por la proveedora en este punto.

### Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

#### Marco teórico legal

16. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo<sup>12</sup>. Así, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor, siendo que el artículo 1º.1 literal d) del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2º de la Constitución, así como por otros de cualquier índole<sup>13</sup>.
17. En este contexto, el artículo 38º del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer

<sup>10</sup> DURAND, Julio. *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Lima: Fondo Editorial USMP, 2007, p. 225.

<sup>11</sup> Asimismo, resulta pertinente traer a colación que la señora Vilca también era consumidora de Caja Huancayo, de conformidad con los términos previstos en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del Código, ya que había contratado un crédito por S/ 19 000,00 con dicha empresa, el cual iba a ser destinado para solventar los gastos del mejoramiento de su vivienda, finalidad que fue consignada expresamente en el documento contractual denominado "*Solicitud, evaluación y aprobación de créditos de consumo A*" que obra a fojas 58 del expediente.

<sup>12</sup> Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3º de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

<sup>13</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- **Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)



discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como, realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>14</sup>. Por lo que, de conformidad con dicho marco normativo, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual<sup>15</sup>.

18. Cabe añadir que el artículo 39° de dicho cuerpo normativo<sup>16</sup> no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias que permitan verificar la comisión de la conducta infractora<sup>17</sup>.
19. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, la Convención), ratificado por el Perú el 30 de diciembre de 2007 mediante Decreto Supremo 073-2007-RE, en su artículo 2°, ha definido expresamente 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. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”*.
20. Cabe precisar que el término *“discapacidad”*, de conformidad con lo desarrollado en el inciso e) del preámbulo y el artículo 1° de la Convención, es un concepto que evoluciona en el tiempo, y que resulta de la interacción entre

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.** 38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. 38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. 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 distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

<sup>15</sup> Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

<sup>17</sup> Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.



personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, y diversas barreras que pueden impedir su “participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

21. Así, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que toda persona que se encuentre en una situación de vulnerabilidad es titular de una protección especial, debido a los deberes especiales cuyo cumplimiento por parte del Estado es necesario para satisfacer las obligaciones generales de respeto y garantía de los derechos humanos. La Corte recordó que no basta que los Estados se abstengan de violar los derechos, sino que es imperativa la adopción de medidas positivas, determinables en función de las particulares necesidades de protección del sujeto de derecho, ya sea por su condición personal o por la situación específica en que se encuentre, como la discapacidad. En este sentido, es obligación de los Estados propender por la inclusión de las personas con discapacidad por medio de la igualdad de condiciones, oportunidades y participación en todas las esferas de la sociedad<sup>18</sup>.
22. Lo anterior se condice con el artículo 7° de nuestra Carta Magna<sup>19</sup>, el cual también reconoce de forma expresa el respeto a la dignidad de la persona con discapacidad, así como a la necesidad de implementar un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.
23. A lo anterior, cabe añadir lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad (en adelante, la Ley General de la Persona con Discapacidad)<sup>20</sup>, el cual expresamente reconoce el derecho a la igualdad y la prohibición de los actos de discriminación, por motivo de discapacidad en los siguientes términos: “(...) 8.2 *Es nulo todo acto discriminatorio por motivos de discapacidad que afecte los derechos de las personas. Se considera como tal toda 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 uno o varios derechos, incluida la denegación de ajustes razonables. No se consideran discriminatorias las medidas positivas encaminadas a alcanzar la igualdad de hecho de la persona con discapacidad.*”
24. En ese contexto, el Tribunal Constitucional ha enfatizado en que históricamente las personas con discapacidad fueron excluidas de diversos procesos sociales, a raíz de los déficits de organización en la estructura de nuestra sociedad, así como por las condiciones y características propias del

<sup>18</sup> Caso Furlán y Familiares vs. Argentina (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 31 de agosto de 2012). Ver resumen de sentencia aquí: [http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/resumen\\_246\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/resumen_246_esp.pdf)

<sup>19</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993. Derecho a la salud. Protección al discapacitado. Artículo 7.-** 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.

<sup>20</sup> Vigente desde el 25 de diciembre de 2012.





entorno, los cuales se han constituido como un impedimento al pleno goce y ejercicio de sus derechos, ya que no se ajustaban a los requerimientos y necesidades propias de las personas con discapacidad<sup>21</sup>.

25. Por tal motivo, el Tribunal Constitucional ha abordado diversos casos de discriminación contra personas con discapacidad, enfatizando el pleno reconocimiento de sus derechos, como su autonomía individual, la libertad de tomar sus propias decisiones, su independencia de otras personas, así como el deber especial de protección que existe a su favor, a través de, por ejemplo, la realización de ajustes razonables que están orientadas justamente a promover las condiciones necesarias que permitan eliminar las exclusiones a las que históricamente han sido expuestas las personas con discapacidad. (Sentencia del Expediente 02437-2013-PA/TC)<sup>22</sup>.
26. En ese sentido, el referido Tribunal ha puesto especial énfasis en que el derecho a la igualdad no implica que todos los seres humanos sean tratados de la misma forma, sino que, con la finalidad de proteger la dignidad de las personas con discapacidad, resulta necesario que nuestro ordenamiento jurídico efectúe un trato “a lo que es igual, y desigual a lo que no lo es”. En ese sentido, de no cumplir con dicha disposición, se podrían configurar actos discriminatorios de dos (2) tipos: 1) Una discriminación directa, indirecta o neutral, cuando se ejerce un trato desigual a situaciones sustancialmente iguales; o, 2) Una discriminación por indiferenciación, cuando se brinda un trato igualitario a situaciones sustancialmente desiguales<sup>23</sup>.
27. La necesidad de implementar un marco jurídico especial para las personas con

<sup>21</sup> “La adopción de medidas de esta clase no se justifica en la discapacidad en sí misma o en la idea de que esta incapacite para alcanzar el progreso y el desarrollo y en que, por dicha razón, el Estado tenga que dictar medidas de carácter asistencialista a favor de estas personas, sino en el hecho de que su exclusión de los diversos procesos sociales se ha originado en las condiciones y características del ambiente o entorno social en el que se han visto forzadas a interactuar. 9. El Tribunal debe hacer notar que todas las actividades en las que participa ser humano -educativas, orales, recreacionales, de transporte, etcétera— han sido planeadas para realizarse en ambientes físicos que se ajustan a los requerimientos y necesidades de las personas que no están afectadas de discapacidad. Su planificación, por lo tanto, ha respondido a una imagen del ser humano sin deficiencias físicas, sensoriales o mentales. Históricamente, pues se entorno ha sido hostil con las personas que sufren de alguna discapacidad. La falta de ambientes físicos adecuados a las necesidades de las personas discapacidad ha desencadenado, primero, su marginación y, luego, su exclusión de todos estos procesos sociales, presentándose tales déficits de organización de la estructura social como el principal impedimento para que este sector 7 la población acceda al goce y ejercicio pleno de sus derechos y libertades”. (Ver Sentencia recaída en el Expediente 02437-2013-PA/TC)

<sup>22</sup> “(...) 7. Por lo que respecta a las personas con discapacidad, esto es, aquellas que sufren de una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente, los artículos 2.2 y 7º de la Constitución declaran la obligación del Estado de garantizarles el respeto a su dignidad y un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad. Tal régimen legal de protección especial no se circunscribe solo a medidas de asistencia sanitaria sino que, en general, comprende el deber estatal de establecer ajustes razonables orientados a promover las condiciones necesarias que permitan eliminar las exclusiones de las que históricamente han sido víctimas. Por ajustes razonables, en este contexto. (...) 8. La adopción de medidas de esta clase no se justifica en la discapacidad en sí misma o en la idea de que esta incapacite para alcanzar el progreso y el desarrollo y en que, por dicha razón, el Estado tenga que dictar medidas de carácter asistencialista a favor de estas personas, sino en el hecho de que su exclusión de los diversos procesos sociales se ha originado en las condiciones y características del ambiente o entorno social en el que se han visto forzadas a interactuar.(...)”

<sup>23</sup> “Igualmente ha recordado que este derecho no garantiza que todos los seres humanos sean tratados de la misma forma siempre y en todos los casos. Como ha sostenido la Corte Interamericana de Derechos Humanos, puesto que 'la igualdad y la no discriminación se desprenden de la idea de unidad de dignidad naturaleza de la persona, es preciso concluir que no todo tratamiento jurídico diferente es propiamente discriminatorio, porque no toda distinción de trato puede considerarse ofensiva, por sí misma, de la dignidad humana' [Opinión Consultiva N° 4/84]. La igualdad jurídica presupone pues dar un trato igual a lo que es igual y desigual a lo que no lo es. De modo que se afecta a esta no solo cuando frente a situaciones sustancialmente iguales se da un trato desigual [discriminación directa, indirecta o neutral, etc.], sino también cuando frente a situaciones sustancialmente desiguales se brinda un trato igualitario [discriminación por indiferenciación]”. (Ver Sentencia recaída en el Expediente 02437-2013-PA/TC)



discapacidad se justifica precisamente en que no se puede tratar por igual a quienes se encuentran en situaciones diferentes; de lo contrario, se incurriría en un acto de discriminación. Este tipo de discriminación, denominado por el Tribunal Constitucional y la doctrina como “*discriminación por indiferenciación*”, se configura de forma particular en contextos en donde se aprecia la presencia de grupos con especial vulnerabilidad –como lo son las personas con discapacidad–, que requieren un trato diferenciado por su particular situación<sup>24</sup>. En otras palabras, este tipo de discriminación se presenta cuando las principales diferencias de los sujetos son invisibilizadas, y conlleva a que reciban un mismo tratamiento cuando en realidad deberían ser tratados de forma diferente<sup>25</sup>.

28. Cabe precisar que los pronunciamientos adoptados por el Tribunal Constitucional constituyen también un medio de tutela a las personas con discapacidad, pues justamente interpreta y desarrolla el derecho a la igualdad y a la prohibición de discriminación, indicando, por ejemplo, que se debe tutelar a las personas con discapacidad cuando no son consideradas aptas para realizar determinadas actividades o no se encuentran en una posición similar al resto de las personas de la colectividad, pues dichas limitaciones o dificultades en realidad no emanan de la persona misma, sino de una sociedad que no ha adoptado los ajustes razonables a fin de garantizar que ese grupo pueda ejercer y gozar plenamente los derechos que el ordenamiento jurídico les reconoce, más aún cuando existen estereotipos arraigados que asocian a su situación de discapacidad con determinados defectos (Sentencia Expediente 01153-2013-PA/TC)<sup>26</sup>.
29. No obstante, la protección que debe brindar el Estado, tal como se ha señalado en pronunciamientos anteriores<sup>27</sup>, el deber de no discriminar a las personas con discapacidad no solo se extiende a este -y a la esfera del derecho de las instituciones públicas-, pues también abarca a las personas naturales en general, así como a todo tipo de organizaciones y personas jurídicas, dentro de las cuales se encuentran, naturalmente, las empresas privadas.

<sup>24</sup> Díaz Díaz, M.-P. G. (2022). El consumidor con discapacidad: Entre autonomía, discriminación y justicia administrativa. *Persona Y Familia*, 11(1), p. 141. (Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.33539/perfya.2022.n11v1.2569>)

<sup>25</sup> Landa Arroyo, C. (2021). El derecho fundamental a la igualdad y no discriminación en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional del Perú. *Estudios constitucionales*, 19(2), 71-101. (Recuperado a partir de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002021000200071>)

<sup>26</sup> “(...) 5. En el caso de las personas con discapacidad, esta especial tutela se fundamenta en diversos motivos. El primero de ellos, acaso el más notorio, se relaciona con la discriminación histórica que han sufrido las personas que integran este grupo, y que se ha sustentado, por ejemplo, en considerarlos como personas no aptas para realizar determinadas actividades o que no se encuentran en una posición similar al del resto de la colectividad. Esta visión, que evidentemente no puede ser asumida por este Tribunal, supuso la denegación para el goce o ejercicio de distintos derechos. 6. Del mismo modo, también confluyen factores de carácter social, que se explican en el hecho de que existen diversos estereotipos arraigados en nuestra sociedad y que asocian a las personas con discapacidad con determinados defectos. Sobre ello, este Tribunal no puede dejar de hacer notar que la denominada “discapacidad” es, en realidad, el no acondicionamiento a un entorno que es hostil para este colectivo. En ese sentido, el nuevo enfoque de la discapacidad lo que resalta es que las alegadas limitaciones o dificultades no emanan de la persona misma, sino de una sociedad que no ha realizado determinados ajustes para garantizar que este colectivo pueda gozar, en condiciones de igualdad, del plexo de derechos y principios que nuestro ordenamiento resguarda. (...)”

<sup>27</sup> Resoluciones 1539-2014/SPC-INDECOPI del 7 de mayo de 2014 y 2145-2018/SPC-INDECOPI del 22 de agosto de 2018.



30. Así, el artículo 21° de la Ley General de la Persona con Discapacidad dispone que no solo el Estado garantiza a la persona con discapacidad al acceso y la libertad de elección respecto a los distintos formatos y medios utilizables para su comunicación, sino también a las empresas privadas, como las entidades bancarias, financieras y de seguro, quienes deben remitir información en general en medios y formatos accesibles al usuario con discapacidad que lo solicite.
31. A lo anterior, es menester destacar que nuestro Código Civil reconoce expresamente, en sus artículos 3° y 42°, que toda persona con discapacidad no solo tiene capacidad jurídica, sino también capacidad de ejercicio en igualdad de condiciones con los demás y en todos los aspectos de su vida, independientemente de si usan o requieren de ajustes razonables o apoyos para la manifestación de su voluntad<sup>28</sup>.
32. Asimismo, las personas con discapacidad pueden requerir o solicitar libremente determinados ajustes razonables o apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica -artículo 45° del Código Civil-. Así, conforme lo ha desarrollado el artículo 659-B° de la citada normativa, los apoyos son formas de asistencia libremente elegidos por una persona mayor de edad, que únicamente facilitan el ejercicio de sus derechos, como un apoyo en la comunicación, comprensión de los actos jurídicos y la manifestación e interpretación de la voluntad<sup>29</sup>. En este punto, es importante señalar que la manifestación de voluntad reconocida en el artículo 141° del Código Civil no solo puede darse de forma escrita, sino también oral, manual, mecánico, digital, electrónico, lengua de señas, etc.
33. En ese sentido, con la finalidad de lograr una inclusión efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad, así como para facilitar su acceso a los servicios en igualdad de condiciones, en concordancia con la regulación del Código Civil, el artículo 5° del Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardas para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, aprobado por el Decreto Supremo 016-2019-MIMP (en adelante, el Reglamento para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad), dispone que, tanto las entidades públicas como privadas que brindan servicios públicos están obligadas a otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad que lo requieran para manifestar su voluntad en la

<sup>28</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 3.- Capacidad jurídica.** Toda persona tiene capacidad jurídica para el goce y ejercicio de sus derechos. La capacidad de ejercicio solo puede ser restringida por ley. Las personas con discapacidad tienen capacidad de ejercicio en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida.

**Artículo 42. Capacidad de ejercicio plena.** Toda persona mayor de dieciocho años tiene plena capacidad de ejercicio. Esto incluye a todas las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás y en todos los aspectos de la vida, independientemente de si usan o requieren de ajustes razonables o apoyos para la manifestación de su voluntad.

<sup>29</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 659-B.- Definición de apoyos.** Los apoyos son formas de asistencia libremente elegidos por una persona mayor de edad para facilitar el ejercicio de sus derechos, incluyendo el apoyo en la comunicación, en la comprensión de los actos jurídicos y de las consecuencias de estos, y la manifestación e interpretación de la voluntad de quien requiere el apoyo. El apoyo no tiene facultades de representación salvo en los casos en que ello se establezca expresamente por decisión de la persona con necesidad de apoyo o el juez en el caso del artículo 659-E. (...)



realización de actos que produzcan efectos jurídicos.

34. Por todo lo expuesto, esta Sala advierte que la finalidad del artículo 45° del Código Civil gira en torno a reconocer que la persona con discapacidad tiene la libre elección de requerir la implementación de ajustes razonables o apoyos para poder ejercer su capacidad jurídica, en virtud de su autonomía individual, su libertad de tomar sus propias decisiones y de su propia capacidad de poder manifestar su voluntad a través de los distintos medios previstos en el artículo 141° de la citada normativa.
35. Cabe precisar que los ajustes razonables están referidos a aquellas modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas, requeridas por un caso particular, que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida, garantizan el goce y ejercicio de la capacidad jurídica en igualdad de condiciones con los demás<sup>30</sup>, mientras que la figura del apoyo constituye una forma de asistencia en una persona natural, jurídica sin fines de lucro o una institución pública, libremente elegida por una persona mayor de edad, que pueda facilitarle a la persona con discapacidad el ejercicio de los actos celebrados que producen efectos jurídicos, sin llegar a tener una forma de representación, dado que realizan una labor de acompañamiento, asistencia y ayuda que las personas con discapacidad requieran<sup>31</sup>.
36. En este punto, es pertinente aclarar que la elección de la figura del apoyo únicamente depende de la persona con discapacidad, en virtud del reconocimiento de su propia capacidad jurídica - artículo 45° del Código Civil<sup>32</sup>. Sin embargo, solo si se evidencia que una persona con discapacidad no puede manifestar su voluntad, luego de que se hayan realizado los esfuerzos reales y pertinentes para obtener dicha manifestación, según lo indicado en el artículo 659-E° de dicho cuerpo normativo, únicamente el juez –y no un tercero– podrá determinar que la persona con discapacidad requiere de un apoyo necesario<sup>33</sup>.

<sup>30</sup> **REGLAMENTO QUE REGULA EL OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES, DESIGNACIÓN DE APOYOS E IMPLEMENTACIÓN DE SALVAGUARDIAS PARA EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 016-2019-MIMP. Artículo 2.- Definiciones. (...) 1. Ajustes razonables para la manifestación de voluntad.-** Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida, sirven para garantizar el goce y ejercicio de la capacidad jurídica de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (...)

<sup>31</sup> **REGLAMENTO QUE REGULA EL OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES, DESIGNACIÓN DE APOYOS E IMPLEMENTACIÓN DE SALVAGUARDIAS PARA EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 016-2019-MIMP. Artículo 9.- Del apoyo.** 9.1 El apoyo es una forma de asistencia libremente elegida por una persona mayor de edad para facilitar el ejercicio de actos que produzcan efectos jurídicos, en el marco de sus derechos. Puede recaer en una o más personas naturales, personas jurídicas sin fines de lucro o instituciones públicas. 9.2 El apoyo no tiene facultades de representación salvo en los casos en que ello se establezca expresamente en la escritura pública o sentencia de designación. (En concordancia con el artículo 659°-B del Código Civil).

<sup>32</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 45.- Ajustes razonables y apoyo.** Toda persona con discapacidad que requiera ajustes razonables o apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica puede solicitarlos o designarlos de acuerdo a su libre elección.

<sup>33</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 659-E.- Excepción a la designación de los apoyos por juez.** El juez puede determinar, de modo excepcional, los apoyos necesarios para las personas con discapacidad que no puedan manifestar su voluntad y para aquellas con capacidad de ejercicio restringida, conforme al numeral 9 del artículo 44. Esta medida se justifica, después de haber realizado esfuerzos reales, considerables y pertinentes para obtener una manifestación de voluntad de la persona, y de haberse prestado las



37. Esta situación guarda correspondencia con lo desarrollado por la doctrina especializada en derechos de la persona con discapacidad, al sostener que *“la no manifestación de la voluntad solo se configura luego de haberse realizado esfuerzos reales, considerables, y pertinentes para obtener una manifestación de voluntad de la persona, y de habersele prestado las medidas de accesibilidad y ajustes razonables, y solo cuando la designación de apoyos sea necesaria para el ejercicio y protección de sus derechos. Es decir, la medida debe ser de ultima ratio y no podrá ser como mecanismo masivo de privación de capacidad”*<sup>34</sup>.
38. Asimismo, la normativa nacional anteriormente expuesta promueve la participación de la persona con discapacidad en la celebración de actos jurídicos de forma directa y personal en cuanto pueda manifestar su voluntad, en el marco del reconocimiento de su autodeterminación y libre desarrollo de su personalidad, siendo que: *“La regla es que la propia persona con discapacidad realice el acto jurídico, teniendo el derecho de contar con un apoyo que no participa en el acto jurídico. Este apoyo solo colabora en el entendimiento, facilitación o interpretación de la manifestación de voluntad. La no participación del apoyo en el acto jurídico es la regla y su participación (sic) es la excepción.”*<sup>35</sup>
39. Por todo lo expuesto, a los proveedores les está proscrito desplegar actos de discriminación en perjuicio de las personas con discapacidad, pues deben garantizar su acceso a los servicios que expiden al público realizando las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas a fin de permitir que las personas con discapacidad puedan gozar como ejercer su capacidad jurídica, en virtud del mandato nacional y supranacional que les es reconocido.

### Aplicación al caso en concreto

40. En el presente caso, se denunció que Caja Huancayo había incurrido en un acto de discriminación, pues cuando el denunciante se acercó a las oficinas de la denunciada con la finalidad de dar en garantía un terreno de su propiedad para garantizar un crédito otorgado a su pareja, el personal de la denunciada, luego de revisar su Documento Nacional de Identidad (DNI), y tras advertir que era una persona con discapacidad visual, se negó a aceptar dicha garantía, pues le exigió una carta poder notarial inscrita en Registros Públicos para que otra persona firmara por él, pese a que el denunciante le manifestó que no tenía ningún impedimento físico para firmar.
41. La Comisión declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 38° del

---

medidas de accesibilidad y ajustes razonables, y cuando la designación de apoyos sea necesaria para el ejercicio y protección de sus derechos. (...)

<sup>34</sup> Constantino Caycho, R. A., & Bregaglio Lazarte, R. A. (2022). La compleja comprensión del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. IUS ET VERITAS, (64), p. 166. Recuperado a partir de: <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202201.009>

<sup>35</sup> Varsi Rospigliosi, E. (2021). La representación del apoyo de la persona con discapacidad. El nuevo esquema de la capacidad jurídica en el Perú. Acta bioethica, 27(2), p. 220. Recuperado a partir de: <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2021000200211>



Código, tras considerar que Caja Huancayo no había podido justificar la negativa para que el denunciante pueda suscribir los documentos que le permitirían constituirse como garante de la ampliación del crédito solicitada por la señora Vilca, extremo que fue apelado por la denunciada, en virtud de los argumentos expuestos en los considerandos 5 y 6 de la presente resolución.

42. En primer lugar, si bien la denunciada indicó que el motivo de discriminación por discapacidad no se encontraba previsto tanto en el artículo 2°.1 de la Constitución, como en el artículo 38° del Código, resulta pertinente aclarar a la denunciada que la prohibición de discriminación no solo se da solo por raza, origen, sexo, etc., sino por cualquier otra índole, por lo resulta posible que se pueda configurar un trato discriminatorio por ser una persona con discapacidad.
43. Seguidamente, la Sala considera de especial relevancia contextualizar los hechos del caso, debiendo precisar que, de acuerdo a lo alegado por las partes a lo largo del procedimiento: 1) La señora Vilca, pareja del denunciante, había obtenido la aprobación de un crédito por S/ 19 000,00, cuyo pago iba a ser garantizado por el señor Quicaño, persona con discapacidad visual<sup>36</sup>, quien voluntariamente había ofrecido dar en garantía un terreno de su propiedad; y, 2) Dicha garantía le fue denegada al denunciante si previamente el referido administrado no presentaba un poder de representación notarial inscrito en Registros Públicos, mediante el cual le diera facultades a la señora Vilca para suscribir, por él, los documentos contractuales de otorgamiento de garantía a la señora Vilca.
44. Así, de la revisión del expediente, esta Sala advierte que, a efectos de probar el trato discriminatorio alegado, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) Una copia del carné de persona con discapacidad expedido por Conadis al señor Quicaño, en el cual se consignó como diagnóstico (CIE 10) la patología de tipo H54.0<sup>37</sup>, lo cual prueba que el denunciante es una persona invidente.
  - ii) Un disco compacto -en adelante, el CD-, que contiene un audio con las conversaciones sostenidas por el denunciante con el personal de Caja Huancayo el 15 de febrero de 2022, de cuya reproducción fideigna, se aprecia que el personal de la denunciada le indicó al señor Quicaño que, a efectos de que pueda dar en garantía su bien inmueble (terreno), tenía que presentar un poder de representación notarial para que una tercera persona pueda firmar por él la constitución de garantía, en virtud de lo

<sup>36</sup> Si bien la denunciada alegó que la Comisión no había demostrado que el señor Quicaño tenía una discapacidad diferente a la de tipo física, cabe precisar que lo evaluado en el presente caso gira en torno a un presunto acto de discriminación incurrido contra una persona con discapacidad visual, no siendo relevante el análisis de otros tipos de discapacidad para el caso en particular.

<sup>37</sup> Ceguera en ambos ojos, de conformidad con la lista tabular de enfermedades CIE-10, referidas a alteraciones de la visión y ceguera. (Recuperado a partir de: [www.eciemaps.mscbs.gob.es/ecieMaps/statics/es/accessible/cie10/tabular\\_list/](http://www.eciemaps.mscbs.gob.es/ecieMaps/statics/es/accessible/cie10/tabular_list/)). En la foja 15 del expediente.



- estipulado en el reglamento interno de la entidad financiera, ya que tenía un impedimento físico para firmar<sup>38</sup>.
- iii) Una copia del documento denominado “Solicitud, evaluación y aprobación de créditos de consumos A” expedido por Caja Huancayo a la señora Vilca, en el cual se dejó constancia que se dio el otorgamiento del crédito de S/ 19 000,00 sin una garantía de por medio.
45. De la valoración conjunta de los medios probatorios anteriormente citados, esta Sala aprecia que el personal de Caja Huancayo se negó a aceptar la garantía ofrecida por el señor Quicaño, ya que, por su discapacidad visual, le exigió que previamente presentara un poder de representación notarial a fin de que otra persona fuera a firmar por él. Así, cabe precisar que la denunciada no ha negado las conversaciones reproducidas en el audio presentado, pues incluso en su escrito del 21 de junio de 2023, confirmó que su personal le había indicado al denunciante que dicho protocolo era de obligatorio cumplimiento.
46. En atención al desarrollo abordado precedentemente, esta Sala ha verificado el trato diferenciado desplegado por el personal de Caja Huancayo al denunciante por su condición de discapacidad visual, en virtud de lo cual, corresponderá que a Colegiado verificar si la imposición de una suscripción de un poder de representación constituye un requisito legalmente exigido por ser una persona con discapacidad.
47. Ahora bien, a efectos de justificar el referido trato diferenciado, Caja Huancayo sostuvo que dicho requerimiento de poder notarial constituía un requisito para la evaluación crediticia realizada por su empresa, así como por lo consignado en su Reglamento Interno de Poderes, el cual señala lo siguiente: “(...) *Poderes para otorgamiento de créditos. Artículo 10°. La caja tiene como política aceptar el uso de poderes para la suscripción de títulos valores u operaciones de desembolsos de créditos aprobados de personas (intervinientes del crédito) que se encuentren ausentes, sean analfabetas o iletradas o que tengan algún tipo de impedimento físico para firmar.*”<sup>39</sup>
48. Sin embargo, este Colegiado no aprecia que el referido reglamento interno contenga alguna disposición relacionada al tratamiento de personas con discapacidad visual, pues únicamente alude a la aceptación de intervinientes del crédito que no se encuentren presentes, sean analfabetas, iletradas o

<sup>38</sup> “(...) Denunciante: ¿Por qué no nos quieren dar el préstamo que nos ha aprobado usted?

Denunciada: ¿El crédito?

Denunciante: Sí, el crédito.

Denunciada: (...) La jefa de operaciones que hace el desembolso -yo no hago el desembolso- me menciona que personas con discapacidad, con alguna discapacidad tienen que tener un poder especial, ese poder especial lo realizan en la notaría. Ese poder especial usted le otorga a su esposa, y su esposa es la que va a venir a firmar en vez de usted, y ya usted no se acerca a firmar. Sí o sí ese procedimiento se realiza para personas que tengan algún tipo de discapacidad, según el reglamento de la Caja, eso está estipulado según el reglamento de la Caja (...) Allí mencionan en el reglamento que cualquier persona con algún tipo de discapacidad tiene que hacer un poder especial que le otorgue en este caso a su esposa si son casados, o a cualquier otra tercera persona. Cuando hacen ese poder especial en la notaría, viene esa persona, firma, puede firmar por usted. (...) Como en su DNI figura que tiene una discapacidad física, eso es lo que han hecho la consulta y me dicen que eso se tiene que hacer según el procedimiento de la caja (...)” En la foja 26 del expediente.

<sup>39</sup> En la foja 56 del expediente.



tengan algún impedimento físico, por lo que la justificación invocada por la denunciada no se encuentra fehacientemente respaldada por dicho medio probatorio, más aún cuando las personas con discapacidad tienen pleno ejercicio de sus derechos en virtud de lo dispuesto en el artículo 42° del Código Civil<sup>40</sup>.

49. Además, de la conversación sostenida con personal de Caja Huancayo (tanto del personal que lo atendió a su ingreso, como de la conversación sostenida con el administrador del local), este Colegiado puede advertir que la denunciada en ningún momento le ofreció al señor Quicaño la adopción de medidas o ajustes razonables a fin de garantizar que el denunciante pueda ejercer su derecho de disponer libremente su propiedad y darlo en garantía, pues de plano asumió que, por tener una discapacidad visual, tenía un impedimento para firmar, por lo que lo derivó al conducto notarial a fin de que le diera poderes de representación a otra persona.
50. Ante esto, es importante reiterar lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley General de la Persona con Discapacidad, el cual señala de forma expresa que un acto discriminatorio es nulo cuando afecta los derechos de las personas con discapacidad, siendo que esta afectación puede ser cualquier distinción o restricción, por motivos de discapacidad, que tenga el efecto de obstaculizar el ejercicio, en igualdad de condiciones, de uno o varios derechos de las personas, incluida la denegación de ajustes razonables, lo cual sucedió en el presente caso, pues se le obstaculizó el ejercicio del derecho económico del señor Quicaño de dar libremente su propiedad en garantía solo por su discapacidad visual.
51. Por tanto, en concordancia con lo establecido en los artículos 3°, 42° y 141° del Código Civil, así como el artículo 4° del Reglamento para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad<sup>41</sup>, no resulta correcto amparar lo indicado por Caja Huancayo en su recurso de apelación, relativo a que el denunciante tenía problemas de comunicación por ser invidente y que necesitaban tener certeza de su voluntad, pues una persona con discapacidad sí puede manifestar su voluntad cuando establece una comunicación e interacción con su entorno, más aún cuando manifiesta de manera expresa

<sup>40</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 42. Capacidad de ejercicio plena.** Toda persona mayor de dieciocho años tiene plena capacidad de ejercicio. Esto incluye a todas las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás y en todos los aspectos de la vida, independientemente de si usan o requieren de ajustes razonables o apoyos para la manifestación de su voluntad.

<sup>41</sup> **REGLAMENTO QUE REGULA EL OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES, DESIGNACIÓN DE APOYOS E IMPLEMENTACIÓN DE SALVAGUARDIAS PARA EL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 016-2019-MIMP. Artículo 4.- Definiciones.** Para la aplicación de las disposiciones del Código Civil en materia de capacidad jurídica de las personas con discapacidad y el presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones: (...)

**7. Persona con discapacidad que puede manifestar su voluntad.-** Aquella persona con discapacidad que, independientemente de contar con las medidas de accesibilidad y/o ajustes razonables, establece comunicación e interacción con el entorno y manifiesta de manera expresa comprender los alcances y efectos que produce la realización del acto jurídico de designación, así como de las facultades que le otorgará a las personas de apoyo.

**8. Persona con discapacidad que no puede manifestar su voluntad.-** Aquella persona con discapacidad que a pesar de contar con las medidas de accesibilidad, utilizar ajustes razonables, y realizar los esfuerzos reales, considerables o pertinentes, no logra establecer comunicación e interacción con su entorno.





comprender los alcances y efectos que produce la realización de un acto jurídico, lo que ha sucedido en el presente caso, conforme se verificó de la grabación de la conversación sostenida entre el denunciante y el personal de la denunciada.

52. Con lo cual, esta Sala reafirma que el solo hecho de que el señor Quicaño tenga una discapacidad visual, no implica *per se* que tenga problemas de comunicación para manifestar su voluntad. Así, la postura sostenida por Caja Huancayo pone en evidencia el prejuicio sostenido contra las personas con discapacidad, relativo a que su condición constituye un defecto, cuando en realidad cuentan con total capacidad jurídica y autonomía para ejercer sus derechos, sobre todo en espacios y para servicios que todavía no están adaptados a sus requerimientos como necesidades particulares.
53. Distinto hubiera sido el supuesto en el cual se hubiera demostrado fehacientemente que el denunciante no podía manifestar su voluntad el día en que ocurrieron los hechos, pues en ese caso se hubiera justificado la designación de un apoyo para concretar la celebración de un acto jurídico; sin embargo, en estricta observancia del artículo 659°-E del Código Civil, el juez es el único competente para decidir la designación de dicho apoyo, y no el notario -ni mucho menos un particular, como en este caso lo fue Caja Huancayo-. Además, dicha designación está supeditada a que se haya realizado todos los esfuerzos reales, considerables y pertinentes para obtener la manifestación de voluntad de la persona con discapacidad, lo que no ha sido demostrado por la denunciada en la presente controversia.
54. Asimismo, si bien la denunciada alegó que la necesidad de un poder obedecía a la necesidad de una firma física en los documentos contractuales, es pertinente reiterar que la regulación actual contenida el Código Civil no restringe a que la manifestación de voluntad expresa se encuentre plasmada en elementos escritos, ya que también puede darse de forma oral, manual, mecánico, digital, electrónico o cualquier medio directo alternativo de comunicación<sup>42</sup>, los cuales serán puestos a disposición en atención y cumplimiento de ajustes razonables requeridos por la persona con discapacidad, opciones que debieron ser inicialmente adoptadas por la entidad financiera y que no se verificó que desplegó, por cuanto de plano impuso como exigencia el otorgamiento de un poder de representación notarial.
55. Si bien en su apelación, Caja Huancayo indicó que el Código Civil disponía que las personas con discapacidad estaban condicionadas a tener un apoyo a efectos de que puedan “validar” sus actos jurídicos, contrariamente a lo

---

<sup>42</sup>

**CÓDIGO CIVIL. Artículo 141.- Manifestación de voluntad.** La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se realiza en forma oral, escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, digital, electrónico, mediante la lengua de señas o algún medio alternativo de comunicación, incluyendo el uso de ajustes razonables o de los apoyos requeridos por la persona. Es tácita cuando la voluntad se infiere indubitadamente de una actitud o conductas reiteradas en la historia de vida que revelan su existencia. No puede considerarse que existe manifestación tácita cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario.



invocado, se ha podido apreciar en párrafos precedentes que, luego de reconocer que cuentan con capacidad jurídica y ejercicio en igualdad de condiciones, el artículo 45° del Código Civil dispone expresamente que la persona con discapacidad puede, a su libre elección, designar o solicitar, tanto los ajustes razonables como los apoyos para el ejercicio de su capacidad jurídica, siendo que solo corresponderá a un juez la elección de un tercero como apoyo cuando se haya verificado que no resulta posible obtener la manifestación de voluntad de la persona, supuesto que claramente difiere con lo suscitado en el presente caso, toda vez que Caja Huancayo no contaba con tal potestad ni tampoco ha demostrado haber realizado todos los esfuerzos y mecanismos pertinentes a fin de evidenciar que el denunciante no podía dejar constancia de su manifestación de voluntad<sup>43</sup>.

56. Asimismo, aun cuando Caja Huancayo sostuvo que el requerimiento de un poder de representación se amparaba en la necesidad del señor Quicaño de contar con un apoyo que lo representara en la constitución de la garantía pretendida, por lo que debía cumplir la formalidad de representación del artículo 156° del Código Civil, resulta pertinente reiterar que la figura del apoyo no constituye una figura de representación, sino una forma de asistencia libremente elegida por una persona mayor de edad, para facilitar el ejercicio de sus derechos, en virtud de lo establecido en el artículo 659-B° del Código Civil.
57. Lo evaluado hasta aquí pone de manifiesto que, contrariamente a lo sostenido por Caja Huancayo, el requerimiento de un poder notarial de representación al señor Quicaño por su sola discapacidad visual, sin haber realizado los ajustes y esfuerzos necesarios y pertinentes para dejar constancia de la manifestación de su voluntad en su local comercial, y así garantizar el ejercicio de su capacidad jurídica en virtud del derecho a la igualdad reconocido en las normas nacionales y supranacionales, constituye un trato discriminatorio proscrito expresamente por el artículo 8° de la Ley General de la Persona con Discapacidad.
58. Con lo cual, corresponde reiterar que la discapacidad visual -que es el motivo por el cual la entidad financiera impidió la constitución de la garantía- no es sinónimo de incapacidad de quien la padece, razón por la que en el presente caso era necesario el establecimiento de ajustes razonables como medidas destinadas a garantizar el goce de los derechos de una persona con discapacidad, permitiéndoles que se desenvuelvan e interactúen con la mayor

---

<sup>43</sup>

**CÓDIGO CIVIL. Artículo 45.- Ajustes razonables y apoyo.** Toda persona con discapacidad que requiera ajustes razonables o apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica puede solicitarlos o designarlos de acuerdo a su libre elección.

**CÓDIGO CIVIL. Artículo 659-E.- Excepción a la designación de los apoyos por juez.** El juez puede determinar, de modo excepcional, los apoyos necesarios para las personas con discapacidad que no puedan manifestar su voluntad y para aquellas con capacidad de ejercicio restringida, conforme al numeral 9 del artículo 44. Esta medida se justifica, después de haber realizado esfuerzos reales, considerables y pertinentes para obtener una manifestación de voluntad de la persona, y de habersele prestado las medidas de accesibilidad y ajustes razonables, y cuando la designación de apoyos sea necesaria para el ejercicio y protección de sus derechos. (...)



independencia posible.

59. En ese sentido, aun de considerar que la exigencia de la entidad financiera hubiera atendido a la regulación interna que manejaba dicha empresa o a su discrecionalidad para entablar operaciones, dicha actuación no debe ir en contra de las disposiciones legales previstas en materia de personas con discapacidad, las cuales fueron emitidas a fin de involucrar una inclusión de dichas personas en la sociedad, y garantizar el ejercicio de su capacidad jurídica. Por tal motivo, la búsqueda de seguridad jurídica aludida por Caja Huancayo, no se ve justificada en el presente caso, ya que la denunciada no ha cumplido con probar en el procedimiento que adoptó todas las medidas y ajustes razonables para dejar garantizar el ejercicio de la capacidad jurídica del señor Quicaño, y que, aun así, era imposible dejar constancia de la manifestación de su voluntad, por lo que cabe desestimarlos.
60. Además, considerando que en el presente caso el señor Quicaño quería dar en garantía un bien inmueble (hipoteca)<sup>44</sup>, Caja Huancayo debió considerar que la formalidad del referido derecho real de garantía, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1098° del Código Civil, exige que esta sea constituida por escritura pública. Por tanto, de suponer que se hubiera validado la participación del denunciante como garante, este hubiera tenido que pasar por los canales de verificación correspondientes del notario que se encargaría de elevar la aludida minuta a escritura pública, a través de, por ejemplo, la autenticación biométrica o simplemente dejando constancia de la identidad y voluntad del señor Quicaño en dicho documento, razón por la que no era necesario que se le exija el denunciante otorgar un poder de representación a favor de un tercero para tener certeza de su voluntad, debiendo desestimarse lo alegado en dicho sentido.
61. En este punto, resulta pertinente mencionar que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) no cuenta con regulación específica para el tratamiento o atención de personas con discapacidad en los establecimientos abiertos al público de sus empresas supervisadas. Por tanto, si bien en la actualidad las entidades financieras pueden implementar protocolos de atención para personas con discapacidad, los mismos deben ser emitidos y ejecutados en observancia de la normativa vigente en dicha materia, lo cual no se corroboró en el presente caso, pues el hecho de establecer un procedimiento de atención que no está adaptado a las necesidades particulares de este colectivo, finalmente afecta su inclusión en el mercado de servicios financieros y de seguros.

<sup>44</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1097.- Noción de hipoteca.** Por la hipoteca se afecta un inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación, propia o de un tercero. La garantía no determina la desposesión y otorga al acreedor los derechos de persecución, preferencia y venta judicial del bien hipotecado.

**CÓDIGO CIVIL. Artículo 1098.- Formalidad de la hipoteca.** La hipoteca se constituye por escritura pública, salvo disposición diferente de la ley.



62. Por otro lado, el hecho de que la señora Vilca haya podido obtener el crédito requerido no releva que en el presente caso se haya configurado un trato discriminatorio en perjuicio del señor Quicaño, quien no pudo dar en garantía uno de sus bienes inmuebles, al habersele exigido la presentación de un poder de representación que no era legalmente obligatorio aportar, dentro del marco legal aplicable a las personas con discapacidad.
63. Asimismo, es pertinente indicar que no constituye un vicio de nulidad que la Comisión se haya apartado del desarrollo contenido en el informe final de instrucción, pues dicho documento solo plasma una opinión final de la Secretaría Técnica, que puede ser acogida o desestimada por la Comisión al momento de resolver, en virtud de su autonomía funcional y técnica reconocida en el Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi<sup>45</sup>.
64. Finalmente, aun cuando de oficio se ha advertido que la Comisión no tramitó el escrito presentado por Caja Huancayo el 25 de noviembre de 2022<sup>46</sup>, de la lectura de dicho documento, esta Sala considera que dicho vicio deviene en intrascendente, atendiendo a que dicho acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido si se hubieran considerado dichos alegatos dentro de su análisis, pues principalmente coincidían con la posición reiterada en sus descargos<sup>47</sup>; en tal sentido, corresponde conservar la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA.
65. Por lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Caja Huancayo, al probarse que incurrió en un acto de discriminación contra el señor Quicaño, por impedirle que constituya su propiedad como garantía para la contratación de un crédito, al haberle exigido que presente un poder especial a fin de que otra persona firmara por él, por ser una persona con discapacidad visual, sin que la proveedora haya desplegado previamente los ajustes razonables pertinentes a fin de que el denunciante dejara constancia de la manifestación de su voluntad, vulnerando el derecho a la igualdad y no discriminación, previsto en el artículo 8° de la Ley General de la Persona con Discapacidad.

### Sobre la graduación de la sanción

66. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o

<sup>45</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033, QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – Artículo 21°. Régimen de las Comisiones.** (...) a) Cuentan con autonomía técnica y funcional y son las encargadas de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia; (...)

<sup>46</sup> Mediante el cual reiteró sus argumentos de defensa, indicando de forma adicional que la persona con discapacidad se veía limitada a la necesidad de contar con un apoyo en virtud del artículo 141° del Código Civil.

<sup>47</sup> Además de que el propio contenido del artículo 45° del Código Civil establece que la aplicación de la figura de apoyo es a elección de la persona con discapacidad y no como un condicionamiento obligatorio. Asimismo, si bien el señor Quicaño solicitó que se inicie un procedimiento por haber engañado a la señora Vilca con la aplicación de tasas de interés, cabe precisar que dicho pedido deviene en improcedente, por cuanto carece de legitimidad para obrar respecto del tratamiento al crédito que le fue otorgado a otra persona.



desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

67. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
68. La Comisión sancionó a Caja Huancayo con una multa de 41,55 UIT, al haberse probado que incurrió en un acto de discriminación contra el señor Quicaño por ser una persona con discapacidad visual, extremo que fue cuestionado por la proveedora según lo descrito en el punto x) del numeral 6.
69. Adicionalmente se advierte que la Comisión aplicó el Decreto Supremo 032-2021-PCM<sup>48</sup> y empleó como sustento de la multa impuesta los siguientes factores: i) La infracción cometida presentó un nivel muy alto (k), ya que la infracción está relacionada a una afectación al trato diferenciado o discriminación; ii) La denunciada era una gran empresa (K)<sup>49</sup>; iii) El factor de duración (D) fue de 1,0, pues se trataba de una infracción de naturaleza instantánea<sup>50</sup>; iv) No se configuró ningún factor agravante o atenuante; y, v) La multa no superó el tope legal máximo (M\*).
70. Si bien Caja Huancayo sostuvo que la multa era desproporcional, esta Sala advierte que la misma no vulnera los Principios de Razonabilidad y Predictibilidad, pues se graduó aplicando los valores y fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo -vigente antes de la interposición de la denuncia-, por lo que no resultan aplicables los criterios recogidos en el artículo 230° del TUO de la LPAG, desestimando así lo alegado por la denunciada.
71. Sin perjuicio de lo anterior, considerando que la denunciada presentó una propuesta conciliatoria al denunciante el 15 de enero de 2024, en la audiencia de conciliación solicitada a la Sala para dicha finalidad, corresponde aplicar el factor atenuante del -10% previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, referido a “*presentó propuesta conciliatoria*”, por lo que la multa final es 37,39 UIT.

<sup>48</sup> El cual entró en vigor el 14 de junio de 2021, por lo cual era aplicable al presente procedimiento, ya que inició el 25 de julio de 2022 (ver foja 50 del expediente).

<sup>49</sup> Calificación otorgada según la información contenida en la base de datos denominada “Padrón SUNAT”, del año anterior (2021) a la comisión de la infracción (2022), por lo que corresponde asignar el valor de Gran Empresa y como valor de (k) el monto de 41,55 conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo

<sup>50</sup> Que se consumó al momento que se le denegó constituirse como garante de una propiedad sin la presentación de un poder notarial de representación inscrito en Registros Públicos.



72. En ese sentido, corresponde revocar la resolución venida en grado que sancionó a Caja Huancayo con una multa de 41,55 UIT; y, en consecuencia, se le sanciona con una multa de 37,39 UIT por el hecho infractor antes señalado<sup>51</sup>.

### Sobre la medida correctiva

73. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.
74. En el presente caso, la Comisión no ordenó ninguna medida correctiva, pues desestimó el pedido del denunciante, referido a que la denunciada le aplique al crédito de la señora Vilca, la tasa de interés que le fue aplicada al crédito que primigeniamente le fue otorgado a la referida señora, lo que no fue apelado por el denunciante.
75. Sin embargo, al haberse corroborado el hecho infractor del presente caso, la Sala considera pertinente, en línea con reiterada jurisprudencia<sup>52</sup>, dictar medidas correctivas complementarias congruentes con la prohibición de discriminación que rige en nuestro ordenamiento jurídico, a fin de evitar que Caja Huancayo incurra nuevamente en una infracción de los artículos 38° del Código, por los mismos hechos ocurridos el 30 de noviembre de 2018, en los siguientes términos:
- i) En el plazo máximo de 60 días hábiles, contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación por razón de personas con discapacidad a todos los trabajadores de su establecimiento que: a) Participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales o similares de la empresa; b) Participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, c) Debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) y contar con

<sup>51</sup> Por tanto, se requiere a Caja Huancayo el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>52</sup> En anteriores casos en los cuales se determinó la responsabilidad de los proveedores por cometer actos de discriminación en perjuicio de consumidores (Resolución 1848-2023/SPC-INDECOPI del 6 de julio de 2023, Resolución 2583-2022/SPC-INDECOPI del 30 de noviembre de 2022, Resolución 3476-2023/SPC-INDECOPI del 20 de diciembre de 2023), se ordenó como medida correctiva complementaria brindar una capacitación y la implementación de un protocolo sobre discriminación y adecuada atención a todos sus trabajadores.



- mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.
- ii) En el plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar para todas las etapas de la prestación de su servicio protocolos que permitan a los empleados de su empresa (en todos sus niveles) adoptar medidas oportunas que permitan garantizar el ejercicio de las personas con discapacidad en su establecimiento comercial, debiendo enfatizar que la capacitación del personal encargado de implementar el protocolo deberá incorporar temas relacionados a la prevención y atención de casos de persona con discapacidad, así como la orientación y uso de ajustes razonables y apoyos en caso lo requieran las personas con discapacidad.
  - iii) De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de su establecimiento abierto al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

### Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento; así como, la inscripción de Caja Huancayo en el RIS

76. Considerando que Caja Huancayo no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la condena al pago de costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS; y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6º del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto<sup>53</sup>.
77. En atención a lo dispuesto en el artículo 37º de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere a Caja Huancayo que presente a la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias ordenadas y el pago de las costas del procedimiento, en el

<sup>53</sup>

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º. - Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.



plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.

78. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada directiva.

#### Sobre la remisión de la resolución a la SBS

79. Habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra Caja Huancayo, debido a que incurrió en un acto de discriminación al haberle exigido al denunciante que le otorgue poderes de representación a una tercera persona para que firme por él, por ser una persona con discapacidad; y, considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema de seguros, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA del 30 de enero de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra CMAC – Huancayo S.A., al probarse que incurrió en un acto de discriminación contra el señor Leonidas Quicaño Escalante, por impedirle que otorgue su bien inmueble como garantía para la contratación de un crédito, al haberle exigido que presente un poder de representación a fin de que otra persona firmara por él, por ser una persona con discapacidad visual, sin que la proveedora haya desplegado previamente los ajustes razonables pertinentes a fin de que el denunciante dejara constancia de la manifestación de su voluntad, vulnerando el derecho a la igualdad y no discriminación, previsto en el artículo 8° de la Ley General de la Persona con Discapacidad.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA, que sancionó a CMAC – Huancayo S.A. con una multa de 41,55 UIT; y, en consecuencia, se le sanciona con una multa de 37,39 UIT, por infracción del artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



Requerir a CMAC – Huancayo S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**TERCERO:** Ordenar a CMAC – Huancayo S.A., de oficio, las siguientes medidas correctivas complementarias:

- i) En el plazo máximo de 60 días hábiles, contado a partir de la recepción de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar una capacitación sobre prevención de discriminación por razón de personas con discapacidad a todos los trabajadores de su establecimiento que: a) Participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales o similares de la empresa; b) Participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, c) Debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos.
- ii) En el plazo máximo de 15 días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar para todas las etapas de la prestación de su servicio protocolos que permitan a los empleados de su empresa (en todos sus niveles) adoptar medidas oportunas que permitan garantizar el ejercicio de las personas con discapacidad en su establecimiento comercial, debiendo enfatizar que la capacitación del personal encargado de implementar el protocolo deberá incorporar temas relacionados a la prevención y atención de casos de persona con discapacidad, así como la orientación y uso de ajustes razonables y apoyos en caso lo requieran las personas con discapacidad.
- iii) De manera inmediata, cumpla con colocar de forma permanente un cartel al interior de su establecimiento abierto al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA, que condenó a CMAC – Huancayo S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Leonidas Quicaño Escalante por la infracción probada en la presente decisión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0159-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0055-2022/CPC-INDECOPI-ICA

**QUINTO:** En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere a CMAC – Huancayo S.A. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias ordenadas y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que les asiste de comunicar esa situación a dicha comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en los artículos 40° y 41° de la citada directiva.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA, que dispuso la inscripción de CMAC – Huancayo S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción probada en la presente decisión.

**SÉPTIMO:** Remitir copia de la presente resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.**



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.02.2024 17:56:27 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente

***El voto en discordia del señor vocal Camilo Nicanor Carrillo Gómez, es el siguiente:***

El vocal que suscribe discrepa en el presente caso del voto en mayoría emitido por los señores vocales de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, por las siguientes razones:

1. De conformidad con la legislación nacional, las entidades financieras, de las cuales la CMAC – Huancayo S.A. -en adelante, la Caja- es una de ellas, son directa e inexcusablemente responsables ante sus propios depositantes, ahorristas y/o inversores, por el destino de los dineros e inversiones que estos realizan dentro de los actos de disposición con que cuentan; siendo así, en sus cotidianas operaciones de crédito que efectúan, están obligadas a asegurar su conservación y retorno pleno y oportuno, particularmente tratándose de operaciones crediticias que realice en favor de terceros, sean o no integrantes constitutivos de la misma. En tal sentido, en toda operación en la que la Caja asuma el papel de prestamista, está obligada a adoptar medidas de seguridad en favor de tal patrimonio, que no es otro que el derecho de terceros, adoptando medidas y disposiciones contractuales conducentes a garantizarlo.
2. En el presente caso, el suscrito opina que se encuentra suficientemente acreditado en autos, así como en la propia exposición oral, efectuada personalmente por el recurrente ante la Sala, en oportunidad de la vista de la causa, en la cual sustentó su propio informe oral, el señor Leonidas Quicaño Escalante -en adelante, el señor Quicaño-, quien denunció a la Caja, por la comisión de un presunto acto de discriminación, dado que, al pretender garantizar a sola firma con un inmueble de su propiedad exclusiva, un crédito de S/ 19 000,00 aprobado por la denunciada en favor de la madre de la hija común del denunciante, esta le exigió recurrir a la intervención de un Notario Público, mediante el otorgamiento de una escritura pública de poder a fin de establecerse así, por funcionario calificado, previamente a su acto de fiducia, la capacidad legal del otorgante, o recurriendo en su caso a los auxilios que le permitía la ley.
3. Ante la negativa del actor, la Caja se negó a aceptar dicha garantía en forma directa mediante la suscripción simple de la minuta de préstamo, exigiéndole la presentación del referido instrumento público de poder, debidamente inscrito en los Registros Públicos, en atención a su condición de persona con una discapacidad visual absoluta.
4. Para determinar si la Caja cometió o no la infracción de discriminación a que se refiere “*in extenso*” el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571, es menester precisar si esta se negó de plano y sin proporcionar alternativa alguna al otorgamiento de la garantía crediticia solicitada, o requirió oportunamente la suscripción previa de algún documento que lograra superar la inseguridad jurídica generada por la



discapacidad del otorgante. En caso negativo a tal supuesto, este vocal compartiría plenamente la opinión en mayoría; sin embargo, es del caso, que careciendo esta o cualesquiera otra entidad financiera de la facultad legal de verificar el grado de capacidad de acción legal del pretendido garante, el señor Quicaño, cuyo grado de ceguera resulta manifiesto y total, soy de opinión que la pretensión de la Caja de requerir la intervención de un Notario Público, una de cuyas funciones es establecer precisamente la del grado de capacidad de los otorgantes documentarios.

5. En el presente caso, lejos de negar de plano la operación fiduciaria, la Caja propuso una alternativa real, concreta y efectiva, cual fue la sugerencia de que el garante contara con un acto jurídico previo en el cual un Notario Público, funcionario que ostenta la administración de la fe pública, detenta la facultad de examinar y determinar el grado de capacidad legal incierto de las personas concurrentes, en este caso, el garante.
6. Lejos de optar por la alternativa que le ofrecía la Caja y así solucionar en forma inmediata el impase, el señor Quicaño optó por el camino de presentar una denuncia ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, la misma que ha dado lugar al expediente que es materia "*sub litis*".
7. Al tratarse de una operación de S/ 19 000,00 que sería garantizado por una persona absolutamente invidente, la entidad financiera estaba obligada a establecer determinadas medidas mínimas de seguridad, exigiendo requisitos razonables, accesibles y sobre todo al alcance del pretendido garante.
8. Habiéndose establecido que las entidades financieras carecen de la facultad de determinar la capacidad legal de las personas que someten a su aprobación operaciones crediticias, como la pretendida por el señor Quicaño, cuya realización pudiere acarrear perjuicios a terceros vinculados al garante, tales como herederos legales, acreedores, etc., en su condición de terceros con derechos expectaticios sobre el patrimonio del garante, la Caja habría tenido que asumir la responsabilidad absoluta por su intervención personal sin haber contado con un elemento que garantizara suficientemente su legal y auténtica intervención. Es de advertir, solo a modo de mayor abundamiento, que incluso hasta el propio garante podría haber contradicho tal participación por el camino simple de la contradicción del acto alegando su propia incapacidad de conocer el tenor del instrumento garantizador. Nuestros Tribunales está llenos de tales casos, de allí que a mi entender es racional, prudente y sobre todo de seguridad legal obligatoria, el haber denegado la fiducia a sola firma de la minuta, exigiéndose la previa intervención notarial a efecto de garantizar con fe plena la legítima intervención del garante mediante interpósita persona.
9. En opinión del vocal suscrito, la Caja no solo hizo uso de su legítimo derecho de tratar de asegurar debidamente una operación crediticia garantizada por una persona invidente, sino que además ofreció concretamente una de las



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0159-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0055-2022/CPC-INDECOPI-ICA

alternativas que la Ley franquea, al sugerir el otorgamiento de una escritura pública de poder, por lo que la denuncia por comisión de presunta discriminación deviene en infundada.

10. Por las razones expuestas, en el presente caso, mi voto en discordia con el de los vocales de la Sala, en mayoría, es en el siguiente sentido:

- i) Revocar la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA, de fecha 30 de enero del 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica que declaró fundada la denuncia interpuesta contra CMAC – Huancayo S.A.; y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia, al no haberse probado que incurrió en un acto de discriminación contra el señor Leonidas Quicaño Escalante, pues se encontró plenamente justificado que se le exigiera la presentación previa de un poder de representación, mediante Escritura Pública con fe notarial, a fin de que otra persona firmara por él para otorgar un bien inmueble de su propiedad como garantía para la contratación de un crédito en favor de la hija de su actual pareja, por tratarse de una persona con total discapacidad visual.
- ii) Dejar sin efecto la Resolución 0024-2023/INDECOPI-ICA, en los extremos accesorios a la decisión de declarar fundada dicha denuncia.



Firmado digitalmente por CARRILLO  
GÓMEZ Camilo Nicanor FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.02.2024 11:15:34 -05:00

**CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ**