

Jurisprudencia INDECOPI

31-3-2019

Esta publicación recopila las resoluciones emitidas por la Comisión de Protección del Consumidor y por la Sala Especializada en Protección del Consumidor acerca de las denuncias o reclamos presentados por ciudadanos con discapacidad visual.

Para facilitar la lectura, hemos incluido un enlace al texto completo, para acceder a éste, solo es necesario hacer clic en el ícono (pdf) en cada referencia.



Photo by [Helloquence](#) on [Unsplash](#)

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Calle de la Prosa 104 San Borja



2247800 – Anexo 5063

ldiaz@indecopi.gob.pe

Sala Especializada en Protección al Consumidor

Nro. de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación (TP)	Documento
Sumilla				
332-2016/SPC	2016-01-29	000042-2014/CPC-INDECOPI-ICA	DENUNCIADO: BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK DENUNCIANTE: GEOVANNY TORRES RAMÍREZ DENUNCIADO:	/ 
<p>Se declara la nulidad parcial de las Resoluciones 0514-2014/ST-INDECOPI-ICA y 0019-2015/INDECOPI-ICA, debido a que vulneraron el principio de congruencia procesal, en tanto tipificaron y se pronunciaron, respectivamente, sobre una conducta que diferente de la que fue denunciada por el señor Geovanny Torres Ramírez. En ese sentido, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica que subsane el vicio detectado, imputando adecuadamente la conducta denunciada contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, esto es, haber incurrido en un trato discriminatorio contra el consumidor dada su condición de persona con discapacidad visual, pues inicialmente se le habría negado la posibilidad de contratar atendiendo a dicha causal; y que proceda a emitir un nuevo pronunciamiento. De otro lado, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por presunta infracción del artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se verificó que la cancelación de la tarjeta de crédito del consumidor fue a consecuencia de una orden de este.</p> <p>PALABRAS CLAVE:</p> <p>IDONEIDAD / SERVICIOS BANCARIOS / TRATO DISCRIMINATORIO / DISCAPACIDAD VISUAL</p>				

Comisión de Protección al Consumidor

Nro de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento a texto completo
	Sumilla			
19-2015/CPC-INDECOPI-ICA	2015-01-16	42-2014/CPC	DENUNCIADO: BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. DENUNCIANTE: GEOVANNY TORRES RAMÍREZ	
	<p>En el procedimiento iniciado por el señor Geovanny Torres Ramírez, contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. por infracción a las normas de protección al consumidor, la Comisión ha resuelto: (i) Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Geovanny Torres Ramírez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el denunciado no se encontraba en la obligación de implementar un procedimiento diferenciado adecuado para personas con discapacidad visual; (ii) Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Geovanny Torres Ramírez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que no ha quedado acreditado que el denunciado canceló la tarjeta de crédito del denunciante de manera injustificada y sin previo aviso; y, (iii) Denegar las solicitudes de medidas correctivas, costas y costos del procedimiento formuladas por el señor Geovanny Torres Ramírez.</p> <p>PALABRAS CLAVE:</p> <p>IDONEIDAD / SERVICIOS BANCARIO / CREDITOS / TARJETAS DE CREDITO / PROCEDIMIENTO DIFERENCIADO / DISCAPACIDAD VISUAL</p>			
249-2017/CPC-INDECOPI-CUS	2017-05-25	77-2017/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIADO: SCOTIABANK PERU S.A.A. DENUNCIANTE: ALARICO CONDORI, EDGAR	
	<p>CONFIRMAR la Resolución Final N° 169-2017/PS0-INDECOPI del 31 de marzo de 2017, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, que resolvió sancionar a Scotiabank Perú S.A.A., con una multa de 5 UIT (Cinco Unidades Impositivas Tributarias), por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no implementó mecanismos de atención e información para personas con discapacidad visual como la que padece el señor Edgar Alarico Condori.</p> <p>PALABRAS CLAVE:</p> <p>IDONEIDAD / INFORMACION / SERVICIOS BANCARIOS / SEGURO DE DESGRAVAMEN / DISCAPACIDAD VISUAL</p>			

Nro de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación(TP)	Documento a texto completo
Sumilla				
535-2016/CPC-INDECOPI-CUS	2016-08-15	126-2016/APEL/CPC-INDECOPI-CUS	DENUNCIADO: MAPFRE PERU VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SCOTIABANK PERU S.A.A. DENUNCIANTE: ALARICO CONDORI, EDGA	
<p>CONFIRMAR la Resolución Final N° 248-2016/PS0-INDECOPI-CUS, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que resolvió declarar improcedente el procedimiento administrativo sancionador en virtud de la denuncia presentada por el señor Edgar Alarico Condori en contra de Scotiabank Perú S.A.A., debido a que el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS es el órgano competente para conocer el hecho referido a que no habría implementado mecanismos de atención e información para personas con facultades limitadas, como la discapacidad visual del denunciante interesado.</p> <p>CONFIRMAR la Resolución Final N° 248-2016/PS0-INDECOPI-CUS, en el extremo que resolvió archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Scotiabank Perú S.A.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 56°.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la obligación de contratar el seguro de desgravamen, en cuanto a la posibilidad de contratar y elegir la compañía de seguro.</p> <p>CONFIRMAR la Resolución Final N° 248-2016/PS0-INDECOPI-CUS, en el extremo que resolvió archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Scotiabank Perú S.A.A. y Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no se encontraba obligado a entregarle al señor Edgar Alarico Condori la póliza del seguro de desgravamen que se contrató, habiéndose cumplido con entregar el certificado de seguro de desgravamen. CONFIRMAR la Resolución Final N° 248-2016/PS0-INDECOPI-CUS, en el extremo que resolvió archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que aplicó el seguro de desgravamen, al total de la deuda del crédito contraído por el señor Edgar Alarico Condori a la ocurrencia del siniestro.</p> <p>PALABRAS CLAVE:</p> <p>IDONEIDAD / INFORMACION / SERVICIOS BANCARIOS / SEGURO DE DESGRAVAMEN / DISCAPACIDAD VISUAL</p>				