



**(CC1)**

**Comisión de Protección al Consumidor N° 1**

**La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi sancionó en primera instancia a Crediscotia Financiera S.A. por negarle a un consumidor, con su hijo en brazos, utilizar la ventanilla preferencial**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (CC1) del Indecopi sancionó a Crediscotia Financiera S.A. con una multa de 30 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 126 000 (ciento veintiséis mil soles) por incurrir en actos de discriminación, al negarle el uso de la ventanilla preferencial a un consumidor que llevaba a su menor hijo en brazos.

El hecho se produjo cuando el cliente acudió a una agencia de la mencionada entidad financiera, en el distrito de San Miguel, para cancelar la cuota de su tarjeta de crédito contratada con Scotiabank. Al acercarse a la ventanilla de atención preferencial, cargando a su menor hijo de dos años y dos meses de edad, personal del banco le indicó que dicha ventanilla no brindaba atención a varones con niños en brazos, sino únicamente a mujeres.

Ante ello, el consumidor procedió a formar la fila de atención regular, pero debido a la demora para que lo atiendan (más de 60 minutos), su menor hijo miccionó, manchándole la ropa.

Así, mediante Resolución N° 1980-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019, la CC1 resolvió, entre otros puntos, declarar fundada la denuncia interpuesta contra Crediscotia Financiera S.A., sancionándola con 30 UIT, al haberse acreditado que la entidad financiera se negó a brindar al denunciante, por su condición de varón, la atención preferencial solicitada, situación que configura un acto de discriminación.

Asimismo, la Comisión ordenó a Crediscotia Financiera S.A., en calidad de medida correctiva, que cumpla con capacitar al personal de la agencia ubicada en la avenida La Marina 2650, distrito de San Miguel, para que eviten conductas discriminatorias similares, y se abstengan de realizar actos discriminatorios que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores.

Es importante informar que Crediscotia Financiera S.A. se encuentra dentro del plazo legal (15 días hábiles) para presentar apelación ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa del Indecopi.

La resolución de la CC1 es pública y puede ser revisada en este enlace: <https://bit.ly/2MI3L12>

La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es un órgano que pertenece al área resolutive de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutive del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

---

## Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016





**(CC1)**

**Comisión de Protección al Consumidor N° 1**

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el Secretario Técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente".

**Lima, 11 de octubre del 2019**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radio**  
**Indecopi**  
www.indecopi.gob.pe/radio