

## **La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi confirmó sanción contra Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. por discriminar a persona con discapacidad**

- ✓ **La entidad financiera solicitó la presencia de una tercera persona para entregar una tarjeta de crédito aprobada al consumidor, pese a estar prohibido.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi, en segunda y última instancia administrativa, confirmó la sanción de 25 UIT (S/ 110 000) impuesta a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Banco Cencosud S.A.). Ello, porque discriminó a un consumidor con discapacidad, al pedirle de manera injustificada la presencia de una tercera persona (curador) como requisito para entregarle una tarjeta de crédito que ya había sido aprobada.

Mediante Resolución N° 0175-2021/SPC-INDECOPI, la SPC constató que la citada empresa vulneró el artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor debido a que brindó un trato diferenciado al consumidor que no obedecía a razones objetivas o razonables, en tanto que la curatela ya no es aplicable a ninguna persona con discapacidad (física o mental), de acuerdo con ordenamiento jurídico nacional y supranacional.

Al respecto, la SPC resaltó que actualmente el Código Civil, acorde con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N°29973), establece que las personas con discapacidad gozan de capacidad de ejercicio en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida, siendo que solo en caso de que estas manifiesten su voluntad, les serán designados judicial o notarialmente apoyos y salvaguardias, pues la curatela no está establecida para las personas con discapacidad mental o sensorial.

Por ello, la conducta de la entidad financiera, establecida en su procedimiento interno, sobre requerir la presencia de una tercera persona (curador) a los clientes con “discapacidad mental”, es totalmente incongruente con el compromiso del Estado respecto de la igualdad de trato que se le debía brindar a las personas con discapacidad.

En consecuencia, la SPC, dictó como medidas correctivas que la entidad financiera, cumpla con:

1. De manera inmediata, dejar de solicitar a las personas con discapacidad (física o mental) la presencia de una tercera persona (curador) para la contratación y/o entrega de productos financieros, y modifique sus procedimientos internos, según lo dispuesto por la normativa nacional y supranacional respecto a las personas con discapacidad;
2. Capacitar a su personal sobre prevención de discriminación respecto a personas con discapacidad; y,
3. Colocar de forma permanente un cartel al interior de su establecimiento abierto al público respecto a la prohibición de discriminación.

La Resolución N° 0175-2021/SPC-INDECOPI es pública y puede ser conocida en el siguiente enlace: [Re0175-2021](#).

*El Indecopi es un organismo técnico especializado que se compone por dos ámbitos claramente diferenciados:*



**Indecopi Resolutivo:** *integrado por órganos resolutivos (Comisiones, Órganos de Procedimientos Resolutivos Sumarísimos y Salas Especializadas del Tribunal) los cuales resuelven casos que se generan tanto por denuncias de parte, como por procedimientos de oficio.*

**Indecopi Administrativo:** *gestiona administrativamente la institución para que pueda ejercer su mandato y está compuesto por la Presidencia del Consejo Directivo, la Gerencia General, las diferentes gerencias de línea y áreas de asesoría.*

*De acuerdo con la ley, Indecopi administrativo no tiene facultades para ejercer ningún tipo de control o injerencia en las decisiones sobre el Indecopi Resolutivo, los cuales resuelven bajo completa autonomía y conforme a derecho.*

*Las competencias del Indecopi son: proteger a los consumidores; defender la libre y leal competencia; eliminar barreras burocráticas; facilitar del comercio exterior mediante la eliminación de barreras comerciales no arancelarias y corregir las distorsiones del mercado provocadas por prácticas de dumping y subsidios; conducir el sistema concursal; proteger los derechos de propiedad intelectual; y administrar la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.*

**Lima, 28 de enero de 2021**

## **GLOSARIO:**

### **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

#### **Artículo 1°. - 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.

#### **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.