



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

Derecho
Facultad de Derecho

**REVERSIÓN DE PAGOS E INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE
IDONEIDAD: EL CONSUMIDOR ANTE ERRORES OPERATIVOS
DEL PROVEEDOR FINANCIERO**

**Trabajo de Suficiencia Profesional
presentado para optar al Título Profesional de
Abogado**

**Presentado por
Pamela Margot Alvarado Mayor**

Lima, abril 2025

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

FACULTAD DE DERECHO

A través del presente documento la Facultad de Derecho deja constancia de que el Trabajo de Suficiencia Profesional “REVERSIÓN DE PAGOS E INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD: EL CONSUMIDOR ANTE ERRORES OPERATIVOS DEL PROVEEDOR FINANCIERO” presentada por la Srta. Pamela Margot Alvarado Mayor, con DNI 71334476, para optar el Título Profesional de Abogado, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 9 de mayo del año 2025; obteniendo el siguiente

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

resultado:

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	
	Pontificia Universidad Catolica del Peru	2%
2	Internet	
	hdl.handle.net	1%
3	Internet	
	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
4	Internet	
	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Internet	
	emprendedoresv.pe	<1%
6	Internet	
	normaslaboralesperuanas.blogspot.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	
	Universidad del Pacifico	<1%
8	Internet	
	colposdigital.colpos.mx:8080	<1%
9	Publicación	
	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derech...	<1%
10	Internet	
	www.bancognb.com.pe	<1%
11	Internet	
	biblioteca.usac.edu.gt	<1%

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3448227207

Fecha de entrega

18 dic 2025, 6:42 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 ene 2026, 8:34 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

Alvarado_Pamela_Trabajo_de_suficiencia_profesional_Derecho_2025.docx

Tamaño del archivo

1.3 MB

31 páginas

6053 palabras

31.690 caracteres

De acuerdo con la política vigente, el porcentaje obtenido de similitud con otras fuentes está dentro de los márgenes permitidos.

Se emite el presente documento para los fines estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad al que pertenece el interesado.

Lima, 9 de mayo de 2025



Carla Mares

Decana de la Facultad de Derecho

RESUMEN

El presente informe analiza un procedimiento administrativo sancionador iniciado ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, en el cual se denunció al Banco GNB Perú S.A. por presuntas infracciones al deber de idoneidad y al derecho a la información, a raíz de la reversión de una amortización hipotecaria realizada con fondos de la AFP del denunciante. El caso gira en torno a la validez jurídica de dicha reversión, la responsabilidad del banco en la verificación previa de requisitos normativos, y el rol de la AFP en la generación de expectativas erróneas mediante comunicaciones publicitarias.

La metodología utilizada consistió en el análisis normativo y doctrinario del marco legal aplicable (Ley N.º 29571, Ley N.º 27444 y Resolución SBS N.º 3663-2016), así como en la evaluación crítica de los argumentos esgrimidos en las resoluciones de primera y segunda instancia de INDECOPI. Asimismo, se empleó la revisión de precedentes sancionadores y doctrina sobre confianza legítima, buena fe, idoneidad y publicidad engañosa por omisión.

Se concluye que la actuación del banco vulneró la confianza legítima del consumidor y no encontró respaldo en el contrato de crédito hipotecario. Igualmente, se advierte corresponsabilidad por parte de la AFP. Aunque no se acreditó daño patrimonial directo, se identificaron fallas sistémicas en la coordinación entre entidades que justificaron el inicio del procedimiento sancionador.

ABSTRACT

This report analyzes an administrative sanctioning procedure initiated before the Consumer Protection Commission of INDECOPI, in which Banco GNB Perú S.A. was reported for alleged violations of the duty of suitability and the right to information, following the reversal of a mortgage amortization made using the complainant's AFP pension funds. The case centers on the legal validity of said reversal, the bank's responsibility to verify regulatory requirements beforehand, and the role of the AFP in creating erroneous expectations through promotional communications.

The methodology used involved a normative and doctrinal analysis of the applicable legal framework (Law No. 29571, Law No. 27444, and SBS Resolution No. 3663-2016), as well as a critical evaluation of the arguments presented in INDECOPI's first- and second-instance decisions. In addition, the analysis incorporated the review of sanctioning precedents and doctrinal sources on legitimate trust, good faith, suitability, and misleading advertising by omission.

It is concluded that the bank's conduct violated the consumer's legitimate trust and lacked support in the mortgage loan contract. Likewise, shared responsibility is observed on the part of the AFP. Although no direct financial damage was proven, systemic failures in the coordination between entities were identified, which justified the initiation of the sanctioning procedure.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
TABLA DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
I. Antecedentes	1
II. Procedimiento administrativo sancionador	2
2.1 Denuncia y descargos	2
2.2 Primera instancia	3
2.3 Segunda instancia	4
III. Problemas jurídicos identificados y análisis	4
3.1 Legitimidad de la reversión de fondos por parte del banco: ¿Era legalmente válida la devolución del dinero a Profuturo por parte del banco, considerando que ya había sido aplicado al crédito del cliente?	4
3.2 Responsabilidad del banco por falta de verificación: ¿El banco tenía el deber de comprobar que el cliente no había realizado un retiro anterior en otra AFP antes de procesar la solicitud?	6
3.3 Responsabilidad de Profuturo por inducir al cliente a error: ¿El correo enviado por Profuturo generó una expectativa razonable que motivó al cliente a presentar la solicitud, sin advertir restricciones normativas?	8
3.4 Intencionalidad del cliente y principio de buena fe: ¿Actuó el cliente con dolo o negligencia al presentar una nueva solicitud, o fue inducido a error por comunicaciones deficientes?	10
3.5 Vulneración al principio de confianza legítima: ¿La actuación del banco y Profuturo vulneró la expectativa legítima del cliente, quien confió en que el trámite había sido validado y aprobado?	10
3.6 Falta de interés para obrar: ¿Resultaba improcedente la denuncia en tanto el cliente habría firmado una declaración jurada aceptando conocer las limitaciones legales?	11

3.7 Procedencia de una indemnización por perjuicio económico: ¿Tiene derecho el cliente a una compensación por la pérdida de rentabilidad del fondo, el daño a su historial crediticio o el trastorno generado?	11
CONCLUSIONES.....	12
RECOMENDACIONES.....	13
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	14
ANEXOS.....	16

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1. Comunicación enviada por Profuturo por correo electrónico
- Anexo 2. Carta de Profuturo AFP al Banco GNB (30 de septiembre de 2021)
- Anexo 3. Carta del Banco GNB al Sr. Herrera (16 de diciembre de 2021)
- Anexo 4. Extracto del reporte crediticio del Sr. Herrera

I. ANTECEDENTES

El 4 de marzo de 2021, Profuturo AFP envió una comunicación al señor David Ytai Herrera Garnique (en adelante, el “cliente” o “Sr. Herrera”) en la que informaba que, como afiliado, tenía la posibilidad de disponer hasta del 25% de su fondo de pensiones para la adquisición o amortización de un crédito hipotecario, siempre que se tratara de su primer inmueble. Esta comunicación fue interpretada por el cliente como una confirmación de su derecho a solicitar el uso de dicho fondo.

Con fecha 10 de marzo de 2021, el Sr. Herrera presentó al Banco GNB Perú (en adelante, el “banco”) el documento denominado “Solicitud de Uso de hasta 25% del fondo de AFP” (en adelante, “la solicitud”). Mediante dicho documento, el Sr. Herrera manifestó su voluntad de usar hasta el 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización (CIC) de Profuturo AFP (en adelante, “Profuturo”) para amortizar su crédito hipotecario bajo la modalidad de reducción de valor cuota, declarando que cumplía con todos los requisitos legales.

El 8 de abril de 2021, el banco envió a Profuturo el Documento de Pre-Conformidad, señalando que el Sr. Herrera cumplía con los requisitos para disponer del fondo, brindando así su aprobación. Posteriormente, el 28 de abril, el Sr. Herrera presentó el reclamo N.º 00007 en la agencia La Marina, solicitando que el importe de S/ 1,127.08 se destine al pago de su crédito hipotecario. El banco respondió el 27 de mayo de 2021, informando que los fondos fueron aplicados el 16 de abril de 2021 de la siguiente manera: se cancelaron las cuotas de febrero y marzo 2021, cada una por S/ 1,344.99 (incluida la penalidad) debido a que se encontraban vencidas y el importe por S/ 1,127.08 fue aplicado al crédito como pago anticipado reduciendo el importe de su cuota, conforme a su solicitud.

El 30 de septiembre de 2021, Profuturo informó al banco que el cliente habría excedido el monto permitido de retiro, ya que no se identificó oportunamente un primer retiro previo realizado en otra AFP. Por ello, solicitó la coordinación para la restitución del monto cobrado en exceso.

El 16 de diciembre de 2021, el banco comunicó al Sr. Herrera que, según Profuturo, ya había realizado un retiro anterior el 18 de julio de 2018, por lo que la solicitud de marzo

de 2021 no se encontraba amparada por la ley. Le solicitó devolver voluntariamente S/ 3,920.70 en un plazo de 15 días hábiles, advirtiéndole que, en caso contrario, procedería con el extorno del pago anticipado aplicado en abril de 2021.

El 23 de diciembre de 2021, el Sr. Herrera presentó el reclamo N.º 2049172, indicando que el banco no tenía facultades para disponer del dinero ni modificar su cronograma sin su autorización. El banco respondió el 6 de enero de 2022, señalando que ofreció alternativas de regularización y confirmó que los fondos serían restituidos a la AFP.

Ante ello, el Sr. Herrera presentó el reclamo N.º 000000349-2022-SACRC ante INDECOPI, y reiteró su queja al banco mediante el Reclamo N.º 2054389 el 7 de enero de 2022, argumentando que la comunicación tardía generaría una afectación a su calificación crediticia y solicitó otra alternativa de solución.

El 17 de enero de 2022, el banco reiteró que Profuturo detectó el exceso en el retiro por no haberse identificado el primer uso del fondo en otra AFP. Aclaró que la detección tardía del error no eximía su carácter indebido y recordó que el cliente firmó una declaración jurada manifestando el cumplimiento de los requisitos, de acuerdo con la Resolución SBS N.º 3663-2016.

Finalmente, se informó al cliente que: (i) el dinero aplicado en abril sería extornado, quedando las cuotas pendientes de pago; (ii) el cronograma no se modificaría, pero sí el monto de las cuotas; y (iii) al haber vencido el plazo otorgado, los fondos serían restituidos a Profuturo.

II. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

2.1 Denuncia y descargos

El 25 de enero de 2022, el Sr. Herrera interpuso una denuncia ante INDECOPI contra el Banco GNB Perú S.A., por presuntas infracciones a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Alegó que, en abril de 2021, Profuturo AFP le ofreció por correo electrónico la posibilidad de disponer de un porcentaje de su fondo previsional para amortizar su crédito hipotecario. Tras aceptar dicha opción, se ejecutó la transferencia para el pago del crédito. Sin embargo, ocho meses después, el banco le solicitó la devolución del importe

transferido o, en su defecto, procedería a extornar el dinero a su AFP, generándole atrasos en el pago de cuotas y una posible mala calificación en el sistema financiero.

Mediante Resolución N.º 1 del 28 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admitió a trámite la denuncia y formuló dos imputaciones:

- Que el banco no habría considerado adecuadamente la amortización realizada con el fondo previsional, provocando retrasos y cobros indebidos.
- Que el banco habría reportado al consumidor con una mala calificación en el sistema financiero.

El banco, en su defensa, afirmó que sí aplicó los fondos al crédito hipotecario, pero que posteriormente recibió una comunicación de Profuturo indicando que el cliente había excedido el monto permitido, por lo que debía restituirse el dinero. Añadió que ofreció alternativas de solución y negó haber incurrido en una solicitud indebida o haber generado un perjuicio injustificado al cliente. Alegó además la inexistencia de interés para obrar por parte del denunciante, pues se había informado de manera clara y oportuna sobre la situación, además no existía prueba alguna en la denuncia sobre la mala calificación crediticia del Sr. Herrera.

Mediante Resolución N.º 3 del 1 de julio de 2022, la Secretaría Técnica amplió los cargos, considerando que el banco habría solicitado indebidamente la devolución del monto transferido, con la amenaza de revertir la amortización, afectando así el crédito del cliente y su historial financiero.

2.2 Primera instancia

El 19 de agosto de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor emitió la Resolución Final N.º 2352-2022/CC1¹, mediante la cual declaró fundada la denuncia del Sr. Herrera. Por lo siguiente:

- Profuturo motivó al cliente a realizar la solicitud de retiro mediante una comunicación previa.

¹ INDECOPI. (2022). Resolución Final N.º 2352-2022/CC1. Comisión de Protección al Consumidor N.º 1.

- El banco permitió la ejecución del retiro sin advertir que se trataba de una segunda disposición de fondos.
- Ocho meses después, requirió la devolución del dinero bajo amenaza de modificar su crédito.

Por tanto, se concluyó que el banco incumplió su deber de verificación, generando una falsa expectativa en el consumidor. En consecuencia, se le impuso una sanción de 3.49 UIT, además del pago de costas y costos, y se ordenó su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

2.3 Segunda instancia

El banco interpuso recurso de apelación contra la decisión. El 5 de junio de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI emitió la Resolución N.º 1568-2023/SPC-INDECOPI², revocando la decisión de primera instancia. La Sala consideró que:

- El Sr. Herrera tenía conocimiento de que el retiro del 25% del fondo previsional solo podía realizarse una vez, según normativa vigente.
- El error fue reconocido por el banco y corregido de conformidad con lo exigido por la AFP.
- No se acreditó la vulneración de expectativas legítimas, pues el denunciante actuó sabiendo que no correspondía realizar una nueva solicitud.

En virtud de ello, la denuncia fue declarada infundada, se dejó sin efecto la multa y demás medidas impuestas, y se revocó la inscripción del banco en el Registro de Infracciones y Sanciones.

III. PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS Y ANÁLISIS

3.1 Legitimidad de la reversión de fondos por parte del banco: ¿Era legalmente válida la devolución del dinero a Profuturo por parte del banco, considerando que ya había sido aplicado al crédito del cliente?

² INDECOPI. (2023). Resolución N.º 1568-2023/SPC-INDECOPI. Sala Especializada en Protección al Consumidor

La devolución de fondos a la AFP no fue, en sí misma, una actuación ilegal porque fue en consecuencia del cumplimiento de un requerimiento normativo. Sin embargo, el principio de razonabilidad consagrado en el artículo IV, numeral 1.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), exige que las decisiones que imponen cargas al administrado sean proporcionales. En este caso, el banco le comunicó ocho meses después al cliente sobre la irregularidad y, posteriormente, actuó de forma unilateral para revertir el pago anticipado, afectando las condiciones de su crédito.

Respecto a la actuación unilateral del banco, del análisis del modelo actual del Contrato de Crédito Hipotecario del banco³, y asumiendo que no existieron variaciones respecto al contrato suscrito por el Sr. Herrera, se advierte que la cláusula quinta establece que el cliente puede realizar pagos anticipados en cualquier momento, sin penalidad, permitiendo la reducción de cuotas o del valor de estas. Esta cláusula no contempla limitación alguna respecto a la reversión o extorno de un pago anticipado ya efectuado y aplicado al crédito.

Asimismo, la cláusula séptima, que regula las causales de incumplimiento, faculta al banco a exigir el pago total de la deuda solo bajo situaciones específicas como incumplimiento de pago, uso indebido del crédito o falsedad en declaraciones, sin prever la reversión de un pago legítimo ya realizado como medida correctiva.

En ese sentido, se concluye que el contrato no otorga al banco una facultad contractual para modificar unilateralmente los efectos de un pago anticipado en casos de errores administrativos externos. No obstante, si se considera que la reversión fue ejecutada como consecuencia directa de un acto inválido –el uso indebido del fondo previsional– y en cumplimiento de un requerimiento normativo externo, corresponde analizar dicha actuación no solo desde la óptica contractual, sino también a la luz de los estándares de validez exigibles a actuaciones de ejecución impuesta por autoridad competente, conforme a los principios recogidos en el artículo 10 de la Ley N.º 27444.

Cabe precisar que el banco, antes de proceder con la reversión del pago, remitió al cliente una carta formal de fecha 16 de diciembre de 2021, en la que informó la

³ El modelo de contrato de crédito hipotecario se encuentra disponible en la página oficial del Banco GNB Perú: https://www.bancognb.com.pe/web/files/peru/banca_personas/Contrato-de-Credito-Hipotecario-de-Bien-Terminado-Bien-Futuro-y-Traslado-Hipotecario.pdf (consultado el 12 de marzo de 2025).

observación realizada por la AFP respecto al uso indebido del beneficio del 25%, le solicitó la devolución voluntaria de los fondos y le advirtió que, de no cumplir con ello en un plazo de quince días, se procedería al extorno del pago anticipado aplicado. Por tanto, evidenciamos que existió una notificación previa comunicando la situación y las posibles consecuencias, lo cual si bien no exime de análisis el fondo de la reversión (en cuanto a su razonabilidad y proporcionalidad), sí acredita el cumplimiento de una obligación básica de información por parte del banco.

Así, aun cuando la reversión se hubiese ejecutado en atención a un requerimiento formulado por Profuturo, su ejecución debió observar los principios de razonabilidad, motivación y debido procedimiento. En ese contexto, la forma, el contenido y el alcance de la comunicación al consumidor resultan relevantes para evaluar la legitimidad de la actuación, tanto desde los principios del derecho administrativo aplicables como desde la normativa de protección al consumidor.

Si bien la devolución de fondos a la AFP podría considerarse formalmente válida desde una perspectiva de cumplimiento normativo, su ejecución por parte del banco no podría ser plenamente legítima si se desatienden los principios de razonabilidad y predictibilidad que rigen tanto el derecho administrativo como la protección al consumidor. La actuación del banco, aun contando con una notificación previa, generó un perjuicio operativo al consumidor que no estaba previsto en el contrato, ni fue asumido de forma oportuna por el proveedor. Por tanto, la reversión del pago, en los términos en que fue ejecutada, carece de respaldo suficiente desde una perspectiva jurídico-contractual y constituye una actuación desproporcionada afectando la idoneidad funcional del servicio financiero⁴.

3.2 Responsabilidad del banco por falta de verificación: ¿El banco tenía el deber de comprobar que el cliente no había realizado un retiro anterior en otra AFP antes de procesar la solicitud?

El banco tenía el deber de verificar si el cliente cumplía con los requisitos legales establecidos en el artículo 3 de la Resolución SBS N° 3663-2016 antes de emitir el documento de preconformidad, pues uno de los requisitos para poder disponer de

⁴ En este contexto, la idoneidad funcional del servicio financiero - entendida como la prestación efectiva, oportuna y previsible del servicio conforme a los estándares legales y contractuales - se ve comprometida por la reversión intempestiva de un pago validado.

los fondos previsionales, ya sea para el pago de una cuota inicial o para amortizar un crédito hipotecario, es que el afiliado no se encuentre inscrito en el registro al cual hace referencia el artículo 6° de la referida resolución⁵.

Siendo así, dicho artículo 6 establece que las AFP deben guardar los soportes de información que correspondan respecto de los afiliados que hayan accedido al beneficio de disposición de hasta el 25% del fondo acumulado de su CIC. Este “Registro de Afiliados” gestionado por las AFP es de uso obligatorio por parte de las entidades financieras, y su consulta constituye una medida razonable de diligencia previa. La omisión del banco al no validar esta información con otras AFP —a pesar de ser parte del proceso operativo— constituye una infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Esta omisión en el procedimiento generó expectativas legítimas en el cliente, derivadas del acto afirmativo del banco al emitir el documento de pre conformidad, y culminó con una reversión posterior que alteró las condiciones de su crédito hipotecario.

Si bien el banco ha sostenido que el cliente suscribió una declaración jurada en la que afirmaba no haber realizado retiros anteriores, esta declaración no exime al banco de su obligación de verificación. La responsabilidad del proveedor financiero es mayor en servicios complejos y especializados, como lo es la disposición de fondos previsionales bajo condiciones normativas estrictas.

Asimismo, se debe considerar que la propia Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha establecido, en procedimientos sancionadores a administradoras privadas de fondos de pensiones, que autorizar el desembolso de fondos previsionales sin realizar una verificación efectiva de la elegibilidad del afiliado

⁵ RESOLUCIÓN SBS N° 3663-2016 que aprueba el Procedimiento Operativo para disponer hasta el 25% del fondo de pensiones de los afiliados del Sistema Privado de Pensiones destinado a la compra de un primer inmueble.

Artículo 3°.- Afiliados hábiles para solicitar este beneficio de disponibilidad de un porcentaje de su CIC

“Para efectos de acceder a los beneficios previstos en el artículo 40° del TUO de la Ley del SPP, tanto para el pago de una cuota inicial para la compra de un primer inmueble, siempre que se trate de un crédito hipotecario, o amortizar un crédito hipotecario que haya sido utilizado para la compra de un primer inmueble, en ambos casos otorgado por una entidad del sistema financiero, dentro del universo de afiliados de que trata el artículo 2°, los afiliados al SPP deben cumplir los requisitos siguientes:

I. Para el caso del pago de una cuota inicial, el afiliado a la fecha de la presentación de la solicitud, debe cumplir con lo siguiente:

(...)

e) No se encuentre inscrito en el registro a que hace referencia el artículo 6° del presente procedimiento operativo.”

constituye una infracción administrativa. En esos precedentes, la SBS ha sostenido que las AFP tienen la obligación de utilizar todos los medios razonables a su alcance para validar las solicitudes, lo que incluye el contraste con bases de datos cruzadas entre administradoras, conforme a lo previsto en el artículo 5.2 del Procedimiento Operativo aprobado por Resolución SBS N.º 3663-2016. Esta línea sancionadora refuerza la interpretación de que la verificación de elegibilidad no es una formalidad procesal, sino un deber sustantivo cuya omisión puede comprometer el deber de diligencia tanto de la AFP como de las entidades financieras que participan en el procedimiento de disposición de fondos.

Por tanto, la falta de verificación por parte del banco, aunque compartida con la AFP, constituye un incumplimiento autónomo de su deber de diligencia e idoneidad frente al consumidor. Bajo una lógica de riesgo administrativo compartido, ambas entidades –AFP y banco– comparten responsabilidad por no haber implementado controles cruzados eficaces. Esta omisión revela una falla estructural de diseño institucional dentro del modelo de disposición del fondo de pensiones regulado por la SBS.

3.3 Responsabilidad de Profuturo por inducir al cliente a error: ¿El correo enviado por Profuturo generó una expectativa razonable que motivó al cliente a presentar la solicitud, sin advertir restricciones normativas?

La comunicación enviada por Profuturo el 4 de marzo de 2021 incentivó el uso del fondo sin realizar una validación previa del historial del afiliado, lo que constituye una omisión reprochable desde el enfoque de protección al consumidor. El contenido del correo, de naturaleza promocional, inducía al cliente a considerar que podía acceder al beneficio sin restricciones adicionales, omitiendo advertencias sobre la imposibilidad de acceder al beneficio por segunda vez.

La comunicación enviada por electrónico señalaba lo siguiente:

“Hola David, ¿Sabías que puedes disponer del 25% de tu fondo para tu primer inmueble?”

Como afiliado a la AFP tienes el beneficio de disponer del 25% en caso sea tu primer inmueble (se considera primer inmueble a la primera propiedad inscrita en Registros de Predios de Sunarp, no incluye terrenos ni refacción de casas) y quieras:

- *Pagar la cuota inicial de forma parcial o total de un crédito hipotecario otorgado por una Entidad Financiera.*
- *Amortizar el crédito hipotecario de forma parcial o total de un crédito hipotecario otorgado por una Entidad Financiera.*

Si quieres saber más sobre este beneficio te invitamos a ver el siguiente video (...)”

Dicho correo no señala claramente las restricciones para acceder al beneficio, además, en el video adjunto en el correo⁶ referido a pasos y requisitos tampoco mencionan la restricción referida a haber realizado un retiro previo. Esta omisión, en un mensaje con finalidad comercial, puede ser considerada publicidad engañosa por omisión según el artículo 8 del Decreto Legislativo N.º 1044, así como una vulneración al principio de veracidad previsto en el artículo 13 del CPDC.

El análisis bajo el estándar del consumidor razonable, desarrollado por INDECOPI en diversas resoluciones, indica que no puede exigirse al consumidor un conocimiento técnico de restricciones normativas implícitas, sobre todo si el mensaje comercial genera una expectativa legítima de elegibilidad, incluso frases promocionales generales pueden ser evaluadas en función de su capacidad para desviar la decisión del consumidor cuando omiten elementos clave.

Sin perjuicio de ello, considerando que existía una restricción expresa en la norma vigente (Resolución SBS N.º 3663-2016), y que la comunicación no tiene valor normativo vinculante, la expectativa generada podría carecer de legitimidad jurídica en virtud del principio de supremacía normativa y jerarquía de fuentes (art. 51 de la Constitución, art. I.1 Ley 27444). Sin embargo, la omisión de la advertencia sigue siendo reprochable desde el deber reforzado de información hacia el consumidor pues, tanto el banco como la AFP tenían la obligación de brindar información clara, suficiente y oportuna. La falta de advertencias adecuadas sobre la imposibilidad de un segundo retiro contribuyó directamente al error y la controversia.

⁶ Video promocional de Profuturo AFP: “Disposición del 25% de tu fondo de pensiones – Paso a paso”. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=vWjXQdtyAQ> (consultado el 10 de marzo de 2025).

3.4 Intencionalidad del cliente y principio de buena fe: ¿Actuó el cliente con dolo o negligencia al presentar una nueva solicitud, o fue inducido a error por comunicaciones deficientes?

Es cierto que el Sr. Herrera firmó una declaración jurada afirmando conocer la normativa aplicable, lo que podría interpretarse como un acto de mala fe. Sin embargo, el principio de buena fe debe analizarse bajo una perspectiva objetiva: el consumidor respondió a una comunicación oficial (correo electrónico) y su actuación no parece haber tenido una intención de engaño deliberado. Se debe considerar también que la normativa previsional es especializada y poco accesible para un consumidor medio. La firma de una declaración no implica, por sí sola, intencionalidad dolosa.

No existe evidencia de dolo o intención fraudulenta por parte del Sr. Herrera, el principio de presunción de veracidad (Ley 27444, art. IV.1.7) opera a su favor, debe presumirse que el consumidor actuó conforme a lo que entendía era un beneficio legítimo ofrecido. No resulta proporcional que se le exija al consumidor recordar o verificar retiros realizados años atrás, sin acceso al sistema de verificación puesto a disposición del banco.

Esta perspectiva se alinea con la doctrina desarrollada por autores como Juan Espinoza, quien ha abordado la desigualdad estructural que enfrenta el consumidor en el mercado, especialmente frente a omisiones informativas de los proveedores⁷.

3.5 Vulneración al principio de confianza legítima: ¿La actuación del banco y Profuturo vulneró la expectativa legítima del cliente, quien confió en que el trámite había sido validado y aprobado?

El artículo IV, numeral 1.15 de la Ley N° 27444 reconoce el principio de predictibilidad o confianza legítima. Las entidades no deberían variar arbitrariamente los efectos de sus propios actos. El cliente actuó en función de comunicaciones oficiales y validaciones por parte del banco y de la AFP. La reversión ocho meses después desconoce la expectativa legítima generada por la

⁷ Espinoza Espinoza, J. (2015). *La muerte del consumidor razonable*. En R. Salas (Ed.), *La protección del consumidor frente a la asimetría informativa* (pp. 25–45). Lima: Gaceta Jurídica.

actuación previa de dos entidades supervisadas, y vulnera el principio de seguridad jurídica, máxime si el consumidor ya había reorganizado sus finanzas en función del pago anticipado.

Por otro lado, aunque la denuncia invocó una supuesta afectación al historial crediticio del cliente, el análisis del reporte crediticio revela que no existió una variación negativa de su calificación. Este hecho debilita el argumento relacionado con el artículo 19° del Código del Consumidor. No obstante, subsiste la afectación derivada del estrés financiero y la incertidumbre provocada por la actuación bancaria, lo cual refuerza la infracción al artículo 18° (idoneidad).

3.6 Falta de interés para obrar: ¿Resultaba improcedente la denuncia en tanto el cliente habría firmado una declaración jurada aceptando conocer las limitaciones legales?

La afirmación del banco sobre la falta de interés para obrar del denunciante carece de sustento. El principio de informalismo (Ley 27444, art. IV.1.6) favorece la admisibilidad de pretensiones cuando hay indicios razonables de afectación aun cuando estas no estén acompañadas inicialmente de medios probatorios definitivos.

En este caso, la alteración contractual del crédito, el posible perjuicio en el reporte crediticio y la restitución unilateral del fondo constituyen hechos suficientes para justificar la intervención del órgano administrativo. El interés no se define únicamente por la existencia de un daño patrimonial, sino también por el derecho del consumidor a recibir un servicio idóneo y confiable.

3.7 Procedencia de una indemnización por perjuicio económico: ¿Tiene derecho el cliente a una compensación por la pérdida de rentabilidad del fondo, el daño a su historial crediticio o el trastorno generado?

Si bien no se evidencia pérdida patrimonial directa, el cliente podría haber generado rendimientos o ventajas adicionales con el pago anticipado que finalmente se anuló. Este aspecto, aunque no desarrollado por el denunciante, podría constituir un daño indemnizable bajo criterios de reparación integral (art. 1.1.i del CPDC), si se demuestra perjuicio económico derivado del extorno.

Además, la jurisprudencia administrativa ha reconocido la indemnización de daños no patrimoniales derivados de la frustración de expectativas razonables, especialmente cuando estas han sido inducidas por el proveedor con mensajes oficiales o conductas omisivas.

CONCLUSIONES

- a. La reversión del pago anticipado realizada por el Banco GNB Perú S.A., en cumplimiento del requerimiento de la AFP, generó una alteración significativa en la relación contractual con el consumidor. Si bien no existía una cláusula contractual que facultara expresamente dicha reversión, esta actuación, ejecutada en atención a un mandato externo, debía observar estándares de validez, razonabilidad y motivación, conforme a los principios recogidos en el artículo 10 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, así como a la normativa de protección al consumidor.
- b. El banco cumplió con comunicar al consumidor, mediante carta formal, la situación observada por la AFP, así como las consecuencias de no proceder con la devolución voluntaria. No obstante, la razonabilidad y proporcionalidad del plazo otorgado, así como las implicancias sobre el cronograma del crédito, resultan discutibles desde el enfoque del derecho del consumidor.
- c. La responsabilidad por la ejecución irregular del retiro del fondo previsional no puede atribuirse únicamente al banco. La falta de verificación cruzada entre entidades demuestra una falla sistémica que debe abordarse bajo una lógica de riesgo administrativo compartido, en la que tanto el banco como la AFP debieron coordinar controles efectivos para garantizar la legalidad del beneficio otorgado.
- d. La comunicación de Profuturo AFP generó una expectativa de acceso al beneficio del 25% del fondo previsional sin advertir limitaciones normativas esenciales. Si bien esta expectativa no prevalece sobre una norma reglamentaria expresa, la omisión de información relevante en un mensaje dirigido a consumidores previsionales puede ser calificada como publicidad engañosa por omisión, conforme al artículo 8 del Código del Consumidor.

- e. El cliente firmó una declaración jurada sin conocer que había ejercido previamente el beneficio. Exigirle recordar o acreditar un uso anterior del fondo, en un entorno de alta especialización normativa impone una carga desproporcionada. En consecuencia, se configura una situación de inexigibilidad de prueba diabólica, que refuerza la protección de la buena fe del consumidor.
- f. No se acreditó una afectación concreta al historial crediticio del consumidor; sin embargo, la alteración de las condiciones del crédito y la incertidumbre generada sí constituyen una afectación al principio de idoneidad funcional del servicio financiero.
- g. El interés para obrar del consumidor se justifica plenamente ante la alteración unilateral de su crédito, la posibilidad de reporte a centrales de riesgo y la falta de alternativas proporcionales ofrecidas. El principio de informalismo en materia administrativa ampara la denuncia, aun sin prueba directa de daño patrimonial.
- h. El caso evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de validación institucional entre entidades del sistema previsional y financiero, para evitar situaciones en las que el consumidor soporte las consecuencias de errores operativos ajenos a su voluntad.

RECOMENDACIONES

- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) debe reforzar los lineamientos operativos para la validación cruzada de solicitudes entre AFP, estableciendo mecanismos obligatorios de interoperabilidad que eviten errores como los evidenciados en el presente caso.
- El Banco GNB Perú y otras entidades financieras que operan con fondos previsionales deben implementar protocolos de doble verificación antes de emitir documentos de preconformidad, especialmente cuando existan antecedentes de retiro en otras AFP.
- Las AFP deben evitar el uso de comunicaciones publicitarias que omitan información normativa sustancial. Cualquier campaña dirigida a consumidores debe contener advertencias visibles sobre los requisitos y limitaciones legales del beneficio.
- Las entidades financieras deben revisar sus procedimientos internos para asegurar que los errores operativos ajenos al consumidor no generen perjuicios en la calificación

crediticia ni en la estabilidad contractual del cliente, adoptando medidas correctivas proporcionales, transparentes y fundadas en el marco normativo aplicable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Congreso de la República del Perú. (2009). Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor. El Peruano.

Congreso de la República del Perú. (2001). Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. El Peruano.

Decreto Legislativo N.º 1044. (2008). Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal. El Peruano.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2016). Resolución SBS N.º 3663-2016 que aprueba el procedimiento operativo para disponer hasta el 25% del fondo de pensiones. El Peruano, 29 de julio de 2016.

INDECOPI. (2022). Resolución Final N.º 2352-2022/CC1. Comisión de Protección al Consumidor N.º 1.

INDECOPI. (2023). Resolución N.º 1568-2023/SPC-INDECOPI. Sala Especializada en Protección al Consumidor.

Espinoza Espinoza, J. (2015). *La muerte del consumidor razonable*. En R. Salas (Ed.), *La protección del consumidor frente a la asimetría informativa* (pp. 25–45). Lima: Gaceta Jurídica.

Salas, R. (2018). *Apuntes y reflexiones sobre la tutela de los derechos de los consumidores y la asimetría informativa en el mercado*. Revista Ius et Veritas, (57), 83–100.

ANEXOS

Anexo 1. Comunicación enviada por Profuturo por correo electrónico



David, ¿sabías que puedes disponer del 25% de tu fondo?

2 mensajes

Comunicaciones Profuturo <comunicaciones@mkt.profuturo.com.pe>
Para: ytai.dh@gmail.com

Jue., 4 mar. 2021 a la hora 4:45 a. m.



Hola David,

¿Sabías que puedes disponer del 25% de tu fondo para tu primer inmueble?

Como afiliado a la AFP tienes el beneficio de disponer del 25% en caso sea **tu primer inmueble*** y quieras:

- ❗ Pagar la cuota inicial de forma parcial o total de un crédito hipotecario otorgado por una Entidad Financiera
- ❗ Amortizar el crédito hipotecario de forma parcial o total de un crédito hipotecario otorgado por una Entidad Financiera

*Se considera Primer Inmueble a la primera propiedad inscrita en Registros de Predios de Sunarp, no incluye terrenos ni refacción de casas.

Si quieres saber más sobre este beneficio, pasos y requisitos te invitamos a ver el siguiente video:



También puedes escucharlo a través de nuestro podcast:



www.profuturo.com.pe

Síguenos en



Este email fue enviado a: ytai.dh@gmail.com por Profuturo.

Enviamos este mensaje solo a usuarios registrados con la finalidad de mantenernos comunicados.
Incluimos tu email para comprobar que este mensaje fue originado por nosotros.
Queremos respetar tu privacidad. Si tienes alguna duda visita nuestra Política de Privacidad.
Si no deseas recibir estos emails nuevamente, por favor haz clic en el enlace que aparece a continuación:

[REMOVER SUSCRIPCIÓN](#)

Powered by
enotria

Anexo 2. Carta de Profuturo AFP al Banco GNB (30 de septiembre de 2021)

Fecha, 30 de Setiembre de 2021

BANCO GNB PERÚ

Estimada Hilda Fernandez;

Sirva la presente y según lo anticipado mediante correo electrónico del 07/09/2021, para informarle que luego de una reciente auditoría realizada al proceso de retiro de hasta el 25% del fondo de pensiones para adquirir un primer inmueble o amortizarlo, hemos identificado un caso de un cliente que habría accedido a retirar un monto mayor al permitido bajo la regulación vigente según se detalla en el cuadro líneas abajo.

Esta incidencia se habría generado debido a que no se identificó oportunamente durante la elaboración de la Carta de Pre Conformidad emitida por su representada, un primer retiro realizado en una anterior Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) distinta a Profuturo AFP.

Sobre el particular, y dado el deber fiduciario que nos corresponde ejercer respecto de los fondos de pensiones, estamos informando de esta situación al afiliado para que, conjuntamente con su representada, coordinen la restitución (1) del diferencial a valor actualizado^{1/} de las cuotas a la cuenta individual de capitalización del mismo afiliado. De igual manera, se procederá a comunicar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para los fines que ésta estime conveniente.

Detallamos el caso:

Afiliado(a)	HERRERA GARNIQUE DAVID YTAI
DNI	46093535
Fecha Pre Conformidad	12/04/2021
Monto requerido S/	S/ 3,920.70
Monto transferido S/	S/ 3,920.70
Monto en exceso S/	S/ 3,920.70
Entidad Financiera Solicitud anterior	BANCO GNB PERÚ
Monto actualizado a restituir a la fecha de emisión de esta comunicación S/ (1)	S/ 4,000.34

Por otro lado, enfatizamos que el art. 6 de la Resolución 3663-2016 establece:

Artículo 6º.- Registro de Afiliados por el uso de hasta el 25% del fondo de pensiones para la compra de un primer inmueble

Las AFP deben guardar los soportes de información que correspondan respecto de los afiliados que hayan accedido al beneficio de disposición de hasta el 25% del fondo acumulado de su CIC, con el fin de pagar la cuota inicial o amortizar el pago de la deuda de un crédito hipotecario vigente de un primer inmueble.

Para efectos de la implementación de un Registro de Afiliados que refiere el presente artículo, las AFP, a cargo de las instancias operacionales correspondientes, administran dicho registro de modo centralizado, siendo su uso obligatorio para las empresas en los términos de referencia establecidos en el presente procedimiento operativo, a efectos de contrastar si el afiliado solicitante de un crédito hipotecario o que desea amortizar un crédito hipotecario, califica para hacer uso de hasta el 25% de su fondo de pensiones.

Asimismo, las AFP proveerán de la información correspondiente a la Superintendencia en forma periódica. El contenido mínimo de dicho reporte se establecerá mediante instrucción de la Superintendencia.

Es así que, de manera complementaria a las acciones de coordinación realizadas a través de la Asociación de AFP (AAFP) para el desarrollo de este procedimiento desde su implementación en 2016, con fecha 09/03/2018 se les informó respecto a la disponibilidad y vigencia del servicio de consulta WEB puesto a su disposición para la verificación del registro centralizado previo a la emisión de las pre conformidades, por lo que les requerimos su utilización a fin de prevenir cualquier otro retiro en exceso por sus clientes.

Sin otro particular, quedamos a su disposición


Atentamente



Jose Ezio Hart Potestá
Gerente de Operaciones y Sistemas

1/ Valor actualizado = Número de cuotas cargadas en exceso por 2da solicitud por el valor cuota del tipo de fondo vigente a la fecha de la emisión de la carta.

Anexo 3. Carta del Banco GNB al Sr. Herrera (16 de diciembre de 2021)

BANCO GNB 

Lima, 16 de Diciembre del 2021

Señor:
Herrera Garnique David Tai
Presente.-

Referencia : Disposición del 25% de AFP
Duplicidad de beneficio

Asunto : Se extornará aplicación del 25%

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo y su la vez indicarle que hemos sido notificados por AFP Profuturo, respecto a una observación realizada al proceso de disposición de hasta el 25% del fondo de pensiones para adquirir un primer inmueble o amortizar al crédito.

Se identificó que el 18/07/2018 solicitó la disposición del uso del 25%, cuando se encontraba afiliado en la AFP Prima, fondos que fueron aplicados a su crédito Mivivienda con fecha 07/08/2018. Posteriormente, el 10/03/2021 se solicitó la disposición del uso del 25%, cuando se encontraba afiliado en la AFP Profuturo, los cuales fueron aplicados con fecha 21/04/2021 al crédito Mivivienda N° 1069688 que mantiene con nosotros. Esta situación no está amparada en la legislación de la materia por lo que no correspondía, dado que el proceso de disposición debe realizarse por única vez.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, le solicitamos que de manera voluntaria proceda con la devolución de los aportes retirados en exceso por un valor total de S/ 3,920.70 (Tres mil novecientos veinte con 70/100 Soles) en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la recepción de la presente carta, para lo cual, deberá acercarse a cualquiera de nuestras agencias portando la presente comunicación, para procesar la operación sin inconveniente alguno.

En caso usted no concrete lo antes requerido, vencido el plazo señalado, estaremos procediendo con el extorno del pago anticipado realizado en el mes de abril 2021, lo cual reflejaría días de atraso en las cuotas de su crédito Mivivienda, conforme al cronograma de pagos que le estaremos haciendo llegar oportunamente.

Cualquier duda o consulta, puede comunicarse con nosotros a través de nuestra Banca Telefónica al 616-4722 (en Lima) o 0-801-00088 (desde provincias) o a través de nuestro correo electrónico servicios.peru@bancognb.com.pe

Sin otro particular, quedamos de usted

Atentamente

BANCO GNB PERÚ

GNB
Begonias 415 piso 25 y 26
Lima - Perú
316 3000

Anexo 4. Extracto del reporte crediticio del Sr. Herrera

CONSULTA DE DATOS HISTÓRICOS DEL RCD (RCD.OK) >>								
Tipo Documento	DNI	N° Documento		Código SBS		Tip. Persona	Natural	
Paterno/Razón Social				Materno/Casada		Nombres		
N°	Periodo	Cod. Oficina	Clasificación	Cuenta	Tipo Crédito	Saldo	Condic. Dias	Condic. Especial Cta.
542	202101	1	1					
543		1	1					
544		1	1					
545		1	1					
546		1	1					
547		1	1					
548		1	1					
549		1	1					
550	202102	1	1					
551		1	1					
552		1	1					
553		1	1					
554		1	1					
555		1	1					
556		1	1					
557		1	1					
558		1	1					
559		1	1					
560	202103	1	1					
561		1	1					
562		1	1					
563		1	1					
564		1	1					
565		1	1					
566		1	1					
567		1	1					
568		1	1					
569		1	1					
570	202104	1	0					
571		1	0					
572		1	0					
573		1	0					
574		1	0					
575		1	0					
576		1	0					
577	202105	1	0					

