



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

RESOLUCIÓN FINAL N.º 032-2020/CC3

EXPEDIENTE : 077-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
(COMISIÓN)
ADMINISTRADO : CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A.¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
SANCIÓN : 44.8 UIT (Literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del
Código de Protección y Defensa del Consumidor)

SUMILLA: El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos dispuesto en el artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En ese sentido, en tanto se verificó que Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. realizó comunicaciones a los consumidores con la finalidad de promover la contratación de productos y servicios sin haber recabado el consentimiento expreso y previo de aquellos, corresponde sancionarlo con una multa ascendente a 44.8 UIT.

Lima, 13 de marzo de 2020

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica), mediante correo electrónico del 13 de noviembre del 2018, se delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. Mediante Resolución N.º 1 del 19 de septiembre de 2019, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. (Cat Perú), en los siguientes términos:

“IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC N.º 20543166660 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Benavides N.º 1555, Urb. San Antonio, Piso 10, Miraflores, Lima. Asimismo, se encuentra inscrito en la base de datos de la Sunarp con Partida Registral N.º 12643267. Cabe señalar que, si bien la supervisión se inició en contra de Banco Cencosud S.A., a la fecha la razón social del administrado es Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A., tal y como se advierte de la revisión de la partida registral correspondiente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría empleado métodos comerciales agresivos en tanto habría realizado comunicaciones con la finalidad de promover sus servicios sin, previamente, haber recabado el consentimiento de los consumidores. (...).”

3. Mediante escrito del 3 de octubre de 2019², Cat Perú solicitó se le otorgue una prórroga del plazo para presentar sus descargos, la cual fue concedida mediante Resolución N.º 2 del 7 de octubre de 2019.
4. El 25 de octubre de 2019³, Cat Perú presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
 - (i) El literal e) del artículo 58.1 del Código no prohíbe contactar al cliente para ofrecer productos o servicios; dicho dispositivo normativo exige, por el contrario, contar con el consentimiento del consumidor antes de realizar dicho ofrecimiento. En tal sentido, en los supuestos en los que el proveedor solicita al consumidor su conformidad para informar sobre la oferta, se estaría cumpliendo con lo exigido por la norma.
 - (ii) Veinticinco (25) de los veintiséis (26) consumidores que formularon reportes a través de la herramienta “Whatsapp No Insista”, brindaron su consentimiento a través de la suscripción de los contratos de tarjeta de crédito o mediante las propias llamadas telefónicas.
 - (iii) En el numeral 50 del Informe N.º 174-2019/GSF, se concluyó que no se habría solicitado el consentimiento del señor [REDACTED]; sin embargo, ello no es así, tal y como se advierte de la revisión del audio de la comunicación sostenida con dicho consumidor.
 - (iv) De los reportes obtenidos durante la supervisión, solo se ha verificado que no se contó con el consentimiento de uno (1) de los consumidores que presentaron sus reportes, esto es, el señor [REDACTED].
 - (v) Debe considerarse que, según el principio de presunción de licitud, no podría sancionarse a un administrado sin contar con prueba plena de responsabilidad administrativa. Dicho principio se vincula directamente con la garantía “in dubio pro reo”, conforme ha sido indicado por la Sala de Defensa de la Competencia N.º 1 del Indecopi en su Resolución N.º 1160-2011/SC1-INDECOPI, según la cual, en caso de duda razonable acerca de la culpabilidad del administrado, debe resolverse su falta de responsabilidad⁴.
 - (vi) En el supuesto de imponerse una sanción, esta debe ser de una amonestación, pues no ha existido afectación económica alguna a los usuarios; la falta de consentimiento ha sido mínima; y, a la fecha, habría capacitado a su personal sobre los métodos comerciales a emplear.

² Este escrito se presentó en mesa de partes del Indecopi, subsanando el escrito de fecha 2 de octubre de 2019 presentado a través del sistema de operaciones en línea.

³ Este escrito se presentó en mesa de partes del Indecopi, subsanando el escrito de fecha 24 de octubre de 2019 presentado a través del sistema de operaciones en línea.

⁴ Ver resolución emitida en el procedimiento seguido por Asociación Educativa San Isidro contra Asociación Educativa Trento en el Expediente N.º 140-2010/CCD:

“(…)

18. Una de las expresiones del principio de presunción de inocencia es el in dubio pro reo, conforme al cual corresponde a la autoridad que en caso de duda razonable acerca de la culpabilidad del administrado resuelva que no existe responsabilidad del imputado”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

5. Por Resolución N.° 3 del 27 de febrero de 2020, se puso en conocimiento de Cat Perú el Informe Final de Instrucción N.° 053-2020/CC3-ST (IFI), otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
6. El 5 de marzo de 2020, Cat Perú presentó un escrito a través del cual señaló lo siguiente:
 - (i) Solicitó que se considere el reconocimiento de la presunta infracción imputada, conforme al literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG.
 - (ii) La sanción vulnera el principio de razonabilidad, sobre todo si se considera que es posible, conforme lo establece el Código, que las infracciones calificadas como leves se sancionen con una amonestación, con independencia del tipo de facturación que tenga el administrado.
 - (iii) De los veinticinco consumidores (25) que se habrían visto afectados, solo se advirtió la infracción por uno (1) de ellos, lo cual evidencia que actuó dentro del margen de error permisible, que no obtuvo beneficio ilícito alguno y que no perjudicó económicamente a ninguno de sus consumidores.
 - (iv) La probabilidad de detección es alta, pues todas las comunicaciones efectuadas a los clientes han sido grabadas, siendo que, incluso, cumplió con presentar el audio de contratación del caso por el cual se advirtió la infracción.
 - (v) No existe reincidencia en la comisión de la infracción imputada, ni ha existido intencionalidad de cometer dicha conducta.
 - (vi) Existe exceso de punición, toda vez que la autoridad de aplicó desproporcionalmente una sanción, pues si bien se cuenta con un nivel de discrecionalidad para ello, tal situación no supone que se pueda optar por cualquiera de las opciones previstas en la norma. En la misma línea, el Tribunal Constitucional (TC), en el Expediente N.° 4394-2004-AA/TC, ha establecido que todo administrado tiene derecho a que las sanciones que se apliquen sean las menos gravosas dentro de rangos mínimos y máximos posibles. En atención a ello, se debe aplicar la sanción que resulte menos restrictiva a su patrimonio.
 - (vii) Las sanciones impuestas a [REDACTED], respectivamente, siendo que, aquellas infracciones fueron consideradas leves y el porcentaje de incumplimiento de ambos administrados fue del 50%; por lo que, habría desproporción al imponer, en el caso concreto, una sanción de 45 UIT, debido al porcentaje mínimo que representa un (1) solo caso advertido.
 - (viii) Solicitó que se le conceda el uso de la palabra, a fin de exponer sus argumentos de defensa.
7. En ese sentido, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado en contra de Cat Perú.

II. ANÁLISIS

A. Cuestión Previa: Sobre la Solicitud de Informe Oral

8. Mediante escrito presentado el 5 de marzo de 2020, Cat Perú solicitó a la Comisión que le conceda el uso de la palabra a través de una audiencia oral, con la finalidad de informar oralmente sus argumentos de defensa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

9. Al respecto, en el artículo 16 del Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI (D. Leg. 1033), se establece que la Comisión podrá convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. Asimismo, cuenta con la facultad para denegar dicho tipo de solicitudes mediante decisión fundamentada⁵.
10. En consecuencia, al margen de la existencia de una solicitud de parte para la citación a una audiencia de informe oral, constituye una facultad discrecional de la Administración otorgar o denegar la realización de dicha diligencia, debiéndose fundamentar, en cualquiera de los casos, la decisión adoptada.
11. En el presente caso esta Comisión advierte, de la revisión de los actuados, que Cat Perú ha tenido oportunidad de exponer sus alegatos de defensa y presentar los medios de prueba que, consideraba pertinentes, para desvirtuar la imputación formulada en su contra. En virtud a lo anterior, se concluye que este Colegiado cuenta con suficientes elementos para resolver y emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia; sobre todo si se considera que, en el presente caso, el administrado ha formulado el reconocimiento expreso de la infracción objeto de imputación.
12. Por tanto, considerando que Cat Perú tuvo la oportunidad de ejercer plenamente su derecho a exponer las razones que fundamentan su posición y que existen elementos suficientes para pronunciarse sobre el fondo del asunto, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

B. Respecto al reconocimiento y sus efectos

13. El literal a)⁶ del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG, señala que, constituye una condición que atenúa la responsabilidad administrativa, el reconocimiento expreso y escrito que formule el infractor luego de iniciado el PAS; además, establece que, en los casos en que la sanción sea una multa, esta se reducirá hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
14. Al respecto, debe indicarse que dicha figura implica admitir la responsabilidad administrativa⁷ en la comisión de los hechos que fueron imputados por la autoridad administrativa, renunciando así a plantear argumentos de defensa.
15. A mayor detalle, se precisa que el reconocimiento de los hechos imputados, no podrá ser materia de controversia en la medida que queda plenamente verificada su

⁵ D. Leg. N.º 1033

Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

⁶ **TUO de la LPAG**

Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones (...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe (...)

⁷ "La confesión implica una admisión de los hechos en que se funda la pretensión. El allanamiento implica un reconocimiento de la petición de la pretensión". GONZÁLEZ PÉREZ, Jesús. "Comentarios a la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa", Tomo II, Cuarta Edición. Madrid: Civitas Ediciones, pág. 1488.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

responsabilidad; en consecuencia, su cuestionamiento en el futuro carece de fundamento.

16. Sobre el particular, cabe precisar que, mediante escrito del 5 de marzo de 2020, Cat Perú reconoció de forma expresa la imputación formulada en su contra; no obstante, también indicó que tal reconocimiento habría sido formulado a través del escrito de descargos del 25 de octubre de 2019 -solo respecto de uno (1) de los consumidores investigados- y que el mismo no habría sido considerado en el IFI al momento de graduar la presunta sanción a imponer:

“(…)
Respecto de una de las personas materia de investigación (el señor [REDACTED]), **la Caja reconoció en el escrito de contestación la ausencia del consentimiento previo a la oferta.** (…)

Conforme se ha señalado en nuestro escrito de contestación, la Caja reconoció la infracción cometida **en una del total de personas investigadas tanto por la Unidad de Fiscalización del INDECOPI como por la Secretaría Técnica,** (…)

Sin embargo, el reconocimiento de la infracción efectuado por La Caja (…), no ha sido aplicado como atenuante al momento de graduar la sanción recomendada. (…)

Por lo expuesto, **solicitamos a la Comisión tener en cuenta el reconocimiento de la infracción presentado por la Caja al inicio del presente procedimiento sancionador como atenuante al momento de graduar la sanción que corresponde a la infracción cometida.** (sic)”

17. De la revisión del escrito de descargos del 25 de octubre de 2019 se advierte que Cat Perú no formuló el reconocimiento de la infracción imputada, siendo que, por el contrario, se limitó a indicar que solo respecto de un (1) consumidor afectado no “habría” obtenido el consentimiento necesario para promocionar la contratación de sus productos y/o servicios:

“(…)
Solicitamos a la Secretaría Técnica tenga en cuenta que de las (26) veintiséis personas fiscalizadas, únicamente en una de ellas ([REDACTED]) se habría encontrado cierta irregularidad.
(…)”

18. En consecuencia, se advierte que, sin perjuicio de considerar que Cat Perú formuló el reconocimiento de su responsabilidad con la presentación del escrito del 5 de marzo de 2020, no podría considerarse que tal reconocimiento se habría realizado con la presentación del escrito de descargos, pues en aquella oportunidad el administrado no admitió su responsabilidad en la comisión del hecho imputado como infracción (solo indicó que no contaba con el medio de prueba que evidenciaría el consentimiento de un consumidor). Por tal motivo, no le debió ser aplicable, al momento de graduar la sanción propuesta en el IFI, la circunstancia atenuante prevista en literal a) del artículo 257 del TUO de la LPAG, la cual establece que la sanción se atenuará “si



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito”.

19. Por otro lado, si bien en el IFI se indicó que Cat Perú alegó no haber solicitado el consentimiento del señor [REDACTED] antes de promocionar la contratación de sus productos y/o servicios, tal situación no constituye un reconocimiento de responsabilidad del infractor.
20. En consecuencia, en virtud al reconocimiento efectuado respecto a la imputación realizada y los documentos obrantes en el expediente, se ha verificado que Cat Perú empleó métodos comerciales agresivos, en tanto realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores.
21. Cabe señalar que no resulta pertinente pronunciarse sobre los argumentos adicionales presentados por el administrado, en la medida que ha renunciado a los mismos con el reconocimiento de la presente infracción. No obstante, dicho reconocimiento será considerado como un atenuante al momento de graduar la sanción a imponer.
22. Por lo tanto, para esta Comisión corresponde sancionar a Cat Perú por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.

B. Graduación de la sanción

23. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios previstos en el Código y los contemplados en el TUO de la LPAG.
24. El principio de razonabilidad⁸ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
25. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso⁹.

⁸

TUO de la LPAG

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

⁹

Código

Artículo 110.- Sanciones administrativas

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

26. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

27. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutorios del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
28. Ahora bien, para el presente caso, de manera previa a que este Colegiado realice la graduación de la sanción, corresponde pronunciarse sobre los descargos presentados por Cat Perú, referidos a la graduación de sanción.
29. En este punto, el administrado señaló que, de imponérsele una sanción, esta debe ser de una amonestación, pues no ha existido afectación económica alguna a los usuarios; la falta de consentimiento ha sido mínima; y, a la fecha, habría capacitado a su personal sobre los métodos comerciales a emplear.
30. Cabe señalar que, en el presente caso, no se está afirmando que el perjuicio haya sido económico; por el contrario, lo que se está indicando es que es un perjuicio no patrimonial, generado por haber realizado comunicaciones (llamadas telefónicas) a consumidores que no brindaron su consentimiento para ello. Asimismo, se debe indicar al administrado que la eventual sanción a imponer se graduará en función al porcentaje de incumplimiento y no en atención a una cantidad determinada de consumidores afectados, pues lo que se busca es analizar el impacto de su conducta en el mercado.
31. Por otro lado, el administrado señaló que la sanción vulnera el principio de razonabilidad, sobre todo si se considera que es posible, conforme lo establece el Código, que las infracciones calificadas como leves se sancionen con una amonestación, con independencia del tipo de facturación que tenga el administrado.
32. Al respecto, la graduación de sanción recomendada ha considerado dos (2) elementos; por un lado, el alcance que tiene la conducta del administrado; y, por otro lado, el porcentaje de incumplimiento de los consumidores que registraron información en la herramienta "Whatsapp No Insista".
33. Respecto al primer punto, cabe precisar que, considerando que el impacto que la conducta infractora genera en el mercado depende del tamaño de la empresa (pues el universo de consumidores al que puede llegar es mayor), no es posible equiparar a todas las empresas por igual; en su lugar, corresponde analizar su posición en el mercado.
34. En relación al porcentaje de incumplimiento de los consumidores que registraron información en la herramienta "Whatsapp No Insista" se consideró que la infracción es leve, ello en la medida que, en el presente PAS, únicamente se advirtió la infracción en un (1) solo caso. En este punto, el Código ha establecido en su artículo 110 que, para la imposición de sanciones de infracciones consideradas como leves debe considerarse un rango mínimo de una amonestación y máximo de una sanción ascendente a 50 UIT.
35. Así, la "Tabla de Graduación de Multa", tiene por finalidad dotar de contenido y razonabilidad los rangos de multa establecidos en el artículo 110, siendo que la multa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

- recomendada por la Secretaría Técnica se encuentra dentro del rango regulado en el Código, habiendo considerado las circunstancias en las que se cometió la infracción, esto es, el tamaño de la empresa (grande) y su capacidad de afectar a un número mayor de consumidores, lo que en el presente caso se traduce en la cantidad de consumidores afectados, esto es, un (1) consumidor (infracción leve).
36. En consecuencia, no se ha producido vulneración alguna al principio de razonabilidad ni se ha cometido un exceso de punición; por el contrario, haber tenido en cuenta, entre otras cosas, el tamaño de la empresa para determinar la sanción que correspondería imponer, constituye una materialización de lo previsto en los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
 37. Por otro lado, indicó que, de los veinticinco consumidores (25) que se habrían visto afectados, solo se advirtió la infracción por uno (1) de ellos, lo cual evidencia que actuó dentro del margen de error permisible, que no obtuvo beneficio ilícito alguno y que no perjudicó económicamente a ninguno de sus consumidores.
 38. Sobre el particular, cabe precisar que, ni el Código ni alguna otra norma, prevén la posibilidad de que el administrado tenga un “margen de error permisible” respecto a la comisión de la presente infracción, a través de la cual se le pueda exonerar de responsabilidad. Además, cabe precisar que, si bien el porcentaje de consumidores afectados es relevante a efectos de calcular la multa a imponer, tal información no incide en la responsabilidad de Cat Perú, pues basta que un solo consumidor no haya brindado su consentimiento para recibir comunicaciones que tienen por finalidad promocionar la contratación de bienes y servicios, para concluir que la infracción se ha materializado.
 39. Respecto al perjuicio económico, cabe señalar que, el presente caso, no tiene por finalidad corroborar la existencia de un desmedro patrimonial en los consumidores afectados con el envío de comunicaciones sin su consentimiento, pues ello no ha formado parte del análisis del presente PAS, en su lugar, la graduación recomendada por la Secretaría Técnica consideró el alcance que tiene la conducta del administrado; y el porcentaje de incumplimiento de los consumidores que registraron información en la herramienta “Whatsapp No Insista”, mas no algún eventual desmedro patrimonial en los consumidores, por lo que, debe rechazarse lo alegado por el administrado en este punto.
 40. Por otro lado, Cat Perú señaló que, la probabilidad de detección es alta, pues todas las comunicaciones efectuadas a los clientes han sido grabadas, siendo que, incluso, cumplió con presentar el audio de contratación del caso por el cual se advirtió la infracción.
 41. Al respecto, las comunicaciones efectuadas a los clientes, las cuales fueron remitidas durante la tramitación del presente PAS, incluyendo la correspondiente al consumidor afectado, no han sido materia de análisis para la graduación, pues como ya se indicó, esta se determinó luego de la evaluación del alcance que tiene la conducta del administrado (tamaño de la empresa); y el porcentaje de incumplimiento de los consumidores que registraron información en la herramienta “Whatsapp No Insista”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

42. Por otro lado, señaló que no existe reincidencia en la comisión de la infracción imputada, ni ha existido intencionalidad de cometer dicha conducta.
43. Sobre el particular, se debe indicar al administrado que, el hecho de que no se haya advertido reincidencia no le exime de responsabilidad en tanto, se ha evidenciado que incurrió en una conducta infractora; no obstante, se debe indicar que, este supuesto (reincidencia) corresponde a una circunstancia agravante que no está siendo considerada en el presente caso.
44. En relación a las circunstancias en las que se dio la comisión de la infracción, cabe reiterar a Cat Perú que, estas sí han sido consideradas para la graduación de sanción, siendo estas el alcance de la conducta del administrado (en atención al tamaño de la empresa) y el porcentaje de consumidores afectados.
45. Sobre la falta de intencionalidad alegada, cabe señalar que, en el presente PAS no se está afirmando que se haya actuado con intención de cometer la infracción, pues lo que se ha verificado únicamente es la comisión de una infracción administrativa, ya sea como consecuencia de la falta de diligencia del administrado al no adecuar sus obligaciones al cumplimiento de la ley, o como desconocimiento de los dispositivos legales que se vinculan con su actividad.
46. Adicionalmente, Cat Perú señaló que, si bien se cuenta con un nivel de discrecionalidad para ello, tal situación no supone que se pueda optar por cualquiera de las opciones previstas en la norma. En la misma línea, el Tribunal Constitucional (TC), en el Expediente N.° 4394-2004-AA/TC, ha establecido que todo administrado tiene derecho a que las sanciones que se apliquen sean las menos gravosas dentro de rangos mínimos y máximos posibles. En atención a ello, se debe aplicar la sanción que resulte menos restrictiva a su patrimonio.
47. Agregó que las sanciones impuestas a [REDACTED], respectivamente, siendo que, aquellas infracciones fueron consideradas leves y el porcentaje de incumplimiento de ambos administrados fue del 50%; por lo que, habría desproporción al imponer, en el caso concreto, una sanción de 45 UIT, debido al porcentaje mínimo que representa un (1) solo caso advertido.
48. En este punto, corresponde reiterar al administrado que, la multa recomendada por la Secretaría Técnica ha considerado lo dispuesto por el artículo 110 del Código, para lo cual se elaboró una "Tabla de Graduación de Multa", la misma que consideró la infracción objeto de análisis como leve y, en función a ello, se recomendó una sanción conforme a los límites establecidos en el artículo antes indicado.
49. Al respecto, cabe precisar que, las sanciones impuestas en los casos referidos, al tratarse de una materia similar, se graduaron en función al tamaño de la empresa y al porcentaje de incumplimiento, elementos que podrían variar según el caso en concreto. Si bien en los casos cuestionados se registró un porcentaje de incumplimiento mayor, lo cierto es que -al igual que en el presente caso- la infracción imputada fue calificada como leve, lo cual facultaba a la Administración a imponer sanciones que iban entre una amonestación y una multa de 50 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

50. En consecuencia, al tratarse de una materia similar, este Colegiado, utilizará los mismos criterios expuestos en los casos alegados, ello en atención al principio de predictibilidad¹⁰.
51. Los criterios utilizados para la graduación de la presente infracción consideran el tipo de empresa del administrado según su facturación anual¹¹ y el nivel de gravedad según el tipo de infracción establecido en el artículo 110 del Código¹². Tomando en cuenta dichos criterios, la graduación de sanción para el presente hecho infractor se muestra en la siguiente tabla:

Tabla de Graduación de Multa

Multa en UIT		Tipo de Empresa (según tamaño)			
		Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana (facturación de 1700 a 2300 UIT)	Grande (facturación de más de 2300 UIT)
Tipo de infracción	Muy Grave	56.25	112.5	225	450
	Grave	18.75	37.5	75	150
	Leve	Amonestación	12.5	25	50

¹⁰ TUO de la LPAG

Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

¹¹ Los tipos de empresa y su facturación son los siguientes:

Tipo de empresa
Microempresa Hasta 150 UIT
Pequeña empresa Mayor a 150 UIT hasta 1700 UIT
Mediana empresa Mayor a 1700 UIT hasta 2300 UIT
Gran empresa Mayor a 2300 UIT

Fuente: cuadro elaborado en base al Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE, TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

¹² Cabe señalar que la clasificación del tipo de infracción (Muy grave, Grave y Leve) se estima en función a la proporción de comunicaciones sin consentimiento respecto del total de comunicaciones establecidas por el administrado. Considerando como una infracción Leve, una proporción ubicada en el rango de mayor a 0% hasta 50% de comunicaciones sin consentimiento; Grave, una proporción ubicada en el rango de mayor a 50% hasta 90%; y, Muy Grave, una proporción ubicada en el rango de mayor a 90% hasta 100%. Es necesario precisar que en este procedimiento, dado el tipo de supervisión efectuada, se tomará en consideración la información respecto de las comunicaciones que fueron materia de supervisión; lo que no implica que en posteriores procedimientos la metodología de obtención de información se modifique inclusive a un supuesto de muestra / universo, entre otros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

52. Para la configuración de las multas establecidas en la tabla mencionada en el párrafo precedente, se tomó en consideración lo siguiente: tipo de infracción: se tomó como límite la sanción máxima que establece el Código, y, el tipo de empresa (según tamaño): se adoptó el criterio de proporcionalidad, tomando en cuenta que el impacto de la conducta infractora varía según el tamaño de la empresa.
53. En ese sentido, teniendo en cuenta que el administrado se encuentra clasificado como una gran empresa¹³, y que, el nivel de gravedad de la infracción, para este caso, es Leve¹⁴, la multa ascendería a 50 UIT.
54. Respecto a los factores atenuantes se debe señalar que, en el presente caso, el administrado acreditó contar con mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal, pues evidenció que cuenta con un plan de capacitación para el entrenamiento y educación ("Feedback para venta de productos") de sus ejecutivos comerciales en relación a la metodología para las comunicaciones a realizarse¹⁵; ello, a fin de corregir posibles conductas de incumplimiento del Código. En consecuencia, corresponde atenuar la multa según lo establecido en el artículo 112 del Código¹⁶; en ese sentido, corresponde atenuar la misma en un 10%.
55. Asimismo, el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa con posterioridad al IFI; por lo tanto, corresponde atenuar la multa según lo dispuesto en el artículo 257 del TUO de la LPAG¹⁷. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, corresponde atenuar la multa en 0.4%¹⁸.

¹³ Los ingresos del administrado correspondientes al año 2018 ascienden a [REDACTED]

¹⁴ Ello en la medida que, de la información que obra en el expediente, se registra un total de 25 comunicaciones de las cuales 1 de ellas se realizó sin el consentimiento previo del consumidor. Por lo tanto, la proporción de comunicaciones realizadas sin consentimiento ascendería a 4.00%, es decir un tipo de infracción Leve.

¹⁵ Ver contenido del folio 148 del expediente.

¹⁶ **Código**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...)

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente: (...)

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código. (...)

¹⁷ **TUO de la LPAG**

Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

(...)

¹⁸ Para ello se debe considerar que, para la autoridad, la aplicación de un factor atenuante por reconocimiento de la conducta infractora presenta dos efectos esperados, el primero asociado al ahorro esperado en costos por la administración (B*C) y, el segundo a la reducción esperada de la multa impuesta al administrado (B*M*FAR).

Por lo tanto, en este punto la función objetivo a considerar, para obtener el factor atenuante óptimo por reconocimiento, está representada por el beneficio esperado de la autoridad por el reconocimiento de la conducta infractora por parte del administrado, la cual se denota de la siguiente manera:

$$W = B * C - B * M * FAR \quad \dots(1)$$

Donde:

- (B): Representa la probabilidad de reconocimiento del administrado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

56. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a Cat Perú con una multa ascendente a 44.8 Unidades Impositivas Tributarias¹⁹ (UIT).
57. Sin perjuicio de lo antes mencionado, es pertinente indicar que, en caso se advierta reincidencia²⁰ en la conducta infractora, se tomará en cuenta ello como agravante en

- (C): Costo ahorrado por la autoridad en la detección de infracciones.
- (M): Multa promedio según el tamaño de empresa del administrado.
- (FAR): Valor del factor atenuante por reconocimiento.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que la probabilidad del reconocimiento de la infracción (B) depende de cuán beneficioso es para el infractor reconocer la conducta imputada, es decir, B dependerá de comparar el beneficio esperado de la empresa dado que reconoce la infracción (π_R^e) contra el beneficio esperado dado que no reconoce la conducta infractora (π_{NR}^e). En ese sentido, la ecuación que representa el análisis de dichos incentivos se expresa de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} \pi_R^e &> \pi_{NR}^e \\ \pi^i - M * (1 - FAR) &> \pi^i - P * M \\ (FAR + P - 1) &> 0 \end{aligned} \quad \dots(2)$$

Donde:

- (π^i): Beneficio ilícito obtenido por el administrado.
- (P): Probabilidad de sancionar a un administrado, una vez iniciado el PAS, dado que no reconoció la conducta infractora.

Por consiguiente, considerando que un incremento de dichas variables, ($FAR + P - 1$), representa un aumento de la probabilidad de reconocimiento del administrado (B), se puede concluir que (B) se encuentra en función del factor atenuante por reconocimiento (FAR) y la probabilidad de sancionar a un administrado (P).

Por lo tanto, considerando a (B) como una función lineal de dichas variables, $B = k(FAR + P - 1)$, el factor atenuante idóneo para el presente caso se obtiene de optimizar la primera ecuación (1) respecto del FAR, considerando las ecuaciones antes mencionadas. En ese sentido, el factor atenuante óptimo por reconocimiento de la conducta infractora viene dado por la siguiente fórmula:

$$FAR = \frac{1}{2} * \left(\frac{C}{M} + 1 - P \right) \quad \dots(3)$$

Donde:

- (C): Representa el costo ahorrado por el Indecopi en la detección de infracciones. En el presente caso dicho valor viene dado por el ahorro en costos por reconocimiento antes del IFI (Informe Final de Instrucción), el cual asciende a S/. 726.65. Para ello, se debe tener en cuenta el costo asociado a la elaboración de una Resolución Final, S/. 7,266.46 (Resultado de dividir el valor del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) prorrateado al 14 de noviembre de 2018, S/. 858,895.02, y el número de resoluciones finales considerando la equivalencia entre medidas preventivas, cartas o similares, y resoluciones, 118.2) y el porcentaje de ahorro estimado por reconocimiento, en términos de esfuerzo de elaborar una resolución, 10%. Por lo tanto, el costo ahorrado en la detección de infracciones, (C), resulta de $7,266.46 * 10\%$.
- (M): Multa promedio según el tamaño de empresa del administrado. Teniendo en cuenta que el administrado se encuentra clasificado como Gran empresa, en la medida que el ingreso anual estimado obtenido en el periodo 2018 asciende a S/. 392 090 420.00 = 94 479.62 UIT. Fuente: Expediente 077-2019/CC3. La multa promedio correspondiente a este tipo de empresa asciende a S/. 100,892.10. Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- (P): Probabilidad de sancionar a un administrado, una vez iniciado el PAS, dado que no reconoció la conducta infractora. Para ello se debe tener en cuenta el número de Resoluciones de Sanción, 82 (Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N°3) y la cantidad total de resoluciones emitidas por la CC3 a noviembre de 2018, 99 (Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N°3 al 14 de noviembre de 2018). Por lo tanto, dicho valor se estima en 82.83% (Resultado de $82/99$).

Sin embargo, en un escenario donde el Informe Final de Instrucción ha sido elaborado y recomienda una sanción, la probabilidad de que la empresa no sea sancionada dado que no reconoció su conducta (periodo post-IFI) tiende a 0, es decir, el valor de 1-h se aproxima a 0. Por lo que la fórmula se modifica a:

$$FAR = \frac{1}{2} * \left(\frac{C}{M} \right) \quad \dots(4)$$

Por lo tanto, reemplazando los anteriores valores en la fórmula para hallar el factor atenuante por reconocimiento, se obtiene que dicho valor asciende a:

$$FAR = \frac{1}{2} * \left(\frac{726.65}{100,892.10} \right) = 0.4\%, \text{ redondeado a un decimal}$$

¹⁹ Multa Final: Multa base * (1 - Factores atenuantes) = 50 * (1 - 10% - 0.4%) = 44.8 UIT.

²⁰ TUO de la LPAG

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 077-2019/CC3

la graduación de la sanción que corresponda imponer, incidiendo en la aplicación de la tabla antes expuesta.

C. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

58. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente resolución en relación a Cat Perú, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119²¹ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A., con una multa ascendente a 44.8 UIT, por infracción a lo establecido en el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, empleó métodos comerciales agresivos, en tanto realizó comunicaciones con la finalidad de promover la contratación de sus productos y/o servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento de sus consumidores.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Denegar la solicitud de uso de la palabra presentada por Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A., dado que, el administrado tuvo la oportunidad de ejercer plenamente su derecho a exponer las razones que fundamentan su posición y existieron elementos suficientes para pronunciarse sobre el fondo del asunto.

TERCERO: Informar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A., que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218²² del Texto

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: (...)

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; (...)

21 Código

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

22 TUO de la LPAG

Artículo 218

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.

b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 077-2019/CC3

Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

CUARTO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente resolución en relación a Cat Perú, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²³, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Lennin Quiso Córdova y Guiselle Romero Lora.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

²³

TUO de la LPAG

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe