



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : HERNANDO SEGUNDO SEGAMI JIMÉNEZ

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. -
INTERBANK

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con efectuar los débitos automáticos vinculados al pago de la póliza del seguro oncológico contratado por el denunciante, pese a que contaba con saldo suficiente para ello en su Cuenta de Ahorros ****9322.*

SANCIÓN: 3 UIT

Lima, 27 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 10 de febrero de 2016, el señor Hernando Segundo Segami Jiménez (en adelante, el señor Segami) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) En octubre de 2007, por intermedio del Banco, contrató un seguro oncológico, señalando como beneficiarios del Programa Clásico de Oncosalud (en adelante, el Programa Oncosalud) a él, a su esposa y a sus 4 hijos. Asimismo, pactó con la entidad financiera el débito automático de las pólizas con cargo a su Cuenta de Ahorros ****9322;
 - (ii) el 25 de junio de 2015, tomó conocimiento que su seguro había sido cancelado, toda vez que en el año 2014 no se pudo debitar el pago correspondiente porque su cuenta de ahorros no contaba con fondos suficientes;
 - (iii) el 26 de junio de 2015, interpuso un reclamo ante la entidad financiera, respecto a la falta de débito del monto de las pólizas de seguro y su consecuente desafiliación al Programa Oncosalud;



- (iv) el 21 de julio de 2015, presentó nuevamente un reclamo, reiterando su solicitud;
 - (v) el 10 de agosto de 2015, la entidad financiera le indicó que su reclamo no procedía, pues de acuerdo con las verificaciones efectuadas, el motivo de la anulación de su póliza de seguro se debió a su falta de pago, el cual se generó como consecuencia de no falta de saldo de su Cuenta de Ahorros ****9322;
 - (vi) ante la negativa del Banco, el 10 de agosto de 2015, se vio obligado a contratar un seguro oncológico de manera directa, afiliándose al Programa Plus Oncosalud;
 - (vii) el 31 de agosto de 2015, recibió una carta del Banco, a través de la cual se le informó que, para poder efectuar la regularización de su seguro, debía realizar el abono de S/ 2 958,00 por los periodos pendientes de pago;
 - (viii) el 9 de octubre de 2015, la entidad financiera le remitió una carta, informándole que habían efectuado un depósito a su cuenta de ahorros para reactivar su seguro, a pesar de que en un primer momento le habían indicado que ello no se podía realizar;
 - (ix) el 13 de octubre de 2015, remitió una carta al denunciado solicitándole información sobre la reactivación coordinada con Oncosalud y las respectivas condiciones; no obstante, su solicitud no fue atendida de manera satisfactoria;
 - (x) verificó que la entidad financiera efectuó 114 cargos por el importe de S/ 3 843,00 y 3 abonos por la suma de S/ 4 058,00 en su cuenta de ahorros, sin su autorización;
 - (xi) solicitó en calidad de medida correctiva que se ordenara al Banco el envío de una carta de disculpas, así como la imposición de la sanción administrativa correspondiente; y,
 - (xii) requirió se condenase al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
2. Por Resolución 5 del 2 de marzo de 2017, se declaró rebelde al Banco por no cumplir con presentar sus descargos dentro del plazo concedido para ello.
3. Mediante Resolución 1681-2017/CC1¹ del 5 de julio de 2017, la Comisión de

¹ Asimismo, en la mencionada resolución, la Comisión resolvió lo siguiente:

- (i) Declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que la entidad financiera hubiera realizado 114 cargos por la suma de S/ 3 843,00 y 3 abonos por el importe total de S/ 4 058, con cargo a la Cuenta de Ahorros ****9322 de titularidad del denunciante, sin su autorización;
- (ii) declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88.1° del Código, en tanto, quedó acreditado que el Banco brindó respuesta a las cartas presentadas por el denunciante el 26 de junio, 31 de agosto y 13 de octubre de 2015.

Considerando que dichos extremos no han sido materia de cuestionamiento, los mismos se encuentran consentidos.



Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditado que el seguro oncológico contratado por el denunciante fue cancelado de manera injustificada, pues no se verificó la justificación invocada por la entidad bancaria sobre la imposibilidad de debitar, de la cuenta de ahorros del señor Segami, el pago del seguro por no contar con saldo suficiente;
 - (ii) ordenó al Banco en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a 15 días de notificada dicha resolución, cumpliera con devolver al señor Segami la suma de S/ 676,00;
 - (iii) sancionó al Banco con una multa de 3 UIT;
 - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (v) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS);
4. El 3 de agosto de 2017, el Banco apeló la Resolución 1681-2017/CC1, argumentando lo siguiente:
- (i) Debía declararse improcedente la denuncia del señor Segami, toda vez que el denunciante carecía de interés para obrar pues su entidad subsanó la conducta infractora antes de la imputación de cargos;
 - (ii) el artículo 427° del Código Procesal Civil señalaba que en caso el denunciante careciera de interés para obrar, la denuncia debía declararse improcedente, siendo que en el presente caso, de acuerdo a lo que se evidenciaba del escrito de denuncia y de los medios probatorios que obraban en el expediente, su entidad gestionó con la empresa Oncosalud la reactivación del programa contratado por el denunciante, asumiendo la totalidad del pago de la prima impaga hasta la reactivación del seguro, lo cual fue debidamente informado mediante carta del 7 de octubre de 2015;
 - (iii) el denunciante reconoció en su denuncia todas las gestiones efectuadas por su entidad con Oncosalud; no obstante, solicitó que el mencionado programa fuera dado de baja, toda vez que ya había contratado directamente con Oncosalud un programa de salud; y,
 - (iv) no se encontraba de acuerdo con la multa impuesta pues vulneraba el principio de razonabilidad.
5. Por escritos del 20 de octubre y 18 de diciembre de 2017, el señor Segami reiteró los alegatos de su denuncia.



ANÁLISIS

- (i) Cuestión previa: Sobre el interés para obrar del denunciante
6. En el presente procedimiento el Banco ha manifestado que el señor Segami no contaba con interés para obrar para cuestionar los hechos denunciados, considerando que, a la fecha de interposición de su denuncia:
- (i) En el marco de la atención del señor Segami su entidad había gestionado la reactivación del programa oncológico contratado; y,
 - (ii) el denunciante ha reconocido que su entidad cumplió con todas las gestiones para la reactivación del programa de seguro oncológico; no obstante, posteriormente, solicitó que el citado programa fuera dado de baja, en tanto habría contratado directamente con Oncosalud un programa distinto.
7. Al respecto, corresponde indicar que el interés para obrar se define como la necesidad indisponible e insustituible de tutela jurisdiccional para la resolución de un conflicto de intereses intersubjetivo o una incertidumbre jurídica, ambas con relevancia jurídica. En otras palabras, *«es la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto del conflicto que están viviendo»*².
8. Así, el interés para obrar constituye un presupuesto procesal que permite al juez determinar la procedencia de una demanda, conforme lo dispuesto por el artículo 427º del Código Procesal Civil³. Este requisito de procedencia es también aplicable a las denuncias que se tramiten ante el Indecopi en materia de protección al consumidor, debido a la norma citada precedentemente y al carácter subsidiario de aquel cuerpo normativo⁴.
9. Ahora bien, en el presente caso, si bien el denunciado manifestó que el señor Segami no contaba con interés para obrar, este Colegiado hace notar que tal situación no fue producto de alguna conducta del Banco destinada a corregir la conducta imputada, sino de una acción que el denunciante tuvo que adoptar

² Ibíd. loc. cit.

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 427º.- Improcedencia de la demanda.** - El Juez declarará improcedente la demanda cuando:
(...)
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar;

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, DISPOSICIONES FINALES. PRIMERA.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.



presuntamente para mitigar los efectos de la afectación derivada de la falta de débito automático del pago vinculado al programa oncológico contratado.

10. Asimismo, cabe indicar que el hecho materia de denuncia, corresponde a uno de naturaleza insubsanable, toda vez que en el presente caso se discuten hechos cuyos efectos no son reversibles, siendo que la falta de débito automático de las pólizas materia de controversia en el plazo en las cuales fueron programadas, conllevaron a no prestar cobertura al señor Segami por el periodo en que no se efectuaron tales pagos. Así, considerando la naturaleza del producto contratado por el denunciante, consistente en un seguro, el cual se encuentra vinculado a la cobertura de un riesgo durante un plazo determinado, no resulta posible que a través de una posterior regularización se retrotraigan los efectos de la conducta imputada (falta de pago que suscitó la falta de cobertura), pues alude precisamente a que durante ese tiempo no gozó de la cobertura contratada, hallándose expuesto a los riesgos que pudieran haberse suscitado.
11. En consecuencia, corresponde a esta Sala desestimar los alegatos expuestos por el Banco sobre el interés para obrar del denunciante, y pronunciarse sobre los hechos denunciados por el señor Segami, respecto a la cancelación indebida de la póliza que contrató.
 - (ii) Sobre el deber de idoneidad
12. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁵.

⁵ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°. Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°. Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda



13. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
14. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad⁶. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
15. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 171° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados⁷, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento⁸, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo⁹.
16. En su denuncia, el señor Segami indicó que el Banco no efectuó el débito automático de la prima mensual del seguro oncológico contratado, señalando que su Cuenta de Ahorros ****9322 no contaba con los fondos suficientes para ser pasible de dicha operación, pese a que ello no resultaba cierto.

al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁶ **LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.**

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



17. La Comisión declaró fundada la denuncia del señor Segami, señalando que el Banco no brindó un servicio idóneo, pues omitió debitar la prima mensual del seguro oncológico, ascendente a S/ 169,00, pese a que la cuenta de ahorros del denunciante sí contaba con saldo suficiente para efectuar dicha operación.
18. Ahora bien, en el presente caso no es un hecho controvertido que el denunciante y el Banco habrían pactado el débito automático de la suma de S/ 169,00 por concepto de póliza de seguro oncológico, asimismo, que dicha póliza fue cancelada por falta de pago, es decir, en virtud a que no se debitó dicho monto de la cuenta del denunciante, toda vez que el Banco alegó que el denunciante no contaba con fondos suficiente en la Cuenta de Ahorros ****9322 para efectuar dicha operación. Es así que corresponde dilucidar si la falta de débito alegada por el denunciante resultaba injustificada.
19. Obra en el expediente, entre otros, los siguientes documentos:
 - (i) Carta del 4 de agosto de 2015, dirigida al señor Segami, mediante la cual la entidad financiera informó al denunciante que su seguro fue cancelado en junio de 2014, por falta de saldo en su cuenta de ahorros para debitar el importe mensual a cancelar;
 - (ii) documentos denominados “Extracto de Cuenta Producto” de la Cuenta de Ahorros ****9322 de titularidad del señor Segami, desde enero de 2014 a mayo de 2015, en los que se puede verificar el saldo que mantenía dicho producto durante el mencionado periodo; y,
 - (iii) correo electrónico remitido el 10 de julio de 2015, a través del cual Oncosalud informó al denunciante que su seguro se encontraba cancelado por falta de pago.
20. De la lectura de los documentos mencionados en el punto (ii) antes citado, se aprecia que durante los meses de abril y mayo se efectuaron operaciones de 20 482,16 y 14 991,18, respectivamente, demostrándose así que los fondos se esa cuenta eran superiores al monto de pago mensual de la póliza (S/ 169,00), evidenciándose que el denunciado se encontraba en la posibilidad de realizar los débitos pactados, pues, contrariamente a lo indicado, sí existían fondos superiores al monto de la póliza materia de controversia.
21. Es así como de los medios probatorios que obran en el expediente, ha quedado acreditado que, en el presente caso, pese a que la entidad financiera y el denunciante habían pactado que se efectuara el débito de la suma de S/ 169,00 por concepto de pago de la póliza del seguro oncológico materia de controversia, el Banco no cumplió con realizarlo, pese a que en la cuenta del denunciante mantenía fondos suficientes para efectuar dicha operación.



22. Cabe mencionar que el Banco justificó su actuar únicamente en el motivo referido a que la cuenta de ahorros del denunciante no contaba con saldo suficiente para afrontar el débito automático de S/ 169,00 mensual, por concepto de póliza de seguro oncológico, situación que no ha quedado acreditada, conforme a lo anteriormente analizado; sin precisar alguna situación adicional por la cual no hubiese cumplido con la obligación recogida en la garantía expresa contenida en el contrato.
23. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que omitió injustificadamente efectuar el débito automático del cargo mensual del seguro del denunciante, pese a que sí contaba con el saldo suficiente para ello en su Cuenta de Ahorros ****9322.
- (iii) Graduación de la sanción
24. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁰.
25. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla el principio de razonabilidad¹¹ según el cual la autoridad administrativa debe

¹⁰ **LEY 29571. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. ARTÍCULO 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. (...)**

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

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

(...)

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246.- 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



asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

26. Finalmente, conviene tener en cuenta que la aplicación del principio de predictibilidad a los órganos resolutivos administrativos demanda que la autoridad sea congruente al resolver un caso con decisiones anteriores sobre los mismos hechos o asuntos.¹²
27. En el presente caso se verifica que, a efectos de graduar la sanción impuesta, la Comisión utilizó los siguientes criterios:
- (i) **Daño resultante de la infracción**, traducida en la omisión de efectuar los pagos de su obligación mensual por concepto de seguro oncológico, pese a que contaba con fondos en su cuenta de cargo para ello; y, en consecuencia, haber sido cancelada su póliza, siendo expuesto -durante un periodo determinado- a que no hubiese contado con la cobertura del seguro contratado;
 - (ii) **probabilidad de detección**, la cual era baja, debido a que no era factible que cualquier consumidor pudiera advertir que su seguro oncológico hubiera sido cancelado por una supuesta falta de saldo en su cuenta de ahorros, pese a tener saldos suficientes en la misma; y,
 - (iii) como **circunstancias agravantes**, el hecho de que: (a) la infracción cometida por la entidad financiera fuera determinante para la cancelación injustificada del seguro del denunciante; (b) hasta dicha fecha la entidad

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.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. 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. - 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. (...)



financiera era rebelde, toda vez que no se apersonó al procedimiento; y, (c) la infracción cometida por la entidad financiera no solo afectó al denunciante, sino también a su esposa e hijos, al ser este un programa familiar.

28. No obstante, si bien la Sala coincide con los fundamentos esbozados por la Comisión respecto de los criterios señalados en la graduación de la sanción, considera que en el presente caso correspondía imponer una multa superior, a fin de que el monto de la multa a ser impuesta sea congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos en los que se han verificado infracciones similares, en aplicación del principio de predictibilidad que orienta el procedimiento administrativo.¹³
29. Sin embargo, en razón de la prohibición de la reforma en peor o *reformatio in pejus* establecida en el numeral 3 del artículo 237° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁴, corresponde confirmar la resolución venida en el extremo que impuso una multa de 3 UIT al Banco.
30. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 3 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- (iv) Sobre la medida correctiva, el pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS
31. Teniendo en cuenta que el Banco no ha fundamentado su apelación respecto a la medida correctiva, el pago de las costas y costos del procedimientos y la inscripción en el RIS, más allá de pretender eximirse de responsabilidad, lo cual ha sido desvirtuado precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los mismos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁵, por lo que corresponde confirmar la resolución impugnada en dichos extremos.

¹³ Ver a modo de ejemplo la Resolución 816-2015/SPC-INDECOPI.

¹⁴ **LEY 27444, modificada por el Decreto Legislativo 1272 del 21 de diciembre de 2016. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237°.- Resolución. - (...)**
237.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



32. Asimismo, se informa al Banco que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI¹⁶.

(v) Sobre el envío de la presente resolución a la SBS

33. Finalmente, considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a esta Sala remitir periódicamente a dicha entidad un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos ante este órgano que versen sobre las materias de su competencia, ello a efectos de que adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1681-2017/CC1 del 5 de julio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Hernando Segundo Segami Jiménez contra Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con efectuar los débitos automáticos vinculados al pago de la póliza del seguro oncológico contratado por el denunciante, pese a que contaba con saldo suficiente para ello en su Cuenta de Ahorros ****9322.

¹⁶ RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1681-2017/CC1, en el extremo que ordenó a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a 15 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpliera con devolver al señor Hernando Segundo Segami Jiménez la suma total de S/ 676,00.

Se informa a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se informa al señor Hernando Segundo Segami Jiménez que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1681-2017/CC1 en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank con una multa de 3 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1681-2017/CC1, en el extremo que condenó a Banco Internacional del Perú S.A.A.- Interbank al pago de costas y los costos del procedimiento a favor del señor Hernando Segundo Segami Jiménez.

QUINTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las sanciones impuestas a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, en virtud del presente procedimiento, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Mónica Eliana Medina Triveño.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Vicepresidente