



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Móvil: Soy el autor del documento  
Fecha: 18.06.2020 12:09:34 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0775-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 001-2019/CC1-SANCIONADOR

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE OFICIO  
**DENUNCIADO** : BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO SANCIONADOR  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a Banco Azteca del Perú S.A., por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera proporcionó a la autoridad información falsa durante la tramitación del procedimiento seguido bajo el Expediente 1649-2018/PS2.*

**SANCIÓN:** 10 UIT

Lima, 11 de junio de 2020

#### ANTECEDENTES

1. El 14 de agosto de 2018, el señor Daniel Juan Jesús Gonzáles Carrasco (en adelante, el señor Gonzáles) denunció a Banco Azteca del Perú S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Banco Azteca) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, el OPS2), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que dicha entidad financiera lo reportó indebidamente ante las centrales de riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS), por el periodo de marzo del 2018, pese a que con fecha 22 de diciembre de 2016 canceló su deuda en virtud a un acuerdo celebrado ante el estudio de Abogados CC&H Servicios S.A.C.
2. Por Resolución 1 del 22 de agosto de 2018, el OPS2 admitió a trámite la denuncia formulada contra el Banco Azteca, imputándole a título de cargo, la presunta infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto habría mantenido vigente una deuda por el importe de S/ 1 927,60 pese a que el 22 de diciembre de 2016, el señor Gonzáles canceló la misma, en virtud a un acuerdo celebrado con el estudio de abogados CC&H Servicios S.A.C., lo cual generó un reporte indebido ante la central de riesgos de la SBS.
3. El 23 de agosto de 2018, el OPS2 notificó válidamente al Banco Azteca con la Resolución 1, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, a efectos de que formule sus descargos.

<sup>1</sup> RUC: 20517476405. Domicilio fiscal: Av. Pershing - Ex Faustino Sánchez Carrión Nro. 465 Int. 801 (Esquina Con Clemente X) Lima - Lima - Magdalena del Mar. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

4. Mediante escrito presentado el 31 de agosto de 2018 vía correo electrónico y dentro del plazo de cinco (5) días otorgado para formular sus descargos, el Banco Azteca presentó la vigencia de poder de su representante legal. Asimismo, en la medida que el descargo formulado vía correo electrónico debía ser subsanado dentro del plazo de tres (3) días hábiles, el 5 de septiembre de 2018, el referido proveedor presentó ante mesa de partes del Indecopi, un escrito distinto por el cual formuló el reconocimiento de la conducta imputada en su contra.
5. Por Resolución 1360-2018/PS2 del 9 de octubre de 2018, el OPS2 declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco Azteca, por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que reportó al señor Gonzáles de forma indebida ante las centrales de riesgo, pese a que no existía deuda pendiente de pago.
6. El 25 de octubre de 2018, el Banco Azteca formuló recurso de apelación contra la Resolución 1360-2018/PS2, manifestando que el OPS2 no consideró el reconocimiento expresado en su escrito de descargos, (presentado vía correo electrónico el 31 de agosto de 2018). Para sustentar ello, adjuntó a su recurso de apelación el cargo de remisión de dicho correo electrónico y una copia del escrito que subsanó -dentro de los tres (3) días hábiles siguientes- la presentación del mismo, alegando que ambos documentos acreditaban que formuló el reconocimiento en cuestión.
7. Por Resolución 2805-2018/CC1 del 19 de diciembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), resolvió lo siguiente:
  - (i) Confirmó la Resolución 1360-2018/PS2, que declaró fundada la denuncia contra el Banco Azteca, por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que reportó al señor Gonzáles de forma indebida ante las centrales de riesgos de la SBS, pese a que no existió deuda pendiente de pago, sancionándolo con una multa de 2,5 UIT;
  - (ii) condenó al Banco Azteca al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Gonzáles;
  - (iii) dispuso la inscripción del Banco Azteca en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
  - (iv) ordenó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra del referido proveedor, por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto habría presentado información falsa durante el procedimiento, toda vez que, habría indicado que cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado para ello, mediante el correo electrónico del 31 de agosto de 2018, lo cual sería contrario a la verdad.

8. Resolución 0675-2019/CC1 del 3 de abril de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco Azteca, por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto habría presentado información falsa, en el marco del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 1649-2018/PS2, toda vez que, señaló que cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado para ello mediante el correo electrónico del 31 de agosto de 2018, lo cual sería contrario a la verdad.
9. En sus descargos, Banco Azteca señaló que en ningún momento trató de brindar información falsa, siendo que al momento de enviar los documentos a distancia a través de la página web del Indecopi, únicamente adjuntó la copia del poder de representación de su apoderado y no de sus descargos, lo cual se debió a un error humano. Asimismo, extendió las disculpas del caso e indicó que lo sucedido no ameritaba sanción alguna.
10. Mediante Resolución 2016-2019/CC1 del 27 de septiembre de 2019, la Comisión halló responsable al Banco Azteca, por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto la empresa había presentado información falsa, en el marco del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 1649-2018/PS2, toda vez que, señaló que cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado para ello mediante el correo electrónico del 31 de agosto de 2018, lo cual fue contrario a la verdad, sancionándolo con una multa de diez (10) UIT; y, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por dicha conducta (en adelante, RIS).
11. El 28 de octubre de 2019, el Banco Azteca formuló recurso de apelación contra la Resolución 2016-2019/CC1, manifestando lo siguiente:
  - (i) El envío de documentación a distancia (correo electrónico) solo permitió realizar el envío de un solo archivo adjunto, lo cual ocasionó que eliminaran sus argumentos de descargos y solo enviaran los poderes de representación;
  - (ii) reiteró que al momento de remitir información a distancia únicamente adjuntó copia de los poderes de representación y no de sus descargos, lo cual fue un error humano;
  - (iii) su representada siempre actuó en cumplimiento de lo señalado por la autoridad;
  - (iv) lo ocurrido fue un error operativo, por lo que reiteró las disculpas del caso; y,

- (v) la Comisión le impuso una multa que no correspondía a la naturaleza de la falta y a la gravedad de los hechos, pues impuso una multa lesiva y gravosa.

## ANÁLISIS

### Sobre la infracción del artículo 5º del Decreto Legislativo 807

12. El artículo 1º del Decreto Legislativo 807 establece que las Comisiones del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, las cuales serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas<sup>2</sup>, siendo que dentro de las facultades de las Comisiones, se establece expresamente la de exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos en relación con sus actividades<sup>3</sup>.
13. Tratándose de una actividad orientada a facilitar el desarrollo de las funciones asignadas a la autoridad administrativa, la documentación que se presente ante los órganos funcionales del Indecopi debe cumplirse bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en el artículo 5º del Decreto Legislativo 807<sup>4</sup>.
14. Aunado a ello, la norma establece que quien a sabiendas proporcione a una Comisión información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido, o sea relevante para

<sup>2</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 1º.-** Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2º.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:  
a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...).

<sup>4</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2º.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia



efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones, será sancionado por esta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda.

15. En ese sentido, la presentación de información falsa debe ser evaluada en el marco de un procedimiento sancionador, conforme a las disposiciones del Capítulo II del Título IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), a fin de determinar si la conducta de la empresa se ajusta al tipo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807.
16. En el presente caso, la Comisión halló responsable al Banco Azteca por infringir el artículo 5° del Decreto Legislativo 807, en tanto quedó acreditado que presentó información falsa, en el marco del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 1649-2018/PS2, toda vez que, señaló que cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado para ello mediante el correo electrónico del 31 de agosto de 2018, lo cual fue contrario a la verdad.
17. En vía de apelación, el Banco Azteca señaló que el envío de documentación a distancia (correo electrónico) solo permitió realizar el envío de un solo archivo adjunto, lo cual ocasionó que eliminaran sus argumentos de descargos y solo enviaran los poderes de representación. Asimismo, precisó que lo ocurrido se trató de un error operativo, por lo cual reiteró las disculpas del caso.
18. Ahora bien, a efectos de verificar la comisión de la conducta imputada contra el Banco Azteca, esta Sala procederá a evaluar los actuados en el presente procedimiento.
19. Como primer punto, cabe traer a colación que el Banco Azteca formuló recurso de apelación contra la Resolución 1360-2018/PS2 del 9 de octubre de 2018, por la cual el OPS2 declaró fundada la denuncia interpuesta en su contra, por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que reportó al señor Gonzáles de forma indebida ante las centrales de riesgos de la SBS, pese a que no existía deuda pendiente de pago.
20. En dicho recurso, el Banco Azteca aseguró que el documento remitido el 31 de agosto de 2018 vía correo electrónico (en el plazo otorgado para sus descargos), coincidía con el presentado el 5 de septiembre de 2018 a través de mesa de partes del Indecopi, tal como se muestra a continuación:

## Recurso de apelación formulado por el Banco Azteca contra la Resolución 1360-2018/PS2<sup>5</sup>

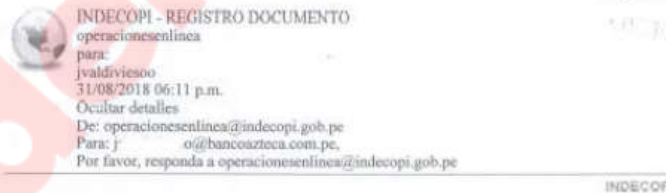
Al respecto, debemos señalar que la notificación de inicio de procedimiento fue el 23 de agosto del 2018, por lo que el plazo para presentar los descargos vence el 31 de agosto, es en esa fecha mediante la página web procedimos a enviar nuestro escrito aplicando el método de transmisión a

datos a distancia, para lo cual nos otorgan un plazo de 3 días hábiles para presentar físicamente los documentos. Es así que el 05 de setiembre del 2018 mediante mesa de partes del Indecopi se procedió a presentar de manera física el escrito, cumpliendo con los plazos de ley.

En este sentido, debemos informar al superior jerárquico que el OPS no tomo en cuenta que los documentos ingresados fueron enviados dentro de las fechas establecidas. Adjunto a la presente los cargos de recepción en donde se puede verificar los sellos y fechas de recepción, por tanto corresponde aplicar lo señalado en el artículo 112 que indica:

21. Asimismo, a efectos de acreditar que a través del escrito presentado vía correo electrónico el 31 de agosto de 2018, coincidía con el escrito que presentó el 5 de setiembre de 2018, adjuntó los cargos de ambos documentos, los cuales se muestran a continuación:

### Constancia de remisión de documento vía correo electrónico<sup>6</sup>



#### ENVIO DE DOCUMENTO

REGISTRO DE DOCUMENTO SATISFACTORIO

Estimado(s/a) Sr(s/a). BANCO AZTECA DEL PERU :

Le(s) informamos que la documentación ha sido enviada satisfactoriamente, conforme el siguiente detalle:

Cantidad de Documentos:	1
Nombre(s) de Documento(s):	vigencia poder cesar act.docx
Fecha:	2018/08/31
Hora:	06:11:48
Sede del Indecopi:	SEDE CENTRAL
Área:	SEGUNDO ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARISIMO
Nro. Expediente:	1649-2018/PS2

<sup>5</sup> En las fojas 66 y 67 del expediente.

<sup>6</sup> En la foja 70 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0775-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 001-2019/CC1-SANCIONADOR

## Contenido del documento enviado vía correo electrónico

**sunarp**  
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA  
Oficina Registral de Lima

BOLETA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA  
RESERVA DE PROPIEDAD  
**CERTIFICADOS**  
05 MAR. 2017

**ENTREGADO**  
REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
LIBRO DE SOCIEDADES ANÓNIMAS

**CERTIFICADO DE VIGENCIA**

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica N° 12075301 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el **NOMBRAMIENTO** a favor de GUERRERO CABRERA RAYCK CESAR, identificado con D.N.I. N° 40862593, cuyos datos se precisan a continuación:

**DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** BANCO AZTECA DEL PERU S.A.  
**LIBRO:** SOCIEDADES ANONIMAS  
**ASIENTO:** C00077  
**CARGO:** JEFE DE RECLAMOS

**FACULTADES:**  
Se acordó lo siguiente:

**1.-NOMBRAR** como JEFE DE RECLAMOS a **RAYCK CESAR GUERRERO CABRERA** identificado con D.N.I. N° 40862593 quien tendrá las siguientes **FACULTADES:**

A) Representación para todo tipo de procedimiento en materia administrativa ante las autoridades como el instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (INDECOPI), la superintendencia de Banca, seguro y AFP (SBS), ASBANC, entre otros.

B) Facultad para conciliar a través de transacciones extrajudiciales y/o cualquier convenio sin reserva ni limitación para lo cual podrá suscribir documentos públicos y privados.

## Cargo de entrega de escrito del 5 de septiembre de 2018<sup>7</sup>

**Indecopi**

EXPEDIENTE N°	1649-2018/PS2
SUMILLA	DESCARGOS - ARCHIVAMIENTO DE DENUNCIA

SEÑOR SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE INDECOPI - LIMA CENTRO, 10 27

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A., identificada con RUC N° 20517476405, debidamente representada por Rayck Cesar Guerrero Cabrera, identificado con DNI N° 40862593, con domicilio real y procesal en la Av. Larco N° 665 - Miraflores, a Usted, atentamente digo:

Que, habiendo sido notificados con fecha 23 de agosto de 2018, con la Resolución N° 01, en la cual el Órgano de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor - Indecopi Lima Centro, nos comite traslado de la admisión a trámite de la denuncia administrativa interpuesta por el señor Daniel Juan Jesus Gonzales Carrasco (en adelante el señor Gonzales); ante ello, presentamos los descargos pertinentes contra las imputaciones planteadas, con lo cual, desvirtuaremos los mismos y nuestro despacho en su debida oportunidad declarará **infundada** la Denuncia y el archivamiento de todo lo actuado, por las siguientes consideraciones:

**PRESUNTAS INFRACCIONES:**

1. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría mantenido vigente una deuda por el importe de S/ 1927.00, pese a que el 22 de diciembre del 2016 el señor Gonzales la cancelo con el importe de S/ 700.00, en virtud a un acuerdo de pago con el estudio de abogados CC&H Servicios SAC.

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS**

Al respecto debemos informar que el señor Gonzales efectivamente fue cliente de nuestra entidad financiera por una deuda adquirida en agosto del 2013, por lo que al encontrarse en atrasos es que realizo las coordinaciones con el despacho de Cobranza con la finalidad de llegar a un acuerdo de pago y así dar por cancelada la deuda, y es el 22 de diciembre del 2016 que realizo el abono de S/ 700.00 señalando por mensajes de texto que con ese importa cancelaria la totalidad de su deuda.

Por lo que nuestra representada, al enterarnos de su denuncia es que procedimos a realizar las verificaciones:

- Si es cierto que el denunciante realizo un convenio de pago con el Despacho de Cobranza CC&H Servicios SAC.
- Si el Despacho de Cobranza le señalo que con el importe de S/ 700.00 pagaria la totalidad de su deuda.

<sup>7</sup> En la foja 70 del expediente.

22. Pues bien, de la valoración de los actuados citados de manera precedente, este Colegiado advierte que el Banco Azteca remitió vía correo electrónico un documento que difería del presentado por mesa de partes del Indecopi, acreditándose con ello que el primero de estos documentos correspondía únicamente a la vigencia de poder de su representante, contrariamente a lo afirmado por la propia entidad financiera.
23. Ahora, si bien en vía de apelación el Banco Azteca manifestó que el envío de documentación a distancia (correo electrónico) solo permitió realizar el envío de un solo archivo adjunto, lo cual ocasionó que se eliminaran sus argumentos de descargos y solo se enviaran los poderes de representación; lo cierto es que, más allá de dicho argumento, se ha verificado que de manera posterior a ello, la entidad financiera afirmó que cumplió con presentar sus descargos vía correo electrónico, pese a que tenía conocimiento (conforme a la constancia de remisión de documentos vía electrónica) que lo único que remitió fue una vigencia de poder, pretendiendo que la administración incurra en error y considere como presentado sus descargos en el plazo otorgado.
24. Cabe precisar en este punto que, se entiende por información falsa aquella que es opuesta o contraria a la verdad; inexacta o incierta; ilegal o imitación de lo legal, simulada o fingida<sup>8</sup>.
25. En ese sentido, ha quedado acreditado que el Banco Azteca brindó información falsa a la autoridad administrativa, al afirmar que el OPS2 emitió un pronunciamiento final sin considerar el reconocimiento formulado el 31 de agosto de 2018, pues a través de dicho documento, únicamente remitió la vigencia de poder de su representante, probándose de este modo una vulneración a lo establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807.
26. Finalmente, si bien el Banco Azteca señaló que actuó en cumplimiento de lo señalado por la autoridad administrativa y a su vez extendió las disculpas del caso por lo ocurrido; lo cierto es que, lo señalado por dicha administrada, no enerva su responsabilidad por el hecho de haber remitido información falsa ante la Autoridad de Consumo, por lo que dicho argumento corresponde ser desestimado.
27. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que halló responsable al Banco Azteca, por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, al haber quedado acreditado que la entidad financiera proporcionó información falsa durante la tramitación del procedimiento seguido bajo el Expediente 1649-2018/PS2.

<sup>8</sup> Información obtenida del enlace: [www.rae.es](http://www.rae.es)



### Graduación de la sanción

28. El artículo 5° del Decreto Legislativo 807 dispone que quien entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, será sancionado con una multa no menor de una (1) UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda.
29. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TULO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad<sup>9</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
30. La Comisión decidió sancionar al Banco Azteca con una multa de 10 UIT por la infracción acreditada.
31. Ahora bien, para tales efectos, el mencionado órgano resolutivo estimó pertinente aplicar los siguientes criterios:
  - (a) Beneficio ilícito: Traducido en el ahorro obtenido por el proveedor al no haber implementado mecanismos necesarios para verificar la información brindada ante la autoridad administrativa sea verídica;
  - (b) Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado: representado por el perjuicio causado a la labor ejercida por la Administración, perjudicando de manera indirecta al consumidor, quien espera un pronunciamiento justo en el marco de un procedimiento administrativo por infracción a las normas de protección al consumidor; y,
  - (c) Efectos generados en el mercado: considerado como el efecto causado de manera indirecta en el mercado de servicios financieros, debido a la presentación por parte de los administrados de argumentos sustentados en información falsa, consistente en aquella desconfianza generada a

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-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 aplicadas deberán 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 (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.

los consumidores o usuarios de dicho servicio, los cuales podrían considerar que la autoridad administrativa emite pronunciamientos contrarios a la norma y en su desmedro.

32. De la lectura de los criterios de graduación de la sanción impuesta, este Colegiado aprecia que estos estuvieron debidamente sustentados en base a los hechos y circunstancias aplicables al presente caso en concreto, sin evidenciarse afectación alguna al debido procedimiento.
33. Ahora, si bien en su recurso de apelación, el Banco Azteca señaló que la Comisión le impuso una multa de 10 UIT, que no correspondía a la naturaleza de la falta y a la gravedad de los hechos, pues impuso una multa lesiva y gravosa; lo cierto es que, dicha administrada no ha presentado medio de prueba alguno que permita verificar, al menos de manera indiciaria, que la multa impuesta afectó su permanencia en el mercado o que esta hubiese ocasionado un desmedro significativo en su patrimonio social como pretende alegar, por lo que dicho argumento, por sí solo, no permite sustentar lo señalado por la recurrente.
34. Asimismo, cabe precisar que -tal y como se había señalado anteriormente- el artículo 5° del Decreto Legislativo 807 dispone claramente que quien brinde información falsa a los órganos del Indecopi será sancionado con una multa no menor de una (1) UIT ni mayor de cincuenta (50) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda. De allí que la multa impuesta de 10 UIT se encuentra dentro de los parámetros que propiamente establece la norma. Aunado a ello, cabe agregar además que este tipo de conductas infractoras deben ser sancionadas, en tanto al brindar información falsa contraviene el Principio de Buena Fe Procedimental, dado que ello perjudica totalmente la labor administrativa; en ese sentido, los administrados deben ceñirse siempre a la verdad, brindando información real.
35. En ese orden de ideas, este Colegiado comparte los argumentos esgrimidos por la Comisión para sancionar a la denunciada, considerando que la multa resulta razonable y proporcional al hecho infractor verificado.
36. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que impuso al Banco Azteca una multa de 10 UIT por la infracción acreditada.

#### Sobre la inscripción del Banco Azteca en el RIS

37. En la medida que el Banco Azteca no ha fundamentado su apelación respecto de su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente

resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>10</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 2016-2019/CC1, en dicho extremo.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 2016-2019/CC1 del 27 de septiembre de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que halló responsable a Banco Azteca del Perú S.A., por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera proporcionó a la autoridad información falsa durante la tramitación del procedimiento seguido bajo el Expediente 1649-2018/PS2.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 2016-2019/CC1, en el extremo que sancionó a Banco Azteca del Perú S.A. con una multa de 10 UIT por la infracción acreditada.

**TERCERO:** Requerir a Banco Azteca del Perú S.A., el cumplimiento espontáneo de pago 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>11</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>10</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA 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. (...).

<sup>11</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0775-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 001-2019/CC1-SANCIONADOR

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 2016-2019/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco Azteca del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

***Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.***

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**