



**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO

**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE

**DENUNCIANTE :** JEAN CARLO CÉSPEDES REÁTEGUI

**DENUNCIADO :** BANCO DE MATERIALES S.A.C. – EN LIQUIDACIÓN

**MATERIAS :** IDONEIDAD DEL SERVICIO  
SERVICIOS BANCARIOS

**ACTIVIDAD :** OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que negó indebidamente al denunciante la devolución del depósito que realizó el 22 de diciembre de 2012 en la cuenta corriente de su entidad.*

**SANCIÓN: Amonestación.**

Lima, 01 de abril de 2015

**ANTECEDENTES**

1. El 12 de marzo de 2014, el señor Jean Carlo Céspedes Reátegui (en adelante, el señor Céspedes) denunció a Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación<sup>1</sup> (en adelante, el Banco) por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
  - (i) El 22 de diciembre de 2011, realizó<sup>2</sup> la Operación 00340 consistente en el depósito de US\$ 4 400,00 en la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 que el denunciado mantenía bajo la administración de Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank (en adelante, Interbank), con la finalidad de conseguir el Bono Familiar Habitacional del Estado para la adquisición de un predio del “Proyecto de Vivienda Mártires de la Democracia I Etapa” en el Distrito de Belén;
  - (ii) debido a que no logró acceder al proyecto inmobiliario antes mencionado, el 14 de noviembre de 2012 remitió al Banco una carta solicitando la devolución del dinero depositado, sin obtener respuesta alguna;

<sup>1</sup> RUC: 20100178584. Domicilio fiscal en Jirón Cuzco 177, Distrito de Lima Cercado, Provincia y Departamento de Lima

<sup>2</sup> A través de su esposa, la señora Joyse Días Meza.



- (iii) en mayo de 2013, solicitó a Interbank una copia del comprobante del depósito que efectuó el 22 de diciembre de 2011; sin embargo, dicha entidad financiera le indicó que la entrega del referido documento se realizaba por única vez durante la misma operación, por lo que no podía brindarle una copia del voucher del abono;
- (iv) el 8 de enero de 2014, solicitó al Banco que, en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, cumpliera con efectuar la devolución de la suma de US\$ 4 400,00 depositada en la cuenta corriente que mantenía en Interbank. No obstante, el denunciado omitió atender su carta; y,
- (v) en virtud a una nueva solicitud, por Carta del 21 de enero de 2014 Interbank rechazó la emisión de una constancia del depósito, precisando que la copia del voucher de depósito adjunto a su pedido, configuraba la constancia del depósito que le fue entregada en la citada transacción.

El señor Céspedes solicitó, como medida correctiva, la devolución del importe de US\$ 4 400,00 depositados en la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 del Banco.

2. En sus descargos, el Banco rechazó la comisión de la conducta infractora imputada, alegando lo siguiente:
  - (i) No se encontraba registrado en la información contenida en su sistema, data alguna sobre el depósito del 22 de diciembre de 2011 invocado por el consumidor;
  - (ii) a efectos de dilucidar la controversia, solicitó a Interbank la regularización del abono indicado por el denunciante, así como el cotejo de la copia del voucher de la Operación 00340, entregado por el señor Céspedes junto a sus comunicaciones. Al respecto, Interbank concluyó que: (a) la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 no registró el abono que el denunciante aseguró haber realizado desde la ciudad de Iquitos; y, (b) el voucher remitido a verificación correspondía a personal ya cesado o que laboraba en una de las sedes en Lima; y,
  - (iii) de acuerdo a lo expresado por Interbank el voucher aportado por el señor Céspedes era presumiblemente falso o adulterado.
3. Por Resolución 3 del 5 de junio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Secretaría Técnica) solicitó al Banco que informara con documentación sustentatoria, emitida por Interbank, si el 22 de diciembre de 2011 su Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 registraba la operación de depósito 00340, por la suma de US\$ 4 400,00 materia de controversia. Sin embargo, el denunciado omitió atender dicho requerimiento.



4. Mediante Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR del 18 de agosto de 2014, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18º y 19º del Código, al verificarse que de manera injustificada y pese a los requerimientos realizados por el señor Céspedes, no cumplió con devolver el monto de US\$ 4 400,00 que depositó en su Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 para la adquisición de un inmueble, sancionándolo con una multa de cinco (05) UIT;
  - (ii) ordenó al Banco que, en calidad de medida correctiva, cumpliera con devolver al denunciante el importe de US\$ 4 400,00, correspondiente al depósito efectuado el 22 de diciembre de 2011; y,
  - (iii) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 3 de setiembre de 2014, el Banco apeló la Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR, señalando lo siguiente:
  - (i) Su entidad no calificaba como proveedor del señor Céspedes, al no haberle ofrecido ni otorgado producto o servicio alguno;
  - (ii) de verificarse la efectiva realización el depósito alegado por el denunciante, correspondía procurar su restitución a través de la vía jurisdiccional, pues atendía a la figura de “pago indebido”;
  - (iii) la Comisión determinó la responsabilidad de su entidad sin tener certeza de los hechos materia de denuncia, basándose únicamente en los alegatos del denunciante y una fotocopia que carecía de mérito probatorio, vulnerando el principio de verdad material;
  - (iv) la copia del voucher de depósito presentada por el consumidor no permitía identificar a la persona que realizó la mencionada operación, a fin de evidenciar que hubiese sido el interesado; más aún cuando durante el procedimiento no se exhibió el original de dicho documento;
  - (v) de acuerdo a lo manifestado por Interbank, no resultaba posible extender un duplicado del voucher de depósito, toda vez que el original se entregaba a quien realizó la transacción, constituyendo éste el único documento válido para acreditar el citado abono; y,
  - (vi) cuestionó la graduación de la sanción que le fue impuesta.

## ANÁLISIS

- (i) Cuestión Previa: Sobre la calidad de proveedor

6. En su apelación, el Banco manifestó que no era proveedor del señor Céspedes asegurando que no le había ofrecido ni otorgado producto o servicio alguno. Agregó que, de verificarce la efectiva realización el depósito alegado por el denunciante, correspondía procurar su restitución a través de la vía jurisdiccional, pues atendía a la figura de “pago indebido”.
7. Sobre el particular, el artículo IV del referido cuerpo normativo precisa que tienen la característica de proveedores aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de forma habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores<sup>3</sup>.
8. En su denuncia, el señor Céspedes cuestionó que el Banco se habría negado a devolver la suma de US\$ 4 400,00 que depositó el 22 de diciembre de 2011 en su Cuenta Corriente ME 200-001031728-0, a fin de comprar un predio del “Proyecto de Vivienda Mártires de la Democracia I Etapa” en el Distrito de Belén.
9. A efectos de acreditar sus afirmaciones, el denunciante remitió copia de los siguientes documentos:
  - (i) La Carta del 12 de noviembre de 2012, remitida por el señor Céspedes al Banco, por la cual se le solicitó la devolución del abono de US\$ 4 400,00, en virtud a que no accedió al Bono Familiar Habitacional del

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo III.- Ámbito de aplicación**  
1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.  
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.  
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

**Artículo IV.- Definiciones.-** Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...)

- 2. Proveedores.-** Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
  2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
  3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
  4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

Estado para adquirir la propiedad de un predio en el “Proyecto de Vivienda Mártires de la Democracia I Etapa”<sup>4</sup>;

- (ii) la Carta del 5 de junio de 2013, enviada por el interesado al Banco, a través de la cual informó las razones por las que no podía presentar el original del voucher de depósito materia de controversia<sup>5</sup>; y,
  - (iii) la Carta Notarial 0065 del 7 de enero de 2013, recibida por el Banco el 8 de enero de 2013, por la cual remitió copia del depósito cuestionado y reiteró la solicitud de devolución de su dinero<sup>6</sup>.
10. De la revisión de tales medios probatorios, la Sala aprecia que las comunicaciones enviadas por el denunciante al Banco en relación al depósito que invocó haber efectuado el 22 de diciembre de 2013 por la suma de US\$ 4 400,00 fueron efectivamente recibidas, al consignar el sello de recibido de la entidad financiera, sin anotar observación alguna.
11. Así, conviene destacar que a través de su escrito de descargos, el Banco formuló alegatos dirigidos únicamente a cuestionar la validez de la copia del voucher de depósito adjunto, mas no a objetar que el señor Céspedes hubiese gestionado ante su entidad el acceso al Bono Familiar del Estado para la adquisición de un predio en el “Proyecto de Vivienda Mártires de la Democracia I Etapa”.
12. Por el contrario, si bien mediante su recurso de apelación negó haber concedido producto y/o servicio alguno al señor Céspedes; lo cierto es que omitió presentar indicio alguno que permitiera verificar su afirmación, tales como las respuestas brindadas a las comunicaciones del interesado, de cuyo contenido se evidenciara el rechazo de una relación con el consumidor, a fin de probar que no era su proveedor.
13. No obstante, en el marco del hecho controvertido por el señor Céspedes, el Banco requirió al Interbank información respecto al depósito que aseveró haber llevado a cabo el 22 de diciembre de 2011, tal como precisó en sus descargos al señalar que: “*no obra en nuestros archivos, ni en nuestro (sic) sistemas informáticos, ningún abono realizado por el denunciante, que pudieran corresponder al que dice haber realizado el denunciante, razón por la que solicitamos al Interbank, que nos remitiera la información correspondiente a dicho abono. (...)*”<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Ver las fojas 4 y 5 del expediente.

<sup>5</sup> Ver la foja 8 del expediente.

<sup>6</sup> Ver la foja 11 del expediente.

<sup>7</sup> Ver la foja 28 del expediente.

14. En consecuencia, corresponde desestimar el cuestionamiento formulado por el Banco al respecto.

(ii) Sobre el deber de idoneidad

15. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el 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. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>8</sup>.
16. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones 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.
17. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación 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 responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
18. En el presente caso, el señor Céspedes denunció al Banco asegurando que se negó injustificadamente a devolverle el importe de US\$ 4 400,00 que depositó el 22 de diciembre de 2011 en la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 que mantenía bajo la administración de Interbank.

<sup>8</sup> **LEY 29571. 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 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.

19. En su defensa, el Banco manifestó que su sistema no registró información alguna sobre el depósito invocado por el consumidor. Añadió que, en virtud a los hechos materia de denuncia, solicitó a Interbank el cotejo de la copia del voucher aportado por el usuario; sin embargo, esta entidad le indicó que: (a) la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 no registró el abono que el denunciante aseguró haber realizado desde la ciudad de Iquitos; y, (b) el voucher remitido a verificación correspondía a personal ya cesado o que laboraba en una de las sedes en Lima; evidenciándose que el voucher aportado por el señor Céspedes era presumiblemente falso o adulterado.
20. La Comisión declaró fundada la denuncia, tras considerar que de los medios probatorios incorporados al expediente se verificó que el Banco negó de manera injustificada al denunciante la devolución del depósito que realizó el 22 de diciembre de 2011 en su cuenta corriente.
21. En su apelación, el Banco alegó que la Comisión había determinado la responsabilidad de su entidad sin tener certeza de los hechos materia de denuncia, basándose únicamente en los alegatos de hecho expuestos por el señor Céspedes y la fotocopia del voucher del depósito que presentó, pese a que carecía de mérito probatorio alguno. Ello, toda vez que de su lectura no se identificaba a la persona que realizó el referido depósito, más aún cuando durante el procedimiento no se exhibió el original del mismo.
22. Conviene indicar que no constituye un hecho controvertido entre las partes que al 22 de diciembre de 2011, oportunidad en que se originaron los hechos materia de denuncia, el Banco mantenía la titularidad de la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0, bajo la administración del Interbank, tal como lo ha reconocido a partir de su escrito de descargos y en virtud a las comunicaciones expedidas por Interbank respecto a los movimientos de su cuenta; sino, por el contrario, a través de la presente denuncia, se persigue determinar si el Banco negó indebidamente al denunciante la devolución del importe depositado en la fecha antes señalada.
23. Así, la controversia suscitada en el presente caso implica dilucidar la responsabilidad que pudiera o no tener el Banco por infracción del deber de idoneidad, esclareciendo si el señor Céspedes abonó el invocado importe de US\$ 4 400,00 en la cuenta corriente del denunciado y, de ser el caso, si este procedió a su devolución, conforme a lo solicitado por el interesado.
24. Obran en el expediente, entre otros, copia de los siguientes documentos:

- (i) La copia del voucher de depósito del 22 de diciembre de 2011 alegado por el señor Céspedes<sup>9</sup>;
  - (ii) la Carta del 23 de mayo de 2013 expedida por Interbank, a pedido del Banco, sobre la validez de determinados vouchers de depósito<sup>10</sup>; y,
  - (iii) la Carta del 21 de enero de 2014, enviada por Interbank al denunciante en atención a su pedido de extenderle una constancia de depósito del 22 de diciembre de 2011<sup>11</sup>.
25. De la lectura del documento mencionado en el punto (i) antes citado, la Sala advierte la consignación de los siguientes datos de la transacción: (a) Interbank - TDA 740 REG B16101; (b) fecha: 22/12/2011; N° Ope. 00340; (c) Depósitos; (d) nombre: BANCO DE MATERIALES SAC; (d) producto: Cuenta Corriente; (e) cuenta: 200-001031728-0; (f) importe: 4,400.00; y, (g) moneda: US\$.
26. En virtud a ello, el Banco desconoció que el 22 de diciembre de 2011 se hubiese realizado el referido abono a la cuenta corriente que mantenía bajo la administración de Interbank, cuestionando la validez del referido comprobante de depósito por tratarse de una fotocopia y en tanto no se identificaba a la persona que habría efectuado la operación.
27. Sin embargo, por Carta del 21 de enero de 2014, emitida al denunciante<sup>12</sup> en virtud a su requerimiento de una constancia del depósito materia de denuncia, cuya copia adjuntó en su oportunidad, Interbank validó la veracidad de dicho documento, tras reconocer que el mismo constituía en sí una constancia del referido depósito, tal como se aprecia a continuación:

*“Por la presente nos dirigimos a usted para saludarla y dar respuesta al pedido que nos hiciera llegar, mediante el cual nos solicita una constancia del depósito por US\$ 4 400,00 realizado con fecha 22/12/2011 para la Cuenta Corriente 200-0010317280, a nombre del BANMAT.*

*Al respecto, le informamos que la copia del voucher adjunto a su carta es la constancia entregada por el Banco por el depósito realizado a BANMAT con fecha 22/11/2011. (...)”*

<sup>9</sup> Ver la foja 3 del expediente.

<sup>10</sup> Ver la foja 30 del expediente.

<sup>11</sup> Ver la foja 10 del expediente.

<sup>12</sup> Enviada a la esposa del denunciante, en virtud al pedido formulado por esta respecto al pago efectuado el 22 de diciembre de 2011 en nombre de su esposo, el señor Céspedes, para la adquisición del Bono Familiar Estatal en relación a un predio del “Proyecto de Vivienda Mártires de la Democracia Primera Etapa”.

28. Cabe destacar que pese a que el Banco indicó que no obraba en sus archivos, ni en sus sistemas, información alguna sobre el depósito que el consumidor alegó haber realizado, a lo largo del procedimiento no remitió medio probatorio idóneo que permitiera verificar su afirmación, tales como los detalles de movimientos de su Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 correspondientes al 22 de diciembre de 2011, a efectos de demostrar que el citado depósito no se habría llevado a cabo.
29. Si bien el Banco aseguró que mediante la carta del 23 de Mayo de 2013, remitida por Interbank a su entidad en atención a un pedido de información sobre los ingresos registrados en su Cuenta Corriente ME 200-001031728-0, se evidenciaba que el depósito cuestionado por el denunciante no había sido efectivamente realizado, alegando que contenía datos que suponían su adulteración; lo cierto es que, de la lectura de tal documento, la Sala advierte que dicha carta fue expedida por Interbank en razón a depósitos ajenos a la presente controversia, toda vez que en dicha comunicación se alude a dos abonos realizados el 22 de abril de 2011, mas no el 22 de diciembre de 2011, fecha en el que se llevó a cabo el depósito materia de denuncia; por lo que corresponde desestimar el cuestionamiento vertido por el Banco sobre la presunta invalidez de la copia del voucher de depósito incorporado al expediente.
30. Por su parte, en virtud al principio de verdad material, mediante Resolución 3 del 5 de junio de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó al Banco que informara con documentación sustentatoria, emitida por Interbank, si a su Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 se había realizado la operación de depósito 00340, el 22 de diciembre de 2011, por la suma de US\$ 4 400,00; sin embargo, el Banco omitió atender dicho requerimiento, siendo que pudo haber adjuntado, incluso en su recurso de apelación, la información correspondiente a su cuenta corriente del día solicitado a fin de acreditar que en dicha fecha no se habría efectuado la operación cuestionada.
31. A mayor abundamiento, esta Sala considera pertinente resaltar que pese a las reiteradas solicitudes de devolución del depósito controvertido por parte del señor Céspedes al denunciado<sup>13</sup>, este no brindó respuesta alguna a tales requerimientos, siendo que en caso de desconocer la realización de la referida operación pudo haber emitido una respuesta en tal sentido.
32. En tal sentido, del análisis conjunto de los actuados que obran en el expediente, esta Sala considera acreditada la realización del depósito alegado por parte del señor Céspedes, siendo que el denunciado no

<sup>13</sup> Ver de la foja 4 a la 11 del expediente.

presentó medio de probatorio alguno a fin de sustentar que no se encontraba obligada a efectuar la devolución del referido depósito.

33. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR que declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en tanto quedó acreditado que el Banco negó indebidamente al denunciante la devolución del depósito que realizó el 22 de diciembre de 2011 en la cuenta corriente de su entidad.
  - (iii) Sobre la medida correctiva ordenada y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento
34. Mediante Resolución 0185-2014/INDECOPI-LOR, la Comisión ordenó al Banco como medida correctiva que en el plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución, cumpliera con devolver al señor Céspedes el importe de US\$ 4 400,00, correspondiente al depósito que efectuó el 22 de diciembre de 2011 en la cuenta corriente del denunciado. Asimismo, dicho órgano resolutivo condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
35. Considerando que el Banco no fundamentó su recurso de apelación respecto de la pertinencia de la medida correctiva ordenada ni la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción<sup>14</sup>, desvirtuada precedentemente, corresponde confirmar la Resolución 0185-2014/INDECOPI-LOR en dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>15</sup>.
36. En tal sentido, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada al Banco, consistente en la devolución de US\$ 4 400,00 al interesado, así como la condena al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

<sup>14</sup> Asegurando que no existía certeza de que el señor Céspedes hubiera realizado el abono que cuestionaba, hecho que ha quedado acreditado durante el presente procedimiento, conforme a los fundamentos de fondo expuestos en el presente pronunciamiento.

<sup>15</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.  
Artículo 6º.- Motivación del acto.- (...)

6.2. Puede motivarse mediante la 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.

37. Debe indicarse al señor Céspedes que en caso la parte denunciada incumpla con la medida correctiva ordenada deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1<sup>16</sup> (en adelante, el ORPS) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código<sup>17</sup>. Así, si el ORPS verificara el incumplimiento por parte de la entidad de la medida correctiva ordenada, procederá a imponer las sanciones pertinentes<sup>18</sup>.

(iv) Sobre la graduación de la sanción

38. El artículo 112º del Código, establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión<sup>19</sup>.
39. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al

<sup>16</sup> RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 106-2014-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIVISIÓN TEMÁTICA DE LA COMPETENCIA RESOLUTIVA DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LA SEDE CENTRAL DEL INDECOPI. Artículo 1.- Aprobar la división temática de la competencia resolutiva de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central, la misma que queda establecida de la siguiente manera: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1: (i) Incumplimiento de medidas correctivas (...)

<sup>17</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>18</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos. Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>19</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi 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. (...)

cumplimiento de determinadas normas.

40. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad<sup>20</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
41. La Comisión impuso al Banco una multa de 5 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tras acreditarse la vulneración del deber de idoneidad, al negar indebidamente al denunciante la devolución del importe de US\$ 4 400,00 depositado el 22 de diciembre de 2011 en la Cuenta Corriente ME 200-001031728-0 de titularidad del denunciado.
42. En su apelación, el Banco cuestionó la multa impuesta, alegando que la misma no se encontraba adecuadamente motivada, tras no indicar los criterios de graduación de sanción aplicados.
43. De la revisión de dicho pronunciamiento, la Sala aprecia que la Comisión valoró la gravedad de la infracción en atención al beneficio ilícito incurrido por el proveedor, al omitir efectuar la devolución del importe depositado por el denunciante en su cuenta corriente, así como el daño provocado al señor Céspedes a partir del comportamiento ilícito acreditado, al no cumplir con restituirle su dinero. Además, la primera instancia evaluó los efectos negativos que la infracción verificada ocasionó en el mercado, generando desconfianza entre los usuarios respecto a las entidades financieras.
44. En tal sentido, esta Sala considera que, contrariamente a lo indicado por el Banco, la graduación de la sanción fue realizada en virtud a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, los mismos que se basan en factores objetivos, quedando desestimado lo alegado por el Banco respecto a la presunta falta de motivación.

<sup>20</sup> LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- **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, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



45. Sin perjuicio de ello, este Colegiado estima destacar que no puede desconocerse el hecho que actualmente la entidad financiera denunciada se encuentra en un proceso de liquidación.
  46. En ese sentido, sin perjuicio de la infracción al deber de idoneidad, como consecuencia de la conducta antes indicada, no resulta razonable imponer una multa a un proveedor cuya situación actual es la salida del mercado, pues en dichos casos no se cumple el propósito desincentivador que persigue la imposición de una sanción.
  47. Por lo tanto, y sin que ello implique desnaturalizar el efecto sancionador y desincentivador de la multas respecto de conductas infractoras como la verificada, esta Sala considera que corresponde revocar la Resolución 0185-2014/INDECOPI-LOR en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 5 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código y, reformándola, se le impone una amonestación.
- (v) De la remisión de una copia de la resolución a la Superintencia de Banca, Seguros y AFP
48. Finalmente, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada por parte del denunciado y considerando que la Superintencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre la materia controvertida en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR del 18 de agosto de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Jean Carlo Céspedes Reátegui contra Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que negó indebidamente al denunciante la devolución del depósito que realizó el 22 de diciembre de 2011 por el importe de US\$ 4 400,00 en la Cuenta Corriente ME 200-001031726-0 de su entidad.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR en el extremo que ordenó a Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación que, en un plazo de cinco (05) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al



señor Jean Carlo Céspedes Reátegui el importe de US\$ 4 400,00, correspondiente al depósito efectuado el 22 de diciembre de 2011.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR en el extremo que sancionó a Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación con una multa de 5 UIT y, reformándola, sancionarlo con una amonestación.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 185-2014/INDECOPI-LOR en el extremo que condenó a Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación al pago de las costas y costos del procedimiento<sup>21</sup>.

**QUINTO:** Disponer que la Secretaría Técnica de esta Sala informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la sanción impuesta a Banco de Materiales S.A.C. – en Liquidación en virtud del presente procedimiento, a fin que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

*Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo*

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
Presidente

<sup>21</sup> Las reglas para el reconocimiento del pago de las costas y costos del procedimiento y el uso de medios de pago se encuentran desarrollados en la Resolución 2964-2011/SC2-INDECOPI.