



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.09.2020 19:11:24 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JOSÉ FRANCISCO MORALES ROJAS

DENUNCIADO : BANCO GNB PERÚ S.A.

MATERIAS : TEMAS PROCESALES
IMPROCEDENCIA
PRESCRIPCIÓN

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 3 del 28 de febrero de 2020, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor José Francisco Morales Rojas, en los extremos referidos a que Banco GNB Perú S.A. no habría cumplido con atender adecuadamente: (i) la solicitud de devolución presentada en junio de 2019; y, (ii) los Reclamos 1687954 y 1693223, en tanto en el recurso no se fundamentó el error de hecho o derecho o el agravio en el que incurrió la resolución recurrida. Por lo que, se declara improcedente el recurso de apelación en dichos extremos.*

De otro lado, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra Banco GNB Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a los presuntos cobros indebidos por el importe de S/ 10, 00, por concepto de envío físico de aviso de vencimiento de las cuotas del crédito hipotecario del denunciante desde enero de 2009 hasta marzo de 2017, en tanto a la fecha de la interposición de la denuncia, había vencido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para pronunciarse sobre dicha conducta.

Lima, 16 de setiembre de 2020

ANTECEDENTES

1. El 20 de setiembre de 2019, el señor José Francisco Morales Rojas (en adelante, el señor Morales) denunció a Banco GNB Perú S.A.¹ (en adelante, el Banco), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando los siguientes hechos:
 - (i) Desde enero de 2009 hasta marzo de 2017, el Banco le cobró el importe de S/ 10,00, por concepto de comisión de envío físico de aviso de

¹ R.U.C.: 20513074370.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

- vencimiento de las cuotas de su crédito hipotecario, pese a que se pactó el uso de medios electrónicos;
- (ii) se comunicó con el denunciado para que cesen los cobros por dicho concepto; sin embargo, ignoraron su pedido y siguieron descontando los importes referidos; y,
 - (iii) en junio de 2019, presentó la Solicitud de Devolución 1674696, la misma que no fue atendida, por lo que interpuso los Reclamos 1687954 y 1693223, siendo negativa la respuesta obtenida por ambos.
2. El señor Morales solicitó, en calidad de medidas correctivas, que se ordene al Banco que cumpla con: (i) atender el reclamo 1687954; y, (ii) devolverle el dinero cobrado en exceso por concepto de comisión de aviso de vencimiento. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
 3. En sus descargos, el Banco señaló lo siguiente:
 - (i) La denuncia debía ser declarada improcedente, dado que a la fecha de su presentación ya había transcurrido en exceso el plazo de dos (2) años establecido en el Código, para comunicar los presuntos hechos ocurridos desde el 2009 hasta marzo de 2017;
 - (ii) la Solicitud de Devolución 1674696 fue debidamente atendida mediante carta del 12 de julio de 2019, siendo que ello no implicaba que se declarara procedente el pedido del consumidor; y,
 - (iii) el denunciante no señaló las razones por las cuales consideraba que las respuestas brindadas a sus reclamos serían inadecuadas, ya que ambos fueron atendidos conforme a lo establecido en la normativa vigente.
 4. Mediante Resolución 0242-2020/CC1 del 24 de enero de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, tras considerar que el plazo para que la Autoridad Administrativa ejerciera su potestad sancionadora, sobre el hecho referido a los presuntos cobros indebidos por el importe de S/10,00, por concepto de envío físico de aviso de vencimiento de las cuotas del crédito hipotecario del denunciante desde el 2009 hasta marzo de 2017, se encontraba prescrito;
 - (ii) declaro infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 88º.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que los siguientes hechos no se encontraban acreditados:
 - a. la presunta atención inadecuada de la solicitud de devolución presentada en junio de 2019;
 - b. la presunta atención inadecuada de los Reclamos N° 1687954 y N° 1693223; y,



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

- (iii) denegó el otorgamiento de medidas correctivas, así como el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Morales.
5. El 13 de febrero de 2020, el señor Morales apeló la Resolución 0242-2020/CC1, manifestando que la demora en solucionar el problema relacionado a la devolución de los montos indebidamente cobrados era anterior a dos (2) años, y fue consecuencia de un lamentable reporte, siendo que desde el inicio de la contratación del crédito hipotecario manifestó que la entrega de sus estados de cuenta o todo aviso efectuado por el Banco fuera vía electrónica; sin embargo, no se cumplió con ello.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la procedencia del recurso de apelación formulado por el señor Morales respecto de la presunta atención inadecuada de: (i) la solicitud de devolución presentada en junio de 2019; y, (ii) los Reclamos 1687954 y 1693223

6. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que los actos administrativos contrarios a ley son nulos de pleno derecho².
7. Asimismo, el artículo 220° del TUO de la LPAG señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico³.
8. Así, en términos de Martin Tirado «*cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho*»⁴.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.** - Causales de nulidad. - Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
(...)

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.**- Recurso de apelación. - El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁴ Martin Tirado, Richard. En: Círculo de Derecho Administrativo N° 9. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010. Pp. 215-231.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

9. En la misma línea, Farfán Sousa manifiesta que «*la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho*»⁵.
10. Por su parte, los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil⁶, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos⁷, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.
11. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil⁸ indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será declarada improcedente de plano por el superior jerárquico.
12. En ese sentido, de acuerdo a la regulación prevista en el TUO de la LPAG⁹ y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas

⁵ Farfán Sousa, Ronnie. En: Forseti Revista de Derecho N° 2. Lima, N° 02, 2015, p. 223-251.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.** - El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.
(...)

Artículo 366°.- Fundamentación del agravio. - El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.

⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.** - (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 124.- Requisitos de los escritos**

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

Artículo 221.- Requisitos del recurso

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 122 de la presente Ley.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.

13. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino en la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación, por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al principio de informalismo contenido en el artículo 1°.6 del TUO de la LPAG que dispone que *«Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público»*.
14. En el presente caso, mediante escrito de fecha 13 de febrero de 2020, el señor Morales manifestó haber formulado recurso de apelación contra la Resolución 0242-2020/CC1 respecto de todos los extremos que le fueron desfavorables, relacionados a: (i) los cobros indebidos por el importe de S/10,00, por concepto de envío físico de aviso de vencimiento de las cuotas del crédito hipotecario, desde marzo del 2009 hasta marzo de 2017; (ii) la falta de atención adecuada de la solicitud de devolución de junio de 2019; y, (iii) la falta de atención adecuada de los Reclamos 1687954 y 1693223.
15. No obstante, de la revisión del referido recurso se aprecia que el señor Morales únicamente sustentó este cumpliendo con los requisitos de procedencia establecidos por ley sobre el extremo (i) mencionado en el párrafo precedente, puesto que, omitió sustentar el referido recurso impugnatorio e identificar cuál sería el error de hecho o derecho de la resolución de la Comisión, es decir el agravio, en los extremos relacionados a: (ii) la falta de atención adecuada de la solicitud de devolución de junio de 2019; y, (iii) la falta de atención adecuada de los Reclamos 1687954 y 1693223, tal como se muestra a continuación¹⁰:

A efecto de poder desvirtuar el aclarar por parte del denunciado y denunciante por que la demora en solucionar desde mucho más antes de dos años señala dos lamentablemente fue un reporte y no un reclamo en aquella vez. Hicieron caso omiso porque desde un comienzo de la línea de crédito Hipotecario se manifestó que fuese por medio virtual en mi correo electrónico todo aviso o documento sometido por el Banco y que hubo la intención de cobro indebido.

¹⁰ En la foja 58 del expediente.
M-SPC-13/1B



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

16. Bajo esa premisa, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 3 del 28 de febrero de 2020, que concedió el recurso de apelación en los extremos relacionados a: (i) la falta de atención adecuada de la solicitud de devolución de junio de 2019; y, (ii) la falta de atención adecuada de los Reclamos 1687954 y 1693223; y, en consecuencia, se declara improcedente el referido recurso interpuesto por el señor Morales respecto de los mismos.
17. Por lo tanto, la resolución recurrida ha quedado consentida en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción de los artículos 18°, 19° y 88°.1 del Código, respecto de los hechos antes mencionados.

Sobre la prescripción administrativa en los procedimientos en materia de protección al consumidor

18. El artículo 91° del TUO de la LPAG señala que, para iniciar un procedimiento, las autoridades administrativas, de oficio, deben asegurarse de su propia competencia.
19. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
20. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del "*ius puniendi*" del Estado, eliminando- por tanto- la posibilidad de que la autoridad administrativa pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
21. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código¹¹, norma vigente al momento de la interposición de la denuncia, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos (2) años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.** - Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.

22. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252⁰¹² del TUO de la LPAG¹³, el cual hace referencia a las infracciones instantáneas, permanentes y continuadas.
23. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”*¹⁴.
24. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo;

¹² El Código hace referencia al artículo 233° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, esto fue antes de la aprobación del TUO de la LPAG, donde lo dispuesto en dicho artículo ahora se encuentra contenido en el artículo 252° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado mediante DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 252°.- Prescripción.**

(...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 253, inciso 3 de esta Ley. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

¹⁴ **BACA ONETO, Víctor Sebastián.** *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General.* Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

y continuada cuando con unidad de propósito del proveedor y pluralidad de conductas se vulnera un mismo precepto legal.

25. Las infracciones permanentes se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga durante un tiempo por voluntad de su autor; así, a lo largo de aquel tiempo en que el ilícito se sigue consumando, la infracción se continúa cometiendo, prolongándose hasta que se abandona la situación antijurídica. En consecuencia, en este caso el plazo de prescripción sólo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción¹⁵.
26. Cabe indicar que, el hecho que el artículo 121° del Código sólo se refiera a la infracción continuada, no debe de entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes: lo común a ambas (y de ahí la *ratio* de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.
27. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
28. Entonces, como se ha señalado en los párrafos precedentes, así como en otros procedimientos¹⁶, la aplicación de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de Protección al Consumidor, para el cómputo del plazo de prescripción, complementa el artículo 121° del Código y el artículo 252° del TUO de la LPAG, puesto que, atendiendo a la naturaleza especial de los procedimientos en materia de protección al consumidor y la función tuitiva del Estado a favor de este, precisa que dicho plazo se computará hasta la presentación de la denuncia por parte del consumidor.
29. En su denuncia, el señor Morales cuestionó que el Banco, desde el año 2009 hasta marzo de 2017, le habría cobrado S/ 10,00 por concepto de envío de estado de cuenta, pese a que se pactó que toda la comunicación sería a través de medios electrónicos, por lo que el referido cobro era indebido.

¹⁵ **DE PALMA DEL TESO, Ángeles.** *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción.* Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

30. La Comisión, declaró improcedente la denuncia interpuesta, en este extremo, tras considerar que el plazo para que la Autoridad Administrativa ejerciera su potestad sancionadora, sobre el hecho antes mencionado, se encontraba prescrito.
31. En su apelación, el señor Morales alegó que la demora en solucionar el problema relacionado a la devolución de los montos indebidamente cobrados era anterior a dos (2) años, y fue consecuencia de un lamentable reporte, siendo que desde el inicio de la contratación del crédito hipotecario manifestó que le entrega de sus estados de cuenta o todo aviso efectuado por el Banco fuera vía electrónica; sin embargo, no se cumplió con ello
32. En este punto, cabe precisar que no resulta un hecho controvertido en el presente procedimiento que los presuntos cobros indebidos se efectuaron desde enero del año 2009 hasta marzo del 2017, en tanto fue el propio señor Morales quien señaló ello en su escrito de denuncia del 20 de septiembre de 2019.
33. En ese sentido, teniendo en cuenta que: (i) los cobros cuestionados se ejecutaron desde enero del año 2009 hasta marzo del 2017; y, (ii) que el hecho materia de cuestionamiento -presuntos cobros indebidos- era de naturaleza instantánea, la Sala considera que el señor Morales pudo acudir a la autoridad administrativa desde enero del año 2009, con vencimiento del plazo de prescripción de forma mensual (por ejemplo, de enero de 2009 tenía para incoar su denuncia hasta enero de 2011 y así sucesivamente); sin embargo, recién interpuso su denuncia el 20 de setiembre de 2019, fecha a la cual, el plazo de dos (2) años previsto legalmente para que esta Administración ejerza su facultad sancionadora había prescrito.
34. Por lo expuesto, en virtud de los fundamentos antes mencionados, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en lo referido al presunto cobro indebido del importe de S/ 10, 00, desde enero de 2009 hasta marzo de 2017. Ello, en tanto a la fecha de la interposición de la denuncia, había vencido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para pronunciarse sobre dicha conducta.
35. Finalmente, es necesario indicar que, sin perjuicio de lo señalado en la presente resolución, queda expedito el derecho del señor Morales a solicitar, de ser el caso y de considerarlo pertinente, el amparo de su pretensión contra el Banco ante la vía judicial, a efectos de que este evalúe y determine alguna presunta responsabilidad que los hechos objeto de denuncia podrían conllevar.



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 1598-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1266-2019/CC1

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 3 del 28 de febrero de 2020, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor José Francisco Morales Rojas, en los extremos referidos a que Banco GNB Perú S.A. no habría cumplido con atender adecuadamente: (i) la solicitud de devolución presentada en junio de 2019; y, (ii) los Reclamos 1687954 y 1693223, en tanto en el recurso no se fundamentó el error de hecho o derecho o el agravio en el que incurrió la resolución recurrida. En consecuencia, declarar improcedente el recurso de apelación presentado respecto de dichos extremos.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0242-2020/CC1 del 24 de enero de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra Banco GNB Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a los presuntos cobros indebidos por el importe de S/ 10, 00, por concepto de envío físico de aviso de vencimiento de las cuotas del crédito hipotecario del denunciante desde enero de 2009 hasta marzo de 2017, en tanto a la fecha de la interposición de la denuncia, había vencido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para pronunciarse sobre dicha conducta.

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