



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

## RESOLUCIÓN FINAL N.° 004-2021/CC3

EXPEDIENTE : 91-2020/CC3  
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.° 3  
(COMISIÓN)  
ADMINISTRADO : BANCO GNB PERÚ S.A.<sup>1</sup>  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA  
SANCIÓN : *Amonestación (literal b) del artículo 62 del Código)*

**SUMILLA:** El artículo 61 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que el proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes, prohibiéndose los métodos que afecten la reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar y afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros. En ese sentido, el artículo 62 de dicha norma establece los métodos que los proveedores se encuentran prohibidos de realizar; y, que, por ende, califican como métodos abusivos de cobranza, entre estos, efectuar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 y las 07.00 horas, o los días sábados, domingos y feriados.

En el presente caso, en tanto se verificó que Banco GNB Perú S.A. realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos, corresponde sancionarlo con una Amonestación.

Lima, 18 de enero de 2021

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.° 1 del 6 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de Banco GNB Perú S.A. (GNB), por presunto incumplimiento a lo previsto en la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), en los siguientes términos:

#### **“IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA**

**PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco GNB Perú S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a lo establecido en el artículo 61 y el literal b) del artículo 62 de la misma norma, toda vez que habría empleado métodos abusivos de cobranza en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos”.

2. Mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2020, GNB presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

<sup>1</sup> El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC número 20550544874, y con domicilio fiscal ubicado en Cal. Las Begonias N.° 415 (Piso 25 y 26) – San Isidro, Lima. Asimismo, se encuentra registrado en la Partida Registral N.° 11877589 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

- (i) La conducta objeto del presente procedimiento no había sido correctamente imputada, pues no constituía un incumplimiento al artículo 61 del Código, sino solo al literal b) del artículo 62 de dicha norma, conforme señaló la GSF;
  - (ii) sin perjuicio de lo anterior, reconocía y se allanaba a la imputación formulada en su contra en atención a lo dispuesto en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 274444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), motivo por el cual solicitó se le imponga una amonestación; y,
  - (iii) durante todo el procedimiento de fiscalización actuó con prontitud y transparencia en la entrega de información; por lo que debía aplicarse alguna de las circunstancias atenuantes previstas en el artículo 112 del Código.
3. Mediante Resolución N.° 2 del 4 de diciembre de 2020, se puso en conocimiento de GNB el Informe Final de Instrucción N.° 139-2020/CC3-ST (IFI), otorgándosele el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
  4. A pesar de haber sido notificado válidamente con la Resolución N.° 2, GNB no presentó descargos al IFI emitido por la Secretaría Técnica.
  5. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión) emitir el pronunciamiento final en el presente PAS.

## II. ANÁLISIS

### A. Cuestión Previa

#### A1. Sobre la imputación de cargos efectuada mediante Resolución N.° 1

6. En sus descargos, GNB señaló que la conducta objeto del presente procedimiento no había sido correctamente imputada, pues no constituía un incumplimiento al artículo 61 del Código, sino solo al literal b) del artículo 62 de dicha norma, conforme señaló la GSF.
7. Con relación al principio de tipicidad, el artículo 248 del TUO de la LPAG señala que, solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales. En ese sentido, las disposiciones reglamentarias solo pueden especificar aquellas dirigidas a identificar las conductas, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> **TUO de la LPAG**

#### **Artículo 248 Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

**4. Tipicidad.** - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

8. En el caso concreto, considerando que la Secretaría Técnica –a través de la GSF– verificó en la etapa de fiscalización que GNB habría realizado llamadas telefónicas a consumidores deudores en horarios y días prohibidos, a través de la Resolución N.° 1 imputó como presunta infracción que el administrado habría vulnerado el artículo 108 del Código, con relación a lo establecido en el artículo 61 y el literal b) del artículo 62 del Código.
9. El artículo 108 del Código, a fin dar cumplimiento al principio de tipicidad, establece que constituye infracción administrativa toda conducta del proveedor que vulnere o transgreda alguna disposición del Código, tanto si implica violar los derechos reconocidos a los consumidores o incumplir las obligaciones impuestas a los proveedores.
10. Por su parte, si bien el artículo 61 del Código, prohíbe expresamente a los proveedores el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar, afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros; es el artículo 62 del Código el que contiene el listado de conductas que podrían configurar la aplicación de un método de cobranza abusivo, y establece la prohibición de realizar llamadas telefónicas a los consumidores entre las 20:00 y las 07:00 horas o los sábados, domingos o feriados.
11. Esta Comisión considera que, si bien la Resolución N.° 1 determinó que la conducta de GNB podría constituir un incumplimiento a lo previsto en los artículos 61 y 62 literal b) del Código, en estricto la conducta que se ha imputado a GNB se encuentra descrita en el segundo de los dispositivos legales antes citados, pues el primero de ellos solo establece la obligación general del proveedor de utilizar métodos de cobranza permitidos por ley. Sin embargo, lo expuesto en modo alguno supone un vicio procesal que pueda haber afectado a GNB, que ha tenido posibilidad de presentar sus descargos a la imputación recogida en los artículos 61 y 62 del Código, pues la precisión detallada no ha vulnerado su derecho de defensa ni ha afectado el principio del debido procedimiento, por lo que corresponde analizar su comportamiento de manera concreta en el marco del literal b) del artículo 62 del Código<sup>3</sup>, norma que resume la obligación vulnerada.

## **A2. Sobre el reconocimiento de responsabilidad formulado por el administrado**

12. A través de su escrito de descargos, GNB señaló que reconocía y se allanaba a la imputación formulada en su contra en atención a lo dispuesto en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG, motivo por el cual solicitó se le imponga una amonestación.
13. Al respecto, el artículo II<sup>4</sup> del Título Preliminar del TUO de la LPAG, establece que dicho cuerpo normativo contiene normas comunes aplicables a las actuaciones de la

<sup>3</sup> Al respecto, Ver el numeral 40 de la Resolución N.° 1418-2018/SPC del 11 de junio de 2018, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

<sup>4</sup> **TUO de la LPAG**  
**Artículo II.- Contenido**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 91-2020/CC3

función administrativa, por lo que regula todos los procedimientos administrativos, inclusive los procedimientos especiales.

14. Así, se puede advertir que el artículo 257 del TUO de la LPAG<sup>5</sup> reconoce como una circunstancia atenuante de responsabilidad, además de los supuestos que puedan establecer las normas especiales, el reconocimiento que formule el administrado, de forma expresa y por escrito, luego del inicio del procedimiento.
15. En el caso concreto, a través de su escrito de fecha 13 de noviembre de 2020, GNB señaló lo siguiente:

*“2.2 Al respecto debemos señalar expresar nuestro allanamiento y **reconocimiento** a la imputación efectuada, en atención a lo establecido en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General”.*

16. Por consiguiente, teniendo en cuenta que el reconocimiento formulado por GNB fue expreso y por escrito, corresponde aplicar los efectos de dicha figura al momento de graduar la sanción que corresponda imponer, conforme lo establece el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG.
17. Finalmente, es pertinente mencionar que, si bien el administrado también alegó que se allanaba a la imputación formulada en su contra, lo cierto es que dicha figura procesal no ha sido recogida en el TUO de la LPAG como circunstancia atenuante de responsabilidad, motivo por el cual no corresponde aplicarla al caso concreto<sup>6</sup>.

## B. Sobre el marco que regula los métodos abusivos de cobranza

18. El artículo 61 del Código<sup>7</sup> establece que el proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes, prohibiéndose los métodos que afecten la reputación del consumidor, atenten contra la privacidad de su hogar y afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

---

1. La presente Ley contiene normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del Estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.  
2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley. (...)

### <sup>5</sup> TUO de la LPAG

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

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

- a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.  
b) Otros que se establezcan por norma especial.

<sup>6</sup> El allanamiento ha sido recogido en el artículo 112 del Código y en el artículo 4.7.1 literal a) de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI – Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; sin embargo, solo es aplicable a los procedimientos iniciados a instancia de parte, en donde existe un interés (pretensión) particular que puede ser aceptado por la parte denunciada.

### <sup>7</sup> Código

#### Artículo 61.- Procedimientos de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

19. En la misma línea, el artículo 62 del Código<sup>8</sup> establece cuales son los métodos que los proveedores se encuentran prohibidos de realizar; y, que, por ende, califican como métodos abusivos de cobranza, entre estos, efectuar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
20. En el caso concreto, mediante Carta N.° 639-2019/INDECOPI-GSF del 11 de marzo de 2019, la GSF solicitó al administrado que presente el reporte de clientes a quienes efectuó llamadas telefónicas de cobranza (empleando a su personal interno, estudios de abogados, callcenters y otros), respecto al período comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2018.
21. El 28 de marzo de 2019, GNB cumplió con atender el requerimiento efectuado, **identificando un total de ciento siete (107) llamadas que se habrían realizado en horarios prohibidos por la normativa de protección al consumidor, así como un total de nueve mil setecientos diez (9710) llamadas que se habrían realizado en días no permitidos por la norma.** Cabe señalar que, durante la supervisión, ello fue informado al administrado mediante Carta N.° 926-2020/INDECOPI-GSF del 2 de julio de 2020, no habiendo ningún cuestionamiento de su parte.
22. En ese sentido, la Secretaría Técnica imputó a GNB que habría vulnerado el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal b) del artículo 62 de la misma norma, toda vez que habría empleado métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.
23. En este punto, cabe indicar que, mediante escrito del 13 de noviembre de 2020, GNB reconoció de forma expresa la imputación formulada en su contra.
24. En consecuencia, en virtud al reconocimiento de responsabilidad efectuado y los documentos obrantes en el expediente (información presentada por el administrado mediante Carta s/n del 28 de marzo de 2019), se concluye que GNB empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.

8

#### **Código**

#### **Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza**

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 91-2020/CC3

25. Si bien el administrado solicitó que la infracción se califique como "leve" y que se le imponga una amonestación en atención al reconocimiento efectuado, cabe señalar que, ello será materia de evaluación al momento de graduar la sanción a imponer.
26. Finalmente, si bien GNB alegó que, durante todo el procedimiento de fiscalización actuó con prontitud y transparencia en la entrega de información, y que por ello debía aplicarse alguna de las circunstancias atenuantes previstas en el artículo 112 del Código, lo cierto es que tal circunstancia no califica como un atenuante de responsabilidad, sobre todo si se considera que es deber de los administrados, no solo atender los requerimientos efectuados por la autoridad, sino también actuar guiados por la colaboración y la buena fe, ello en atención al principio de buena fe procedimental del TUO de la LPAG<sup>9</sup>. Por tal motivo, corresponde desestimar el alegato del administrado en este extremo.
27. Por lo expuesto, corresponde sancionar a GNB por infracción al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal b) del artículo 62 de la misma norma, toda vez que, el administrado empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.

### C. Medidas Correctivas

28. El artículo 105 del Código reconoce la facultad de la Comisión para dictar las medidas que tengan por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>10</sup>.
29. Asimismo, el artículo 251 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de

<sup>9</sup> **TUO de la LPAG**  
**TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo IV.** Principios del procedimiento administrativo

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

(...)

**1.8 Principio de Buen fe procedimental.** - La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente

<sup>10</sup> **Código**

**Artículo 105.-**El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)

<sup>11</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 251.- Determinación de Responsabilidad**

251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 91-2020/CC3

- medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
30. En el presente caso, se ha acreditado que GNB empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.
31. Por tal motivo, corresponde ordenar a GNB, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo e improrrogable de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:
- Implementar como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que todas las comunicaciones de cobranza que efectúa a sus consumidores deudores se realicen en los días y horarios permitidos por Ley, de acuerdo a lo previsto en el literal b) del artículo 62 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - Solicitar de manera expresa, a las personas naturales y/o jurídicas en las que terceriza el envío de comunicaciones a sus deudores, que incluyan, como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que dichas comunicaciones se realicen en los días y horarios permitidos por Ley, de acuerdo a lo previsto en el literal b) del artículo 62 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
32. Adicionalmente, corresponde solicitar a GNB que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo de veinte (20) días hábiles antes señalado; siendo que, en caso no se acredite ello, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>12</sup>. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

---

251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

<sup>12</sup>

#### **Código**

#### **Artículo 117.- 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio 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.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 91-2020/CC3

#### D. Graduación de la sanción

33. Corresponde a esta Comisión determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
34. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>13</sup>.
35. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que el órgano resolutorio puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar<sup>14</sup>.

13

##### Código

##### Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

14

##### Código

##### Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

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

36. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que los factores a tener en cuenta para determinar la multa a imponer son los siguientes: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
37. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad<sup>15</sup>, según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.
38. En consecuencia, teniendo en cuenta los criterios señalados en los párrafos anteriores, corresponde graduar la sanción a imponer de la siguiente manera:

#### **Haber empleado métodos abusivos de cobranza**

- **Daño**

39. El daño lo constituye la afectación generada a los consumidores a quienes se les llamó en días y horarios prohibidos. En ese sentido, el daño está representado por el tiempo que destinan tales consumidores a la atención de llamadas telefónicas realizadas por el administrado en días y horarios prohibidos.

---

Código.

- d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

15

#### **TUO de la LPAG**

##### **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 91-2020/CC3

40. Para valorizar el daño derivado de dicho malestar, se tomará en cuenta el valor asociado al tiempo de afectación para cada consumidor, aplicado a la cantidad total de consumidores afectados<sup>16</sup>.
41. El valor asociado al tiempo de afectación viene dado por el tiempo promedio estimado de atención de llamadas telefónicas en días y horarios prohibidos y el Valor Social del Tiempo (VST) promedio para un ciudadano del Perú<sup>17</sup>, correspondiente a dicho tiempo de afectación.
42. Por lo tanto, considerando que el tiempo promedio de atención de dichas llamadas telefónicas es de 73.2 segundos<sup>18</sup>, y que el Valor Social del Tiempo en segundos asciende a S/ 0.0007<sup>19</sup>; se tiene que, el valor asociado al tiempo de afectación para cada consumidor asciende a S/ 0.0512<sup>20</sup>.
43. Asimismo, teniendo en cuenta que el número de llamadas telefónicas realizadas en días y horarios prohibidos asciende a 9 817<sup>21</sup>, se estima entonces que la cantidad de consumidores afectados por la comisión de la presente infracción es de 9 817.

<sup>16</sup> Las llamadas telefónicas se realizaron entre el 01/12/2018 al 31/12/2018. Fuente: Expediente 91-2020/CC3.

<sup>17</sup> El valor social del tiempo (VST) se define como el costo de oportunidad para las personas al emplear tiempo en trasladarse y dejar de realizar otras actividades (MEF, 2012). Sin perjuicio de lo anterior, el VST, al emplear el salario por hora, permite que un individuo puede comparar el retorno monetario de una unidad adicional de trabajo, y el beneficio subjetivo que recibe de asignar una unidad adicional de ocio, lo que le permitirá escoger entre el ocio y el trabajo (Informe N° 083-2015/GEE). Por lo cual, resulta pertinente asignar dicho valor social del tiempo al tiempo de afectación por la presente conducta infractora.

<sup>18</sup> En la medida que no se cuenta con la información referente a la duración de las llamadas telefónicas realizadas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos, se procedió a estimar su duración en función al tiempo promedio de atención de llamadas telefónicas realizadas en días y horarios permitidos, la cual asciende a 73.2 segundos (Fuente: Expediente 91-2020/CC3). Cabe precisar que para el cálculo del tiempo promedio fueron consideradas aquellas llamadas en las cuales se evidenciaba al menos un diálogo entre quien contesta la llamada y quien la realiza.

<sup>19</sup> El Valor Social del Tiempo (VST) para los habitantes a nivel nacional, al 2018, se estima en S/ 8.43. El VST se calculó considerando la ratio entre el ingreso mensual y las horas de trabajo mensual de la PEA ocupada a nivel nacional en el año 2018 de acuerdo a la metodología desarrollada en el Informe N.º 083-2015/GEE, emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi. Para ello se utilizó información de la Encuesta Económica Nacional de Hogares (ENAHO), disponible en: <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>. A continuación se seleccionó la opción: Consulta por encuestas, se utilizó la información de la encuesta "ENAHO Metodología Actualizada", se procedió a seleccionar la opción: "Condiciones de Vida y pobreza – ENAHO" del periodo anual para el año 2018, específicamente el Módulo "Empleo e Ingresos". Cabe precisar que la cantidad de consumidores afectados son del periodo de diciembre de 2018.

Asimismo, considerando que la infracción está referida a realizar llamadas telefónicas en días y horarios prohibidos (lunes a viernes entre las 20:00 y 07:00 horas, y los días sábados y domingos), se concluye que los consumidores afectados no se encontraban en horario laboral, por lo que resulta relevante medir el valor de dicho tiempo de ocio (el cual difiere del valor del tiempo de trabajo). En tal sentido, se procede a aplicar dicho factor de corrección o ajuste al VST (S/ 7,32), el cual asciende a 0.3 (Ver Propósito no laboral: Factor de corrección para usuarios adultos). Fuente: Anexo SNIP 10 - Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, disponible en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/anexos/new\\_direc/v12/05.3\\_Anexo\\_SNIP\\_10\\_modificado\\_por\\_RD\\_006-2012.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/anexos/new_direc/v12/05.3_Anexo_SNIP_10_modificado_por_RD_006-2012.pdf). Por lo tanto, el VST por hora del año 2018 asciende a S/ 2,53 (Resultado de S/ 8,43 \* 0.3).

El VST en segundos se obtiene de dividir el VST (S/ 2.53) entre la equivalencia de 1 hora en segundos (3600 segundos). Por lo tanto, el VST en segundos asciende a S/ 0.0007.

<sup>20</sup> Resultado de 73.2 \* S/ 0.0007.

<sup>21</sup> Al respecto, de la información recabada se tiene que 9 710 llamadas se realizaron en días no permitidos (sábados y domingos) y 107 llamadas en horario prohibido (de las 20:00 a las 07:00 horas). Fuente: Expediente 91-2020/CC3.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

44. En consecuencia, teniendo en cuenta los extremos antes mencionados, el daño se estima en S/ 502,63<sup>22</sup>. Ahora, considerando que el daño estimado se calculó tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores deudores a la fecha de infracción, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
45. En este contexto, el costo de oportunidad está constituido por el sacrificio en el consumo presente por parte de los consumidores, y debe ser medido por la tasa de preferencia del tiempo. Esta última refleja el incremento en el consumo futuro que los miembros de la sociedad desean como recompensa por cada unidad de consumo presente que ha sido sacrificada.
46. La tasa de preferencia por el tiempo se mide por la rentabilidad promedio de los instrumentos de ahorro disponible para los consumidores en el mercado de capitales, el cual asciende a 8.5% anual<sup>23</sup>. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 583,72<sup>24</sup>.

• **Probabilidad de detección**

47. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
48. En el presente caso, la posibilidad de detección es media, en la medida que la conducta infractora pudo ser verificada por la Administración a través de una acción de supervisión; asimismo, cabe mencionar que resulta materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones que realiza el administrado en el mercado. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es media y se asigna el valor de 0.5.

• **Factores atenuantes**

49. En el presente caso, el administrado reconoció su responsabilidad de forma expresa y por escrito, con anterioridad al Informe Final de Instrucción; por lo tanto, corresponde atenuar la multa de acuerdo al artículo 257 del TUO de la LPAG. En ese sentido, a criterio de esta Comisión, corresponde atenuar la multa en un 10%<sup>25</sup>

<sup>22</sup> Resultado de S/ 0.0512 \* 9 817

<sup>23</sup> Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas [en línea]: Actualización de la tasa social de descuento, 2017. Disponible en: [http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/parametros\\_evaluacion\\_social/Tasa\\_Social\\_Descuento.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/parametros_evaluacion_social/Tasa_Social_Descuento.pdf)

<sup>24</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño los siguientes factores:

- Monto del daño estimado, S/ 502,63
- Tasa de preferencia por el tiempo, 8.50% anual, y aplicando a su equivalencia mensual:  $(1+8.50\%)^{1/12}-1 = 0.68\%$  mensual.
- Meses transcurridos desde la fecha de finalización del periodo infractor, diciembre de 2018 hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), octubre de 2020, 22 meses.
- Daño = S/ 502,63 \*  $[(1 + 0.68\%)^{22}] = S/ 583,72$

<sup>25</sup> Para ello se debe considerar que, para la autoridad, la aplicación de un factor atenuante por reconocimiento de la conducta infractora presenta dos efectos esperados, el primero asociado al ahorro esperado en costos por la administración (B\*C) y, el segundo a la reducción esperada de la multa impuesta al administrado (B\*M\*FAR).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

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

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

Donde:

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

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

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

Donde:

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

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

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

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

Donde:

- (C): Representa el costo ahorrado por el Indecopi en la detección de infracciones. En el presente caso dicho valor viene dado por el ahorro en costos por reconocimiento antes del IFI (Informe Final de Instrucción), el cual asciende a S/ 2 179,94. Para ello, se debe tener en cuenta el costo asociado a la elaboración de una Resolución Final, S/ 7 266,46 (Resultado de dividir el valor del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) prorrateado al 14 de noviembre de 2018, S/ 858 895,02, y el número de resoluciones finales considerando la equivalencia entre medidas preventivas, cartas o similares, y resoluciones, 118.2) y el porcentaje de ahorro estimado por reconocimiento, en términos de esfuerzo de elaborar una resolución, 30%. Por lo tanto, el costo ahorrado en la detección de infracciones, (C), resulta de S/ 7 266,46 \* 30%.
- (M): Multa promedio según el tamaño de empresa del administrado. Teniendo en cuenta que el administrado se encuentra clasificado como Gran empresa (Fuente: Expediente 91-2020/CC3), la multa promedio correspondiente a este tipo de empresa asciende a S/ 100 892,10. (Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi)
- (P): Probabilidad de sancionar a un administrado, una vez iniciado el PAS, dado que no reconoció la conducta infractora. Para ello se debe tener en cuenta el número de Resoluciones de Sanción, 82 (Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N°3) y la cantidad total de resoluciones emitidas por la CC3 a noviembre de 2018, 99 (Fuente: Comisión de Protección al Consumidor N°3 al 14 de noviembre de 2018). Por lo tanto, dicho valor se estima en 82.80% (Resultado de 82/99).

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

$$FAR = \frac{1}{2} * \left( \frac{2,179.94}{100,892.10} + 1 - 0.828 \right) = 10\%$$





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

- **Cálculo de multa**

50. Considerando lo antes señalado y que la cuantía de la multa estimada es poco significativa<sup>26</sup>, corresponde sancionar a GNB con una Amonestación.

### **E. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones**

51. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente Resolución, en relación a GNB, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>27</sup> del Código.

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Amonestar a Banco GNB Perú S.A. por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a lo establecido en el literal b) del artículo 62 de la misma norma, toda vez que empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.

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

**SEGUNDO:** Ordenar a Banco GNB Perú S.A. en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo e improrrogable de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:

- Implementar como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que todas las comunicaciones de cobranza que efectúa a sus consumidores deudores se realicen en los días y horarios permitidos por Ley, de acuerdo a lo previsto en el literal b) del artículo 62 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Solicitar de manera expresa, a las personas naturales y/o jurídicas en las que terceriza el envío de comunicaciones a sus deudores, que incluyan, como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que dichas comunicaciones se realicen en los días y horarios permitidos por Ley, de acuerdo a lo previsto en el literal b) del artículo 62 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>26</sup> Multa = Daño / Probabilidad de detección \* (1 - Factores atenuantes) = S/ 583,72 / 0.50 \* (1-10%) = S/ 1 050,70.

<sup>27</sup> **Código**  
**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 91-2020/CC3

52. Adicionalmente, corresponde solicitar a GNB que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo de veinte (20) días hábiles antes señalado; siendo que, en caso no se acredite ello, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>28</sup>. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

Adicionalmente, Banco GNB Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo precedente.

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, el Colegiado podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código.

**TERCERO:** Informar a Banco GNB Perú S.A. que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218<sup>29</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

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

**QUINTO:** Requerir a Banco GNB Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo

<sup>28</sup> **Código**

**Artículo 117.- 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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se 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 órgano resolutorio 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.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>29</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 218**

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración.
- b) Recurso de apelación.

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 91-2020/CC3

específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>30</sup>, precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

***Con la intervención de los señores Comisionados: Fernando Alonso Lazarte Mariño, Juan Manuel García Carpio y Delia Angélica Morales Cuti.***

**Fernando Alonso Lazarte Mariño  
Presidente**

---

<sup>30</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 205.- Ejecución forzosa**

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

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