



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

## RESOLUCIÓN FINAL N.° 079-2021/CC3

EXPEDIENTE : 114-2020/CC3  
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.° 3  
(COMISIÓN)  
ADMINISTRADO : BANCO FALABELLA PERÚ S.A.<sup>1</sup>  
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA  
SANCIÓN : 1 UIT (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 Falabella Perú S.A. realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días prohibidos, corresponde sancionarlo con 1 Unidad Impositiva Tributaria.

Lima, 10 de junio de 2021

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.° 1 del 28 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de Banco Falabella Perú S.A. (Banco), 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 Falabella Perú S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, por presunta infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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 prohibidos por la ley, esto es, sábados, domingos y/o feriados."

2. Por escrito de fecha 19 de febrero de 2021, el Banco presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

<sup>1</sup> El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC número 20330401991 y con domicilio fiscal ubicado en calle Carpaccio N.° 250 (pisos 4, 8, 9, 10 y 12) – San Boja, Lima. Asimismo, se encuentra registrado en la Partida Registral 11006610 del Registro de Personas Jurídicas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

- (i) Negó la imputación efectuada en su contra, pues indicó que no existe mérito suficiente para que se le declare responsable administrativamente.
  - (ii) De conformidad con el plazo de dos (2) años establecido en el Código, las llamadas efectuadas los días 1, 8, 15, 16 y 22 de diciembre de 2018 se encuentran prescritas, en tanto la resolución de inicio de procedimiento se notificó el día 28 de diciembre de 2020, por lo que sólo las llamadas que se realizaron de manera posterior, esto es, el día 29 de diciembre de 2018, podrían ser analizadas por la autoridad administrativa.
  - (iii) El día 29 de diciembre de 2018, se realizaron un total de 10 066 llamadas, pero sólo se obtuvo contacto con el consumidor en 1 225 de estas.
3. Mediante Resolución N° 4 del 4 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica le requirió al Banco que presente lo siguiente:
- “(…)
1. *Que diferencia existiría entre las gestiones de cobranza que realizaba su representada y las gestiones de cobranza que realizaban las empresas detalladas en el documento Excel denominado “4. Anexo 3 – Universo llamadas FDS”, específicamente en la columna “Responsable que efectuó la llamada”, respecto de las diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas realizadas a sus consumidores deudores.*
  2. *Por qué motivo su representada (directamente o a través del “encargado de cobranza<sup>2</sup>”) habría realizado diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas a sus consumidores deudores en días no permitidos. En ese sentido, indicar si dichas comunicaciones se efectuaron debido a alguna instrucción u orden dada por su área de cobranza (ya sea al personal de su representada o un tercero) o si, por el contrario, obedecían a un plan de negociación con sus consumidores o algún acuerdo previo con los mismos.*
  3. *Informar si los responsables de efectuar las diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas a sus consumidores deudores en días prohibidos, reportaban sus acciones de manera diaria, semanal o mensual.”*
4. Por escrito de fecha 9 de abril de 2021, el Banco atendió el requerimiento de información, señalando lo siguiente:
- (i) Respecto al primer punto, ha operado la figura de la prescripción, por lo que las llamadas que conforman el universo no equivalen a diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas.
  - (ii) Todas las llamadas efectuadas no fueron realizadas con el objeto de requerir el pago de una deuda vencida, sino también para fines comerciales, conforme se acreditará a lo largo del procedimiento.
  - (iii) No hay diferencia entre la gestión de cobranza realizada por su representada o por las empresas encargadas, pues en ambos casos se solicitó el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código.
  - (iv) Respecto al segundo punto del requerimiento, su representada no brindó instrucción u orden para efectuar llamadas de cobranza en días no permitidos, así como tampoco obedeció a un plan de negociación.

<sup>2</sup> Detallado en el documento Excel denominado “4. Anexo 3 – Universo llamadas FDS”, específicamente en la columna “Responsable que efectuó la llamada” y puesto en conocimiento mediante Carta N° 1839-2020/INDECOPI-GSF.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

- (v) Respecto al tercer punto, no ha recibido reportes sobre las llamadas de cobranza efectuadas a los consumidores en días prohibidos contraviniendo la normativa vigente.
5. Por escrito de fecha 3 de mayo de 2021, el Banco reiteró que se había configurado la prescripción de las llamadas realizadas el 1, 8, 15, 16 y 22 de diciembre de 2018. Asimismo, agregó lo siguiente:
- (i) El Informe N° 589-2020/GSF del 18 de diciembre de 2020, reconoció que los contratos de prestación de servicios suscritos con las empresas proveedoras del servicio de gestión de cobranza, contemplan cláusulas orientadas a garantizar el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor.
  - (ii) La imputación de cargos formulada por la Secretaría Técnica no consideró que la gestión de cobranza realizada el 29 de diciembre de 2018, la realizó un tercero.
  - (iii) El Código ha previsto que el plazo de prescripción de las infracciones denunciadas en contra de los proveedores es de dos (2) años contados desde que se cometió, el cual es interrumpido cuando se notifica la imputación de cargos; interpretar lo contrario, conllevaría a generar un vicio de nulidad de pleno derecho.
  - (iv) Las llamadas realizadas el día 29 de diciembre de 2018 no fueron efectuadas por el Banco, sino por terceros proveedores que se apartaron de las indicaciones pactadas contractualmente generando con ello, en virtud al principio de causalidad, un eximente de responsabilidad establecido en el artículo 104 del Código.
  - (v) Fueron diligentes en establecer en los contratos de locación de servicios que las acciones de cobranza deben realizarse respetando las disposiciones contenidas en el Código, por lo que no se puede imputar cualquier incumplimiento sobre el particular.
  - (vi) El principio de causalidad, el cual se encuentra ligado al de culpabilidad y legalidad, determina que sólo puede ser responsable el sujeto que generó el hecho aparentemente dañoso, por lo que no se le puede atribuir culpa cuando no hubo participación alguna y que, incluso, fue contraria a las condiciones establecidas contractualmente.
  - (vii) Se ha configurado una ruptura del nexo causal, pues pese a que se brindó todas las condiciones para que la prestación del servicio sea respetando la normativa del Código, el gestor de cobranza se apartó de estas al momento de realizar las acciones de cobranza.
  - (viii) En virtud al principio de razonabilidad debe declararse el archivo del procedimiento, pues la finalidad de la acción punitiva por parte de la administración sirve para reprimir eficientemente la conducta infractora y revertir sus efectos negativos de manera equilibrada, por lo que al calificar infracciones debe hacerlo de manera razonable y absteniéndose de imponer sanciones cuando se advierta que son innecesarias.
6. Mediante Resolución N° 8 del 10 de mayo de 2021, se puso en conocimiento del Banco el Informe Final de Instrucción N° 35-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

7. Por escrito del 17 de mayo de 2021, el Banco presentó sus descargos al IFI, señalando lo siguiente:
- (i) El Informe N° 589-2020/GSF emitido por la Dirección de Fiscalización (DFI)<sup>3</sup> (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización), reconoció que los contratos de prestación de servicios suscritos con las empresas y proveedores de cobranza contemplan cláusulas orientadas a garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor.
  - (ii) Pese a que la DFI reconoció que actuaron diligentemente y con transparencia, al haber incluido cláusulas contractuales que garantizan el cumplimiento de la normativa de consumidor, se decidió iniciar un PAS por las llamadas efectuadas el 29 de diciembre de 2018, contraviniendo el principio de causalidad reconocido en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG).

Sobre la prescripción de las llamadas

- (iii) Las llamadas realizadas el 1, 8, 15, 16 y 22 de diciembre de 2018 se encuentran prescritas; por lo que, sólo pueden analizarse las realizadas el 29 de diciembre de 2018.
- (iv) Son infracciones independientes y de carácter instantáneo realizadas por proveedores externos que brindan servicio de cobranza, por lo que se encuentran prescritas.
- (v) Existen varios días de diferencia entre la realización de cada llamada, evidenciando la diferencia entre cada conducta.
- (vi) La figura de la prescripción se encuentra reconocida en el numeral 13 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú, la misma que establece que “la prescripción produce efectos de cosa juzgada” por lo que ninguna autoridad puede juzgar cuando ha prescrito su capacidad para conocer y emitir un pronunciamiento.
- (vii) Amparar los argumentos del IFI sería contravenir el principio de legalidad generando con ello la nulidad de pleno derecho.

Sobre la aplicación del hecho determinante de tercero como eximente de responsabilidad

- (viii) Las llamadas efectuadas el 29 de diciembre de 2018, fueron efectuadas por terceros que se apartaron de las indicaciones pactadas contractualmente.
- (ix) La Secretaría Técnica, erróneamente, aplicó la figura recogida en el artículo 1325 del Código Civil, pues no existe una obligación pactada con el consumidor respecto a la realización de llamadas, ni mucho menos es una obligación que nuestra empresa se haya obligado a cumplir a favor de los consumidores y, por el contrario, cada llamada efectuada responde a la necesidad de solucionar la falta de cumplimiento de las obligaciones a cargo de los consumidores.
- (x) Hemos actuado de manera diligente al momento de impartir las indicaciones correspondientes a terceros proveedores de servicios, pues en los contratos de locación se establecen cláusulas que obligan a los proveedores del citado

<sup>3</sup> Modificado por Resolución N° 000088-2021-GEG/INDECOP



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

- servicio a acatar las instrucciones del Banco, siendo que además se prohibió todo acto contrario al Código.
- (xi) Para que exista responsabilidad administrativa, debe haberse configurado una relación directa entre la conducta del administrado bajo instrucción y los hechos que son materia de denuncia, por lo que, en el presente caso, se ha configurado una ruptura de nexo causal.
  - (xii) La responsabilidad recae sobre los terceros proveedores del servicio de gestiones de cobranza que se apartaron de las obligaciones y acuerdos pactados contractualmente.
8. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión) emitir el pronunciamiento final en el presente PAS.

## II. ANÁLISIS

### A. Cuestiones Previas

#### A1. Sobre la prescripción de las llamadas efectuadas los días 1, 8, 15, 16 y 22 de diciembre de 2018.

9. Durante la tramitación del procedimiento, así como en sus descargos al IFI, el Banco señaló que la conducta objeto del presente procedimiento se encontraría prescrita, pues habría transcurrido el plazo de dos (2) años establecidos en el Código, contados desde la fecha en la que se notificó el inicio del PAS —28 de diciembre de 2020— generando que las llamadas realizadas los días 1, 8, 15, 16, 22 de diciembre de 2018 no puedan ser materia de pronunciamiento.
10. Asimismo, la entidad bancaria agregó que son infracciones independientes y de carácter instantáneo, —pues existen varios días de diferencia en la realización de cada llamada— realizadas por proveedores externos que brindan el servicio de cobranza.
11. Sobre el particular, de acuerdo con lo señalado por el jurista Zegarra Valdivia, la aplicación de la figura de la prescripción implica *“una renuncia del Estado al derecho de castigar basada en razones de política criminal aunadas por el transcurso del tiempo, cuya incidencia es que la propia Administración considere extinta la responsabilidad de la conducta infractora, y por consiguiente de la sanción”*<sup>4</sup>.
12. Así pues la prescripción supone que la Autoridad Administrativa está impedida de ejercer su poder de persecución y sanción respecto de un sujeto determinado si es que no efectuó actividad alguna destinada a determinar la existencia de la infracción administrativa dentro del plazo legalmente contemplado. La prescripción, así, procura el ejercicio oportuno de la potestad sancionadora y, como tal, propicia la seguridad jurídica e impide la persecución ilimitada de los administrados.
13. El numeral 1 del artículo 252 del TUO de la LPAG establece que la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el

<sup>4</sup> ZEGARRA VALDIVIA, Diego. “La figura de la prescripción en el ámbito administrativo sancionador y su regulación en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General”. Publicado en: Revista de Derecho Administrativo N° 9. Editada por la Asociación Círculo de Derecho Administrativo. Pg. 207.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, tal facultad prescribirá a los cuatro (4) años.

14. Por su parte, el numeral 2 del artículo 252 del TUO de la LPAG establece que, 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.
15. Para el caso de las infracciones administrativas por vulneración a los derechos de los consumidores, el Código ha previsto que, la oportunidad para sancionar dichas infracciones prescribe a los dos (2) años<sup>5</sup>, contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada<sup>6</sup>.
16. En este punto, es preciso señalar que la prescripción es una garantía transversal al aparato sancionador estatal, que se encuentra recogida no solo en las normas del procedimiento administrativo sancionador sino también en el ordenamiento jurídico penal. Considerando ello, debe tenerse en cuenta lo resuelto en el Pleno Jurisdiccional Penal Nacional de la Corte Suprema de Justicia, realizado en el año 1998, el cual estableció lo siguiente:

#### **PLENO JURISDICCIONAL PENAL NACIONAL (ICA 1998)**

“ACUERDOS PLENARIOS

(...)

TEMA 2

*DELITOS CONTINUADOS, DELITOS PERMANENTES Y DELITOS INSTANTÁNEOS.  
MODIFICACIÓN DE LA LEY PENAL EN EL TIEMPO Y PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN*

*EL PLENO ACUERDA:*

*PRIMERO. - Por unanimidad, declarar que los hechos consumados en un sólo acto deben reputarse como delitos instantáneos, independientemente de la permanencia en el tiempo que puedan mostrar sus efectos. Debe estimarse el hecho como delito*

<sup>5</sup> Código

#### **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 núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<sup>6</sup> De acuerdo a Baca Oneto:

- Infracción instantánea. – es aquella conducta que sucede en un momento específico y se agota en su comisión misma. Es solo un hecho (acción u omisión).
- Infracción instantánea con efectos permanentes. – es aquella conducta que sucede en un momento específico, pero mantiene efectos en el tiempo.
- Infracción continuada. – es aquella sucesión de idénticas infracciones instantáneas que configuran un patrón de comportamiento en el tiempo.
- Infracción permanente. – es una sola conducta infractora, pero que permanece en el tiempo. Por esto mismo, tiene un inicio y, al cesar, puede tener un fin.

**BACA ONETO**, Víctor. La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 268.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

**continuado si él consiste en varias infracciones a la ley que responden a una única resolución criminal fraccionada en su ejecución.**

(Subrayado y énfasis agregado)

17. De lo anterior se desprende que un delito o infracción es de naturaleza instantánea cuando es consumado en un solo acto, es decir, si el proceso ejecutivo de este, con todas las exigencias que el tipo infractor supone, se consuma en un momento determinado y único<sup>7</sup>. De otro lado, en aquellos casos<sup>8</sup> en los que se produzcan diversos actos infractores que responden a una única determinación criminal, existirá un delito continuado, siendo que en esta clase de ilícitos el cómputo de los plazos para la prescripción comienza a contarse a partir de la fecha en la cual cesó la última actuación<sup>9</sup>. Como se puede apreciar, en el delito continuado hay pluralidad de acciones que configuran cada una un delito y en el delito instantáneo hay una sola acción que se agota en sí misma con su realización<sup>10</sup>.
18. Por su parte, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha señalado que, con relación al ámbito temporal de los hechos, teóricamente las infracciones continuadas pueden ser acciones interrumpidas o intermitentes en el tiempo, razón por la cual no resulta exigible necesariamente una connotación de inmediatez, sino su réplica concurrente y coincidente sobre su origen. El origen común de la conducta viene a ser relevante para calificar una infracción como continuada, pues denota el elemento de "conducta única" o proceso unitario requerido para este tipo de infracciones; de la misma manera, tiene que valorarse que el presente procedimiento

<sup>7</sup> Respecto a las infracciones instantáneas De Palma del Teso señala lo siguiente:  
*"Las infracciones instantáneas se caracterizan porque la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce mediante una actividad momentánea que marca la consumación del ilícito. La situación se consuma en el momento en que se produce el resultado, sin que éste determine la creación de una situación antijurídica duradera. Por tanto, en este caso, el plazo de prescripción comienza a correr en el momento en que se realiza la acción típica que produce aquel resultado con el que se consuma el ilícito"*. (Subrayado agregado)

DE PALMA DEL TESO, Ángeles. "Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de prescripción". Publicado en: Revista Española de Derecho Administrativo. N°112. Editorial Civitas. Madrid. Año 2001. Pg. 556.

Por su parte, Baca Oneto señala que *"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. Se trata del supuesto más simple, y no hay problema alguno en afirmar que el plazo prescriptorio se empieza a contar desde el momento en que se consuma la infracción, que es en el mismo en que se realiza el (único) acto infractor"*.

BACA ONETO, Víctor Sebastián. "La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General". Publicado en: Revista Derecho & Sociedad N° 37. Lima, Año 2011. Pg. 268.

<sup>8</sup> A manera de ejemplo, tal sería el caso de un cajero que se propone sustraer US\$ 1 millón del banco en el que labora y realiza su propósito en cinco días diferentes, mediante cinco apoderamientos parciales distintos; o del hijo que intenta asesinar a su padre o madre, mediante el empleo de un veneno en tres dosis, cada una de ellas insuficientes para lograr su propósito, pero que en su conjunto son idóneas para tal fin; o el sujeto que se dedica a la comercialización de materias primas para ser destinada a la elaboración ilegal de drogas.

<sup>9</sup> Lo antes señalado resulta conforme con lo previsto respecto del delito continuado en el artículo 49 del Código Penal:  
**"Artículo 49.-** Cuando varias violaciones de la misma ley penal o una de igual o semejante naturaleza hubieran sido cometidas en el momento de la acción o en momentos diversos, con actos ejecutivos de la misma resolución criminal, serán considerados como un sólo delito continuado y se sancionarán con la pena correspondiente al más grave. Si con dichas violaciones, el agente hubiera perjudicado a una pluralidad de personas, la pena será aumentada en un tercio de la máxima prevista para el delito más grave".

<sup>10</sup> Alimena ha reseñado dicha diferencia de la siguiente forma: *"El delito instantáneo, es un punto, el delito permanente una línea ininterrumpida y el delito continuado, una línea de puntos"*. ALIMENA, Bernardino. (1915) *Principios de Derecho Penal*. Madrid, España. 2 vols.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

atiende de forma primordial a un interés colectivo, al haber sido iniciado a iniciativa de la Autoridad<sup>11</sup>.

19. Dicho lo anterior, a continuación, esta Comisión se verificará si, conforme a lo desarrollado, la conducta infractora cometida por el Banco es instantánea o continuada.
20. De la información que obra en el expediente, se advierte que —en mérito a la información remitida por el administrado en la etapa de supervisión— se determinó que el Banco realizó durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2018, un total de trescientos veintisiete mil ochocientos once (327,811) llamadas telefónicas de cobranza.
21. Ahora bien, en la citada etapa también se evidenció que de las trescientos veintisiete mil ochocientos once (327,811) llamadas telefónicas realizadas para cobrar obligaciones pendientes de pago del Banco, diecinueve mil quinientos setenta (19 570) se habrían realizado los fines de semana y/o feriados.
22. Al respecto, el artículo 61 del Código determina que es considerado un método abusivo de cobranza todo acto que afecte la reputación del consumidor y su imagen frente a terceros, atente su privacidad o las actividades laborales. En concordancia con lo anterior, el artículo 62 del citado cuerpo normativo, señala que se encuentra prohibido realizar llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 o los días sábados, domingos y feriados.
23. Sin perjuicio de lo antes indicado, se debe destacar que ante el incumplimiento de una obligación, el acreedor se encuentra posibilitado de iniciar las acciones de cobranza que procuren el pago de la deuda; no obstante, estas gestiones deben realizarse respetando los parámetros establecidos por el Código como, por ejemplo, el tiempo, los días, entre otros, a fin de no afectar la intimidad, reputación y tranquilidad del consumidor.
24. Sin embargo, en mérito a la información proporcionada por la entidad bancaria, se pudo identificar que diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas telefónicas de cobranza, se habrían realizado sin contemplar las disposiciones contenidas de manera expresa en el Código, pues se ejecutaron en días prohibidos, afectando la tranquilidad del consumidor y con el fin de que cumpla con sus obligaciones.
25. De ese modo se puede advertir que, si bien del universo de llamadas (327,811 llamadas de cobranza) existieron algunas que se hicieron conforme a la normativa de protección al consumidor, también hubieron otras (19 570) que no y siendo que la realización de estas últimas ha tenido al mismo sujeto activo (Banco) a través de una serie de acciones disímiles en momentos continuos y sucesivos pero con la particularidad de transgredir el mismo precepto legal; por lo que, se evidencia una pluralidad de conductas infractoras unidas por una única voluntad ilícita.
26. Por otro lado, en lo referido a la gestión de cobranza, se advierte que son todas las acciones que realiza el acreedor (comunicaciones telefónicas, envío de cartas,

<sup>11</sup> Ver Resolución N.° 1050-2020/SPC del 10 de julio de 2020, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

- requerimientos de pagos, entre otros) para procurar el pago de las obligaciones pendientes que tiene su deudor.
27. Así, una adecuada gestión de cobranza implica un óptimo tratamiento de la morosidad de los clientes, pues de esa manera evitará pérdidas y generará una mejor recuperación de las obligaciones vencidas.
  28. De esta manera, de los documentos recabados durante la investigación realizada por la DFI, se aprecia que la entidad bancaria cuenta con un área especializada en ver la cobranza de las obligaciones pendientes de pago que tienen los deudores y que ha establecido procedimientos para normar su gestión, conforme se aprecia a continuación:
  29. De los citados procedimientos, se advirtió que la aplicación de cada uno, depende de la cantidad de días de atraso de la deuda contraída por el consumidor, *el score*, la contactabilidad, entre otros.
  30. Es decir, será de aplicación el  la cartera tenga entre uno (1) a sesenta (60) días de atraso. Asimismo, la gestión estará orientada a enviar mensajes de texto e identificar las cuentas que se gestionarán telefónicamente.
  31. Por otro lado, en el caso del  se advierte que sólo es aplicable cuando las obligaciones impagas tienen ciento cincuenta (150) días de atraso o más. Asimismo, se aprecia que las acciones son realizadas por gestores de cobranza externos y, principalmente, a través de un medio telefónico.
  32. En ese sentido, se evidencia que la entidad bancaria tiene una política de cobranza establecida, basada en lineamientos que optimiza la gestión a través de la asignación de cartera (según la cantidad de días de atraso), utilización de diversos mecanismos (como envío de mensajes de texto, requerimientos de pagos, correos electrónicos, llamadas), utilización de formatos, entre otros.
  33. En efecto, de los documentos revisados, se aprecia que el Banco tiene todo un proceso establecido que lo aplica a través de su personal o sus gestores de cobranza, dependiendo de los factores anteriormente desarrollados y que implica la utilización de formatos de requerimientos de información remitidos por mensaje de texto, cartas, entre otros, llamadas telefónicas con un diálogo pre-establecido, ofertas de pronto pago, entre otros.
  34. Ahora bien, de una apreciación de los hechos analizados y así como de los documentos mencionados, se puede concluir que todas las llamadas realizadas (a través de su personal o por terceros) tenían como único propósito asegurar el pago total o parcial de una obligación vencida en mérito a un compromiso asumido por el cliente o debido a la presión ejercida a través de las llamadas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

35. Es importante precisar, que lo anterior no significa que se esté afirmando que los lineamientos aprobados por el Banco contemplan la aplicación de métodos abusivos de cobranza contrarios a Código, sino que el accionar de la entidad bancaria, en el cual realizó trescientos veintisiete mil ochocientos once (327,811) llamadas de cobranza (dentro de las cuales se encontraban las realizadas en días prohibidos) durante el mes de diciembre, responden a un proceso que tiene como fin recuperar obligaciones pendientes de pago.
36. En efecto, las llamadas realizadas por la entidad para requerir el pago de obligaciones por vencer o vencidas a sus consumidores deudores, no solo serían constantes y repetitivas, sino que también tendría por finalidad lograr que la mayor cantidad de personas cumplan con el pago de sus obligaciones, en ese sentido, los supuestos de hecho analizados en el presente procedimiento se constituyen en una única infracción, materializada a través de una pluralidad de acciones que forman parte de una sola conducta ejecutada de forma sucesiva e intermitente durante un lapso de tiempo y que a su vez, afectan los intereses colectivos y difusos de un grupo de consumidores<sup>12</sup>.
37. Respecto a las llamadas realizadas a consumidores con créditos por vencer, no se debe perder de vista que, si bien en un primer momento la entidad bancaria indicó que la finalidad de las llamadas no era procurar el pago de las obligaciones o lograr una negociación con el cliente sino recordarles sus fechas de pago, lo cierto es que, de manera posterior, indicó que el fin era lograr el cumplimiento de una obligación vencida pendiente de pago.
38. Es más, aún así las llamadas hubieran sido para realizar una “cobranza preventiva” lo cierto es que dentro de los parámetros de los citados manuales se evidencia que las acciones de la entidad bancaria y/o gestores de cobranza podían iniciar contactando al usuario para verificar el estado de la información que poseían en su base de datos y actualizarla de ser el caso, asegurando de esa manera la comunicación efectiva con el consumidor y corroborando los hechos que generaron el incumplimiento de obligación.
39. Este análisis, además se condice con los controles establecidos en los procedimientos de cobranza de la entidad bancaria pues, por ejemplo, en el caso de los [REDACTED] la evaluación de los monitoreos de cobranza telefónica a los asesores es diaria y aleatoria y buscan obtener resultados con una periodicidad diaria.
40. Asimismo, los reportes de desempeño que son remitidos al área encargada de recuperaciones se efectúan (en los tres tipos de procedimientos mencionados) de manera mensual y con la finalidad de evaluar el desempeño logrado.

<sup>12</sup> En consecuencia, considerando que el envío de comunicaciones sin autorización tiene como denominador común la promoción y publicidad de los servicios de Centro Cerámico, y que dentro de la práctica usual de mailing se identificaron comunicaciones comerciales a usuarios que no brindaron su autorización para recibirlos, se puede concluir que ha existido una concurrencia de infracciones. En otras palabras, aunque cada llamada telefónica, envío de mensaje o correo electrónico sin autorización podría constituir por separado una infracción (que podría motivar que el presunto usuario afectado presente una denuncia ante el órgano resolutorio de protección al consumidor competente), lo cierto es que tal práctica constituye un proceso unitario que tiene por única finalidad lograr que el proveedor promueva la contratación de sus productos y/o servicios.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

41. En tal sentido, si bien la afectación producida se evidencia en el momento en el que el consumidor recibe una llamada de cobranza, analizado en el marco de un PAS iniciado por afectación a intereses colectivos o difusos, se trata de una serie de hechos con identidad común toda vez que el Banco efectuó llamadas a los consumidores todos los fines de semana del mes de diciembre; y, las llamadas realizadas a los consumidores por el Banco fueron constantes y repetitivas en el tiempo, pues se realizaron todos los fines de semana (sábados y un domingo) que tuvo el mes de diciembre, existiendo de esa manera un patrón de ilicitud. Así, el plazo de prescripción debería computarse desde el 29 de diciembre de 2018, fecha en la que se habría realizado la última llamada del grupo supervisado.
42. De esa forma, aunque la primera llamada de cobranza supervisadas se haya efectuado el 1 de diciembre de 2018, considerando que la fecha de prescripción debe contarse desde la última acción constitutiva de infracción (29 de diciembre de 2018), y que el presente PAS inició antes de que transcurran dos (2) años desde ella (el PAS inició el 28 de diciembre de 2020), la oportunidad para conocer y, de ser el caso, sancionar, tal infracción en conjunto no había prescrito.
43. Por las consideraciones expuestas, lo alegado por el administrado, en lo referido a la prescripción de las llamadas efectuadas el 1, 8, 15, 16 y 22 queda desvirtuado.
44. Finalmente, en la medida que se ha determinado que la naturaleza de la infracción cometida por el Banco tiene naturaleza continuada la facultad otorgada para pronunciarse no ha prescrito, por lo que no se configuraría una vulneración al principio de legalidad, conforme a lo alegado por el administrado; en consecuencia, la nulidad de pleno derecho también queda desvirtuada.

## **A2. Sobre el eximente de responsabilidad por ruptura de nexo causal**

45. La entidad bancaria, alegó durante el procedimiento, así como en sus descargos al IFI que las llamadas efectuadas el 29 de diciembre de 2018 fueron efectuadas por terceros que se apartaron de las indicaciones pactadas contractualmente, por lo que la responsabilidad recaía exclusivamente sobre los que realizaron las citadas llamadas.
46. Agregó que la Secretaría Técnica, erróneamente, aplicó la figura recogida en el artículo 1325 del Código Civil, pues no existe una obligación pactada con el consumidor respecto a la realización de llamadas, ni mucho menos es una obligación que nuestra empresa se haya obligado a cumplir a favor de los consumidores y, por el contrario, cada llamada efectuada responde a la necesidad solucionar la falta de cumplimiento de las obligaciones a cargo de los consumidores.
47. Al respecto, el principio de causalidad, el cual se encuentra ligado al de culpabilidad y legalidad, determina que sólo puede ser responsable el sujeto que generó el hecho aparentemente dañoso, por lo que no se le puede atribuir culpa cuando no hubo participación alguna y que, incluso, fue contraria a las condiciones establecidas contractualmente.
48. Ahora bien, con relación al argumento efectuado por la entidad bancaria, se debe indicar que en la dinámica del mercado los proveedores se han visto en la necesidad de optar por mecanismos de tercerización, con el objeto de delegar en algún segmento



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

- de su cadena de producción o comercialización de los bienes o servicios que decidió ofrecer en el mercado.
49. No obstante ello, la intervención de un tercero en la medida que sólo sea por encargo y en representación del proveedor, no supone per se una delegación de responsabilidad del proveedor frente al consumidor, en tanto la relación de consumo se configuró únicamente entre estos.
  50. En efecto, conforme a lo indicado por el artículo 1325 del Código Civil, quien se vale de terceros, responde por los hechos dolosos y culposos de estos, esto es, asume la responsabilidad de todas las acciones realizadas en su nombre.
  51. El artículo citado, resulta pertinente pues recoge la figura en la que un tercero (gestor de cobranza) interviene entre una relación jurídica entre acreedor y deudor de una obligación.
  52. Dicho lo anterior, en aplicación supletoria de la precitada figura civil a nuestro sistema de protección al consumidor<sup>13</sup>, podemos determinar que el proveedor deberá responder ante el consumidor por los actos realizados por el tercero ajeno a la relación de consumo, toda vez que existe una obligación implícita de su parte consistente en brindar al consumidor un servicio y/o producto idóneo, respetando las garantías que brinda y a las cuales se encuentra obligado.
  53. Así, se evidencia que, si bien entre el acreedor y deudor existe un contrato válido, lo cierto es que si un tercero interviene en la citada relación jurídica (en mérito a una relación de dependencia con el proveedor) y actúa con dolo o culpa afectando al destinatario final (consumidor), en la medida que sólo representa al acreedor pues actúa por encargo, éste último responde por la idoneidad de los bienes y servicios brindados.
  54. Es así que, en aplicación del citado artículo, se puede concluir que es el proveedor quien deberá responder ante el consumidor por los actos realizados por el tercero, toda vez que existe la obligación de brindar al consumidor un servicio y/o producto idóneo, respetando las garantías que brinda y a las cuales se encuentra obligado.
  55. Asimismo, conforme lo ha señalado la entidad bancaria durante el procedimiento, el gestor de cobranza actuó por encargo y representación a fin de requerir el pago de obligaciones vencidas a consumidores deudores; no obstante, en ese actuar infringió las disposiciones del Código.
  56. En efecto, el Banco<sup>14</sup> indicó que no existe diferencia entre las gestiones de cobranza realizadas de forma propia con la de los gestores, pues en todos los casos se encuentran contemplados una serie de procedimientos que se deben seguir.

<sup>13</sup> LEY N° 27444, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 2 de abril de 2001.  
TÍTULO PRELIMINAR

**Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes**

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad.

<sup>14</sup> Información consignada en el escrito presentado el 9 de abril de 2021.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

57. Por tanto, en el presente caso, si bien el Banco alegó que las llamadas del 29 de diciembre de 2018 fueron realizadas por empresas gestoras de cobranza, con las cuales se había pactado de manera expresa realizar labores respetando la normativa al Código, lo cierto es que estas empresas actuaban en representación de la entidad bancaria.
58. Por tales motivos, el hecho de pactar de manera contractual realizar acciones de cobranza respetando las disposiciones al Código, no constituye una garantía o un eximente de responsabilidad, pues es obligación de los proveedores a verificar el cumplimiento de estas disposiciones, más aún si se toma en consideración que la entidad bancaria cuenta con un área encargada de realizar y delegar la gestión de cobranza.
59. A mayor abundamiento, en los manuales presentados por la entidad bancaria, se evidencia que el área de cobranza se encarga de asignar cartera, establecer lineamientos y de recibir reportes de cumplimientos diarios y mensuales, referidos a la gestión de cobranza efectuada.
60. En consecuencia, corresponde desestimar el argumento planteado por el Banco en este extremo, referido a la vulneración del principio de legalidad y la ruptura de nexo causal.

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

61. El artículo 61 del Código<sup>15</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.
62. En la misma línea, el artículo 62 del Código<sup>16</sup> establece cuales son los métodos que los proveedores se encuentran prohibidos de realizar; y, que, por ende, califican como

<sup>15</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.

<sup>16</sup> **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

- 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.
63. En virtud de lo anterior, la DFI mediante Carta N.° 647-2019/INDECOPI-GSF notificada el 14 de marzo de 2019, 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.
  64. El 29 de abril de 2019, el Banco cumplió con atender el requerimiento efectuado, identificándose que un total de diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas se habrían realizado en días prohibidos por la normativa de protección al consumidor. Cabe señalar que, durante la supervisión, ello fue informado al proveedor mediante Carta N.° 1839-2020/INDECOPI-GSF del 24 de julio de 2020, no habiendo ningún cuestionamiento de su parte.
  65. En ese sentido, la Secretaría Técnica imputó al Banco 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 prohibidos.
  66. Al respecto, el Banco indicó que el 29 de diciembre de 2018 se realizaron diez mil sesenta y seis (10 066) llamadas de las cuales sólo se obtuvo contacto con el consumidor en 1225 de estas. Asimismo, señaló que algunas se realizaron con fines comerciales, lo cual sería acreditado a lo largo del procedimiento.
  67. Sobre el particular, cabe indicar que de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>17</sup> corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren mediante la presentación de documentos, informes, entre otros, para sustentar los hechos alegados en el procedimiento.
  68. En ese sentido, con relación al argumento del Banco referido a que las llamadas no tendrían fines de cobranza, sino que, en algunos casos también habrían sido efectuadas con fines comerciales<sup>18</sup>, cabe indicar que no ha presentado medio probatorio alguno que permita sustentar el hecho alegado, e incluso de manera posterior, aceptó que eran llamadas de cobranza, pero efectuadas por terceros, por lo que corresponde desestimar el referido argumento.
  69. Asimismo, con relación a las llamadas realizadas por el Banco cabe indicar que tal como se señaló de manera precedente, en mérito al requerimiento de información realizado por la DFI referido a presentar las llamadas de cobranza realizadas durante

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.

<sup>17</sup>

**TUO de la LPAG**

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

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

<sup>18</sup>

Información consignada en el escrito presentado el 9 de abril de 2021.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2018, es que la entidad bancaria presentó un reporte que contenía todas las comunicaciones que realizó en dicho periodo y con el objeto de requerir el pago de obligaciones vencidas o por vencer a sus consumidores.

70. De lo anterior se desprende, que fue el Banco quien detalló que las llamadas realizadas fueron para requerir el pago de obligaciones vencidas o por vencer de sus consumidores y quién además proporcionó el detalle de los días y horas de las comunicaciones realizadas durante el periodo comprendido entre 1 al 31 de diciembre de 2018, pues el requerimiento de información formulado por la DFI tenía como objetivo verificar si la entidad bancaria estaría aplicando o no métodos abusivos de cobranza.
71. Es así que, en mérito a la información proporcionada por el Banco, la cual constituiría una declaración de parte, la DFI pudo determinar que diecinueve mil quinientos setenta (19 570) llamadas se habría realizado en días no permitidos.
72. En consecuencia, en virtud a los hechos expuestos y a los documentos obrantes en el expediente, se ha verificado que el Banco empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días prohibidos.
73. Finalmente, cabe indicar que si bien en el Informe N° 589-2020/GSF se identificó que en los contratos celebrados con los gestores se acordaba respetar la normativa de protección al consumidor, lo cierto es que ello no impidió que se realicen gestiones infringiendo el citado cuerpo normativo.
74. Por lo tanto, corresponde sancionar al Banco 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 habría empleado métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días prohibidos.

### C. Medidas Correctivas

75. 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>19</sup>.
76. Asimismo, el artículo 251 del TUO de la LPAG<sup>20</sup> señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de

<sup>19</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.° 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>20</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,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/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.
77. En el presente caso, se ha acreditado que el Banco empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.
78. Por tal motivo, corresponde ordenar al Banco, 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 acreditar que han reiterado, de manera expresa, a las personas naturales y/o jurídicas que realizan las gestiones de cobranza o en las que terceriza dicho servicio el protocolo de contacto a fin de garantizar que dichas comunicaciones se realicen en los días permitidos por Ley, de acuerdo a lo previsto en el literal b) del artículo 62 del Código, así como implementar un programa de capacitación respecto a las mismas.
79. Adicionalmente, corresponde solicitar al Banco 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>21</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.
- D. Graduación de la sanción**
80. 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.

---

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.

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.

21

**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 114-2020/CC3

81. 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>22</sup>.
82. 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>23</sup>.

22

#### 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.
- (...)

23

#### 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 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/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.
83. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 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.
84. 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>24</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.
85. En consecuencia, teniendo en cuenta los criterios señalados en los párrafos anteriores, corresponde graduar la sanción a imponer de la siguiente manera:
- **Daño**
86. 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 no permitidos.
87. 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>25</sup>.

24

#### 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.

25

Las llamadas telefónicas se realizaron el 1,8,15,16,22 y 29 de diciembre de 2018. Fuente: Expediente 114-2020/CC3.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

88. El valor asociado al tiempo de afectación viene dado por el tiempo promedio estimado de atención de llamadas telefónicas en días no permitidos y el Valor Social del Tiempo (VST) promedio para un ciudadano del Perú<sup>26</sup>, correspondiente a dicho tiempo de afectación.
89. Por lo tanto, considerando que el tiempo promedio de atención de dichas llamadas telefónicas es de 131 segundos<sup>27</sup>, y que el VST en segundos asciende a S/ 0,0007<sup>28</sup>; se tiene que, el valor asociado al tiempo de afectación para cada consumidor asciende a S/ 0,0917<sup>29</sup>.
90. Asimismo, teniendo en cuenta que el número de llamadas telefónicas realizadas en días no permitidos asciende a 19 570<sup>30</sup>, se estima entonces que la cantidad de consumidores afectados por la comisión de la presente infracción es de 19 570.
91. En consecuencia, teniendo en cuenta los extremos antes mencionados, el daño se estima en S/ 1 794,57<sup>31</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

<sup>26</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>27</sup> De acuerdo con la información remitida por el administrado, se estimó que el tiempo promedio de duración de 627 llamadas en días no permitidos asciende a 02 minutos y 11 segundos (Fuente: Expediente 114-2020/CC3). En ese sentido, y considerando que, no se cuenta con el tiempo de duración del total de llamadas (19 570) en días no permitidos, se procede a considerar –para efectos de la graduación de sanción– que el tiempo de duración promedio de dichas llamadas asciende a 131 segundos (02\*60+11).

<sup>28</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.° 083-2015/GEE, emitido por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi. Para ello se utilizó información de la Encuesta Económica Nacional de Hogares (ENAH), disponible en: <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>. A continuación se seleccionó la opción: Consulta por encuestas, se utilizó la información de la encuesta “ENAH Metodología Actualizada”, se procedió a seleccionar la opción: “Condiciones de Vida y pobreza – ENAH” 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 no permitidos (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/ 8,43), 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\\_direct/v12/05.3\\_Anexo\\_SNIP\\_10\\_modificado\\_por\\_RD\\_006-2012.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/anexos/new_direct/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>29</sup> Resultado de 131 \* S/ 0,0007.

<sup>30</sup> Al respecto, de la información recabada se tiene que 19 570 llamadas se realizaron en días no permitidos (sábados y domingos). Fuente: Expediente 114-2020/CC3.

<sup>31</sup> Resultado de S/ 0,0917 \* 19 570



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 114-2020/CC3

los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

92. 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.
93. La tasa de preferencia por el tiempo se mide por la rentabilidad promedio de los instrumentos de inversión disponible en el sistema financiero para los consumidores<sup>32</sup>, el cual asciende a 8.5% anual<sup>33</sup>. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 2 156,14<sup>34</sup>.

• **Probabilidad de detección**

94. 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.
95. 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.

• **Cálculo de multa**

96. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar al Banco con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria<sup>35</sup>.

<sup>32</sup> Promedio de las tasas de interés de los distintos instrumentos de ahorro disponibles en el mercado de capitales: 1) Depósitos de ahorro; 2) Instrumentos emitidos por intermediarios financieros no bancarios y 3) Bonos y acciones. Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas: 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). Siendo entonces que se estima medir el costo de oportunidad considerando la rentabilidad promedio de diferentes instrumentos de inversión que tienen a disposición los consumidores.

Asimismo, cabe señalar que se parte del supuesto en el cual un consumidor en general va a desear invertir en algún producto que le beneficie, de esta forma si bien un consumidor podría acceder al mercado bancario, siendo quizás lo más convencional, también tendría la alternativa u oportunidad de inversión en algún otro tipo de instrumento en el sistema, más aún cuando en el presente caso, se trata de clientes de una entidad bancaria, teniendo probablemente más opciones y acceso a diferentes alternativas de inversión.

<sup>33</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>34</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño los siguientes factores:

- Monto del daño estimado, S/ 1 794,57
- 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), marzo de 2021, 27 meses.
- Daño = S/ 1 794.57 \*  $[(1 + 0.68\%)^{27}] = S/ 2 156,14$

<sup>35</sup> Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 2 156,14 / 0.50 = S/ 4 312,28



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

## E. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

97. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente Resolución, en relación al Banco, 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>36</sup> del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria 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 del citado cuerpo normativo, 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 el administrado 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 Falabella 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 acreditar que han reiterado, de manera expresa, a las personas naturales y/o jurídicas que realizan las gestiones de cobranza o en las que terceriza dicho servicio el protocolo de contacto a fin de garantizar que dichas comunicaciones se realicen en los días 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, así como implementar un programa de capacitación respecto a las mismas.

Adicionalmente, corresponde solicitar a Banco Falabella Perú S.A. que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, 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 de Protección al Consumidor N° 3 podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>37</sup>. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una

---

Multa en UIT (valor al año 2021) = S/ 4 312,28 / S/ 4 400,00 = 1 UIT.

<sup>36</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.

<sup>37</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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 114-2020/CC3

nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

**TERCERO:** Informar a Banco Falabella 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>38</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 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 Falabella 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.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a Banco Falabella Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>39</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 y Marcos Miguel Agurto Adrianzen.**

**Fernando Alonso Lazarte Mariño  
Presidente**

---

resolutivo 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>38</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. (...)

<sup>39</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 espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.