



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0215-2021/CC1

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)

**DENUNCIANTE** : XXXX(SEÑOR XXX)

**DENUNCIADO** : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A. - CAJA AREQUIPA (CAJA)<sup>1</sup>

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO NO BANCARIO

**SANCIÓN** : **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A.- CAJA AREQUIPA: CINCO (5) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

**CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A.- CAJA AREQUIPA: CUATRO (4) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

Lima, 27 de enero de 2021

### ANTECEDENTES

- El 21 de noviembre de 2019, el señor Cabrera denunció a la Caja, por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - La Caja le envió notificaciones de cobranzas a un domicilio no consignado, en su contrato del crédito, pues su dirección registrada era "xxxx MZ. x Lt. xxx, Distrito xxxx, Provincia y Departamento de Lima:

<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto S/</b>
22/07/2019	xxxxx	"EL DOCUMENTO FUE PEGADO EN LA PARED DE LA CASA"
05/11/2019	xxxxxx	"SE TOCÓ FUERTE EN EL DOMICILIO PARA LUEGO DEJARSE EL DOCUMENTO DEBAJO DE LA PUERTA"

<sup>1</sup> Registro Único de Contribuyentes N° 20100209641.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

- (ii) La Caja realizó visitas de cobranzas a un domicilio no consignado en el contrato del crédito mostrando comportamientos agresivo y amenazante, según el siguiente detalle:

Fecha	Dirección	Detalle	Acciones
20/07/2019	xxxx	"INFORMARON A LOS DUEÑOS DE LA CASA QUE SU DEUDA LES AFECTARÍA SU HISTORIAL CREDITICIO"	"EXIGIERON A LOS DUEÑOS QUE LO LLAMARAN POR TELÉFONO"
05/11/2019	xxxxx	"INFORMARON A LOS DUEÑOS DE LA CASA QUE SU DEUDA LES AFECTARÍA SU HISTORIAL CREDITICIO"	"PROFERIERON GRITOS A ESCUCHA DE LOS VECINOS SOBRE SU RETRASO"
02/08/2019	xxxxx	"INFORMARON A LOS DUEÑOS QUE AUN NO HABIA PAGADO SU DEUDA"	"PIDIERON A LOS DUEÑOS QUE NO SE ESCONDA Y QUE ERA UN *****"

- (iii) La Caja le envió mensajes amenazantes y agresivos a su WhatsApp, según el siguiente detalle:

Fecha	Concepto	Monto S/
961867671	20/07/2019 12:40 /	"NO ESPERES QUE TOME OTRAS MEDIDAS"
	20/07/2019 12:55 /	"CON***DO"
	20/07/2019 18:57 – 19:00 /	"PAYASO, NO ERES HOMBRE, ERES UNA NIÑA, ERES *****"
	20/07/2019 19:01 /	"NO TE QUEJES, NI MI HIJO SE QUEJA"
	20/07/2019 19:08 – 19:11 /	"TE ESCONDES COMO LOS CO*****, TE VOY A BUSCAR, DUERME EN PAZ"
	20/07/2019 19:45 – 19:50 /	"ERES UNA NIÑA Y HABLAS COMO MI EX ME HABLABA"

- El señor Cabrera solicitó, en calidad de medida correctiva, que la Caja se abstenga de realizar visitas de cobranzas a direcciones no consignadas en su contrato de crédito y que dejen de enviarle mensajes amenazantes a su WhatsApp.
- Mediante Resolución N° 1 del 28 de noviembre de 2020, el OPS admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Cabrera, formulando la siguiente imputación de cargos:

"(...)

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. -Caja Arequipa, en merito al escrito del 21 de noviembre,



presentado por el señor Guillermo Dante Cabrera Dueñas, por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) Los artículos 61 y 62 literal g) y h), del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría enviado notificaciones de cobranza a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo que el denunciante suscribió el 30 de abril de 2019, aun cuando la funcionaria que gestiona el crédito tenía conocimiento que este no residía en Ventanilla-Callao; y dichas comunicaciones fueron pegadas en la parte exterior del domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fecha	Concepto	Monto S/
22/07/2019	XXXXX	"EL DOCUMENTO FUE PEGADO EN LA PARED DE LA CASA"
05/11/2019	XXXX	"SE TOCÓ FUERTE EN EL DOMICILIO PARA LUEGO DEJARSE EL DOCUMENTO DEBAJO DE LA PUERTA"

- (ii) Los artículos 61 y 62 literal h), del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría realizado visitas de cobranzas a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo del denunciante, y el personal enviado habría mostrado un comportamiento agresivo y amenazante:

Fecha	Dirección	Detalle	Acciones
20/07/2019	XXXXX	"INFORMARON A LOS DUEÑOS DE LA CASA QUE SU DEUDA LES AFECTARÍA SU HISTORIAL CREDITICIO"	"EXIGIERON A LOS DUEÑOS QUE LO LLAMARAN POR TELÉFONO"
05/11/2019	XXXXX	"INFORMARON A LOS DUEÑOS DE LA CASA QUE SU DEUDA LES AFECTARÍA SU HISTORIAL CREDITICIO"	"PROFERIERON GRITOS A ESCUCHA DE LOS VECINOS SOBRE SU RETRASO"
02/08/2019	XXXX	"INFORMARON A LOS DUEÑOS QUE AUN NO HABIA PAGADO SU DEUDA"	"PIDIERON A LOS DUEÑOS QUE NO SE ESCONDA Y QUE ERA UN *****"

- (iii) Los artículos 61 y 62 literal g) y h), del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría enviado mensajes de cobranza amenazantes y ofensivos, mediante WhatsApp, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fecha	Concepto	Monto S/
961867671	20/07/2019 12:40 /	"NO ESPERES QUE TOMÉ OTRAS MEDIDAS"
	20/07/2019 12:55 /	"CON***DO"
	20/07/2019 18:57 – 19:00 /	"PAYASO, NO ERES HOMBRE, ERES UNA NIÑA, ERES *****"



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

	20/07/2019 19:01 /	"NO TE QUEJES, NI MI HIJO SE QUEJA"
	20/07/2019 19:08 – 19:11 /	"TE ESCONDES COMO LOS CO*****, TE VOY A BUSCAR, DUERME EN PAZ"
	20/07/2019 19:45 – 19:50 /	"ERES UNA NIÑA Y HABLAS COMO MI EX ME HABLABA"

4. El 22 de enero de 2020, la Caja presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) Se allanó a la primera y tercera imputación, solicitando que se tomen en cuenta las circunstancias atenuantes especiales previstas en el Código.
  - (ii) Respecto de la segunda imputación, señaló que no existía prueba alguna que acreditara que efectuó visitas de cobranza al denunciante a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo, mostrando un comportamiento agresivo y amenazante.
5. Mediante Resolución Final N° 0433-2020/PS2 del 13 de marzo de 2020, el OPS resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia contra la Caja por la infracción a los artículos 61 y 62 literal g) y h) del Código, en mérito al allanamiento formulado por la denunciada, por haber incurrido en métodos abusivos de cobranza de cobranza, consistentes en el envío de notificaciones de cobranza a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo suscrito por el denunciante, que estas sean pegadas en el exterior de dicho domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este; por lo que sancionó a la entidad financiera con 16,74 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
  - (ii) Declaró fundada la denuncia contra la Caja por la infracción a los artículos 61 y 62 literal h) del Código, en mérito al allanamiento formulado por la denunciada, por haber incurrido en métodos abusivos de cobranza de cobranza, consistentes en el envío mensajes amenazantes y ofensivos a través de la aplicación móvil WhatsApp; por lo que sancionó a la entidad financiera con 16,74 UIT.
  - (iii) Declaró infundada la denuncia contra la Caja por presunta infracción a los artículos 61 y 62 literal h) del Código, al no haberse acreditado que la denunciada empleó métodos abusivos de cobranza de cobranza, consistentes en que el personal de la denunciando haya realizado visitas de cobranza a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo que suscribió mostrando un comportamiento agresivo y amenazante.
  - (iv) Ordenó a la Caja, en calidad de medida correctiva, que se abstenga de emplear métodos abusivos de cobranza contra el denunciante.
  - (v) Ordenó a la Caja que cumpla con pagar al denunciante las costas y costos del procedimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

- (vi) Dispuso la inscripción de la entidad financiera en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. El 24 de julio de 2020, la Caja presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, señalando lo siguiente:
- (i) La resolución de primera instancia era nula, en tanto que el OPS incurrió en errores al momento de emitir su pronunciamiento, vulnerándose el debido procedimiento.
- (ii) El allanamiento únicamente implicaba la aceptación de la pretensión, mas no la veracidad de los hechos que sustentaban o motivaban los hechos imputados.
- (iii) Se allanó a la pretensión del denunciante, pero no aceptó la veracidad de las imputaciones; por lo que, el OPS confundía la infracción imputada con los hechos o fundamentos que servían de sustento a la denuncia, los cuales no han sido reconocidos como veraces.
- (iv) Se allanó al hecho referido al envío de notificaciones de cobranza a un domicilio distinto al pactado; sin embargo, los hechos, la forma o la circunstancia en la que la conducta infractora se dio, no ha sido reconocida, por lo que estos no se encuentran dentro del alcance del allanamiento.
- (v) El OPS no ha aplicado el principio de razonabilidad, proporcionalidad ni predictibilidad al momento de graduar la sanción, por lo que se debía efectuar una nueva graduación de la sanción aplicando los referidos principios.
- (vi) El OPS tomó como beneficio ilícito el valor total de la deuda que mantenía el señor Cabrera, ascendente a S/ 24 028,99 y equivalente a 5,58 UIT; no obstante, no tomó en cuenta que, en la fecha en la cual se enviaron al denunciante las notificaciones de cobranza, el consumidor únicamente debía la cuota N° 2 la cual ascendía a S/ 1 428,82.
- (vii) La probabilidad de detección era alta, mas no media, ya que los mensajes de WhatsApp enviados al denunciante eran fáciles de detectar, por lo que debería considera como factor 1.
- (viii) El agravante utilizado por el OPS no estaba previsto en el Código.
7. El 3 de julio de 2020, el OPS emitió la Resolución N° 3, a través de la cual concedió el recurso de apelación interpuesto por la Caja contra la Resolución Final N° 0433-2020/PS2.
8. Por Memorándum N° 0980-2020-PS2/INDECOPI del 30 de diciembre de 2020, el OPS remitió los actuados a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión)
9. El 6 de enero de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, Secretaría Técnica), emitió la Resolución N° 1, a través del cual puso en conocimiento del señor Cabrera el recurso de apelación interpuesto por la Caja.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas

#### (i) Sobre los extremos materia de apelación

10. En el presente caso, la Caja apeló la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, que declaró fundada por allanamiento, la denuncia presentada por el señor Cabrera en su contra, por el hecho relacionado a los métodos abusivos de cobranza consistentes en el envío de requerimientos de cobranza aun domicilio no consignado en el contrato de préstamo y el envío de mensajes amenazantes y ofensivos, al WhatsApp del denunciante; asimismo, apeló la sanción impuesta por el OPS. Por tanto, la Comisión se pronunciará únicamente respecto de dichos extremos cuestionados.

#### (ii) Sobre la presunta nulidad de la Resolución Final N° 0433-2020/PS2

11. La nulidad de los actos administrativos constituye una herramienta jurídica por medio de la cual se corrigen determinadas imperfecciones en el procedimiento; por ejemplo, cuando existen actos contrarios a la Constitución o a las leyes y al debido procedimiento. En ese sentido, en atención al denominado Principio de Trascendencia, se requiere sancionar con nulidad aquellos actos administrativos que causan un grave perjuicio al procedimiento o a los derechos de los administrados.
12. El artículo 10 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo (en adelante, el TUO de la LPAG), establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez.
13. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, este Colegiado analizará los actuados correspondientes, a efectos de verificar si la Resolución Final N° 0153-2020/PS2, se encuentra incurso en alguna causal de nulidad.
14. El artículo 3 del TUO de la LPAG, dispone como requisito de validez de los actos administrativos que estos se encuentren debidamente motivados en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico<sup>3</sup>.
15. Asimismo, con relación al principio del debido procedimiento, la norma señala que este se encuentra conformado por un conjunto de garantías legales, tales como el derecho a ser notificados, a acceder al expediente, a refutar los cargos imputados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios, a ofrecer y a producir pruebas, a solicitar el uso de la palabra cuando corresponda, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, emitida por autoridad competente y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que causen agravio, entre otros.

<sup>3</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019.**

**Artículo 3°.** - Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

16. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional<sup>4</sup> estableció los parámetros que delimitan el derecho a la motivación de las resoluciones, mediante una narración coherente, fáctica y jurídicamente sustentada con la fundamentación debida, en mérito a las pretensiones de las partes.
17. En tal sentido, el principio de motivación de las resoluciones constituye una garantía para el administrado, pues le permite conocer las razones de la decisión tomada por la administración y, sobre la base de ello, ejercer su derecho de defensa. Solo una resolución debidamente motivada permite al administrado conocer los argumentos y hechos que fueron tomados en cuenta, y conociendo los mismos podrá ejercer su derecho de defensa.
18. En el presente caso, la Caja indicó que la Resolución N° 0433-2020/PS2, era nula, en tanto, el OPS incurrió en errores al momento de emitir su pronunciamiento, vulnerándose el debido procedimiento.
19. Con relación a lo indicado, luego del análisis del cuestionamiento planteado por la Caja, esta Comisión considera que los argumentos propuestos como causal de nulidad se constituyen más bien en objeciones a la interpretación que el OPS brindó a los argumentos expuestos por la entidad financiera en su escrito de descargos, por lo que corresponde desestimarlos y analizarlos como parte de la apelación presentada y no propiamente como una causal de nulidad.
20. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que, de la revisión de la resolución apelada, se verifica que el OPS tomó en cuenta los argumentos planteados por las partes, así como los medios probatorios esenciales y determinantes para emitir, en el presente caso<sup>5</sup>, un

<sup>4</sup> Expediente N° 3943-2006-PA/TC:

"(...) el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado en los siguientes supuestos:

- a) *Inexistencia de motivación o motivación aparente.*
- b) *Falta de motivación interna del razonamiento*, que se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión. Se trata, en ambos casos, de identificar el ámbito constitucional de la debida motivación mediante el control de los argumentos utilizados en la decisión asumida por el juez o tribunal, ya sea desde la perspectiva de su corrección lógica o desde su coherencia narrativa.
- c) Deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.
- d) La motivación insuficiente, referida básicamente al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada. Si bien, como ha establecido este Tribunal, no se trata de dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas, la insuficiencia, vista aquí en términos generales, sólo resultará relevante desde una perspectiva constitucional si es que la ausencia de argumentos o la "insuficiencia" de fundamentos resulta manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está decidiendo.
- e) *La motivación sustancialmente incongruente.* El derecho a la tutela judicial efectiva y, en concreto, el derecho a la debida motivación de las sentencias, obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengan planteadas, sin cometer, por lo tanto, desviaciones que supongan modificación o alteración del debate procesal (incongruencia activa). Desde luego, no cualquier nivel en que se produzca tal incumplimiento genera de inmediato la posibilidad de su control mediante el proceso de amparo. El incumplimiento total de dicha obligación, es decir, el dejar incontestadas las pretensiones, o el desviar la decisión del marco del debate judicial generando indefensión, constituye vulneración del derecho a la tutela judicial y también del derecho a la motivación de la sentencia (incongruencia omisiva)."

<sup>5</sup> Ver a foja 39 a 44 del expediente.



pronunciamiento debidamente sustentado, conforme a lo establecido en el artículo 197 del CPC<sup>6</sup>.

21. Por las consideraciones expuestas, corresponde desestimar la nulidad la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, así como emitir un pronunciamento sobre el fondo del hecho controvertido, considerando las cuestiones planteadas por el denunciado en su recurso de apelación.

### Sobre el allanamiento formulado por la Caja

22. El OPS declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX, en mérito al allanamiento formulado por la Caja, respecto del hecho consistente en la aplicación de métodos abusivos de cobranza contra el consumidor; referidos a la notificación de requerimientos de pago a una dirección distinta a la consignada en el contrato del crédito; y, al envío de mensajes ofensivo y amenazantes al WhatsApp del señor XXXX.
23. En su apelación, la Caja señaló que se allanó al hecho referido al envío de notificaciones de cobranza a un domicilio distinto al pactado y al envío de mensajes de WhatsApp, pero los hechos, la forma o circunstancia en la que cada conducta infractora se dio no ha sido reconocida, por lo que estos no se encontraban dentro del alcance del allanamiento.
24. Al respecto, de la revisión de la Resolución N° 1, se aprecia que el OPS imputó a la Caja una presunta infracción al derecho de los consumidores a no ser objetos de métodos abusivos de cobranzas, según el siguiente detalle:

(...)

- (i) *Los artículos 61 y 62 literal g) y h), del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría enviado notificaciones de cobranza a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo que el denunciante suscribió el 30 de abril de 2019, aun cuando la funcionaria que gestiona el crédito tenía conocimiento que este no residía en Ventanilla-Callao; y dichas comunicaciones fueron pegadas en la parte exterior del domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este, de acuerdo con el siguiente detalle:*

Fecha	Concepto	Monto S/
22/07/2019	XXXXX	"EL DOCUMENTO FUE PEGADO EN LA PARED DE LA CASA"
05/11/2019	XXXXX	"SE TOCÓ FUERTE EN EL DOMICILIO PARA LUEGO DEJARSE EL DOCUMENTO DEBAJO DE LA PUERTA"

(...)

<sup>6</sup> RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO UNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993

Artículo 197.- Valoración de la prueba. –

Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.



- (iii) Los artículos 61 y 62 literal g) y h), del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría enviado mensajes de cobranza amenazantes y ofensivos, mediante WhatsApp, de acuerdo con el siguiente detalle:

Fecha	Concepto	Monto S/
961867671	20/07/2019 12:40 /	"NO ESPERES QUE TOME OTRAS MEDIDAS"
	20/07/2019 12:55 /	"CON***DO"
	20/07/2019 18:57 – 19:00 /	"PAYASO, NO ERES HOMBRE, ERES UNA NIÑA, ERES *****"
	20/07/2019 19:01 /	"NO TE QUEJES, NI MI HIJO SE QUEJA"
	20/07/2019 19:08 – 19:11 /	"TE ESCONDES COMO LOS CO*****, TE VOY A BUSCAR, DUERME EN PAZ"
	20/07/2019 19:45 – 19:50 /	"ERES UNA NIÑA Y HABLAS COMO MI EX ME HABLABA"

(...)"

25. En tal sentido, el cuestionamiento planteado por el señor XXXX, recogido en la primera y tercera imputación de cargos efectuada por el OPS, se encontraba referido a los métodos abusivos de cobranza que la Caja empleó para cobrarle una deuda, siendo que por cada por cada imputación se desarrolló el detalle de los hechos.
26. Por su parte, la Caja se allanó a la denuncia presentada por el señor XXXX, tal como se verifica a continuación:

(Ver imagen en la siguiente página)

**Imagen N° 1: Extracto del escrito de descargos de Caja<sup>7</sup>**

3. Al respecto, **NOS ALLANAMOS A LAS MISMAS**, y solicitamos se aplique como criterio de graduación de la sanción administrativa los factores atenuantes previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código de Protección al Consumidor, modificadas por el Decreto Legislativo N° 1308.

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

*(...)*

*Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*

*(...) 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*

Sede Central: Calle La Merced 106, Arequipa - Perú, Telf.: (51-54) 380 - 670 - [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

27. De la imagen presentada, se aprecia que la Caja se allanó a la denuncia presentada por el señor XXXX, la cual, como se ha indicado precedentemente, incluía los hechos detallados en cada imputación.
28. Al respecto, si bien la Caja indicó que solo se allanó a la pretensión del denunciante, pero no aceptó la veracidad de las imputaciones; por lo que el OPS confundía la infracción imputada con los hechos o fundamentos que servían de sustento a la denuncia, los cuales no han sido reconocidos como veraces, lo cierto es que la denuncia presentada y la imputación de cargos efectuada por el órgano de primera instancia incluyeron, además, el detalle de cada hecho.
29. Siendo así, en tanto la entidad bancaria se allanó a la "*primera y tercera imputación*", las cuales incluían los hechos detallados a la forma en la cual se materializó los métodos abusivos de cobranza, por lo que el OPS lo declaró responsable.
30. En ese sentido, se verifica que el allanamiento efectuado por la Caja se encontraba referido a lo denunciado por el señor XXXX e imputado por el OPS, siendo que la entidad financiera renunció así a su derecho de defensa con la finalidad de que la autoridad administrativa pueda concluir de manera célere el procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 112 del Código<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Ver foja 17 del expediente

<sup>8</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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

*(...)*

*Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*

*(...)*

*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*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

31. Por tanto, de la revisión de la resolución recurrida, se aprecia que el OPS aceptó el allanamiento formulado por la Caja, por lo que concluyó el procedimiento con un pronunciamiento favorable para el consumidor. Asimismo, el proveedor se vio favorecido al aplicar el allanamiento como una circunstancia atenuante al momento de efectuar la graduación de la sanción.
32. Por tanto, no se aprecia que el OPS haya emitido un pronunciamiento carente de argumentación; por el contrario, este se sustentó en el allanamiento formulado por el propio denunciado.
33. Cabe señalar que el Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, otorga la posibilidad al denunciado de allanarse a las pretensiones dirigidas contra él<sup>9</sup>. Asimismo, establece que, una vez declarado el allanamiento, debe emitirse un pronunciamiento inmediato, salvo que este no se refiera a todas las pretensiones demandadas<sup>10</sup>.
34. En consecuencia, esta Comisión considera que no corresponde efectuar un análisis sobre el hecho controvertido, a la materialización de los métodos abusivos de cobranza que empleó la Caja contra el señor XXXX.
35. Por lo antes expuesto, corresponde confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, que declaró fundada por allanamiento, la denuncia presentada por el señor Cabrera contra la Caja, por infracción a los artículos 61 y 62 literal b) y h) del Código, por haber incurrido en métodos abusivos de cobranza, consistentes en el envío de notificaciones de cobranza a un domicilio no considerado en el contrato de préstamo suscrito por el denunciante, que estas sean pegadas en el exterior de dicho domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este.
36. Del mismo modo, corresponde confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2 en el extremo que declaró fundada por allanamiento, la denuncia presentada por el señor Cabrera contra la Caja, por infracción a los artículos 61 y 62 literal h) del Código, por haber incurrido en métodos abusivos de cobranza, consistentes en el envío de mensajes amenazantes y ofensivos a través de la aplicación móvil WhatsApp.

---

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 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.  
(el subrayado agregado)

<sup>9</sup> **RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento. -

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

<sup>10</sup> **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 333.- Efecto del allanamiento. -

Declarado el allanamiento, el Juez debe expedir sentencia inmediata, salvo que éste no se refiera a todas las pretensiones demandadas



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

### Sobre la medida correctiva

37. En el presente caso, se ha confirmado el extremo que halló responsable a la Caja, corresponde confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2 en el extremo que ordenó a la Caja, en calidad de medida correctiva que, cumpla con abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el denunciante, por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.
38. Asimismo, es importante indicar que en la medida que el mandato constituye una obligación de no hacer no se podría exigir al proveedor que acredite el cumplimiento de la medida correctiva; sin embargo, de incumplir con lo ordenado en la presente resolución, le será aplicado lo dispuesto en el artículo 117 del Código<sup>11</sup>.

### Sobre la sanción impuesta por el uso de métodos abusivos de cobranza

39. En el presente caso, el OPS sancionó a la Caja con una multa de 16,74 UIT, al determinar la responsabilidad de la entidad financiera por el uso de métodos abusivos de cobranza en contra del señor XXXX, consistentes en el envío de notificaciones de cobranza a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo suscrito por el denunciante, que estas sean pegadas en el exterior de dicho domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este.
40. Asimismo, sancionó a la Caja con una multa de 16,74 UIT, al determinar la responsabilidad de la entidad financiera por el uso de métodos abusivos de cobranza en contra del señor XXXXX, consistentes en el envío mensajes amenazantes y ofensivos a través de la aplicación móvil WhatsApp.
41. En su apelación, la Caja cuestionó lo siguiente: (i) que la graduación de la sanción no respetó el principio de razonabilidad, proporcionalidad ni predictibilidad; (ii) el OPS tomó como beneficio ilícito el valor total de la deuda que mantenía el señor XXXX que era de S/ 24 028,99 equivalente a 5,58 UIT; no obstante, no ha tomado en cuenta que en la fecha en la cual se le enviaron al denunciante las notificaciones de cobranza, el consumidor únicamente debía la cuota N° 2 la cual ascendía a S/ 1 428,82; (iii) la probabilidad de detección era alta, mas no media, ya que los mensajes de WhatsApp enviados al denunciante eran fáciles de detectar, por lo que debería considera como factor 1; y, (iv) el agravante utilizado por el OPS no estaba previsto en el Código.

<sup>11</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**  
**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.  
(Subrayado agregado)



42. Al respecto, los criterios adoptados por el OPS para graduar la multa de la infracción cometida en este extremo fueron: (i) el beneficio ilícito esperado; (ii) la probabilidad de detección; (iii) agravante; y, (iv) atenuante.
43. En cuanto al beneficio ilícito esperado, el OPS señaló que este se materializó en el valor de la deuda que mantenía el señor XXXXX la cual ascendía a S/ 24 028,99.
44. En tal sentido, este Colegiado considera pertinente señalar que no comparte el criterio establecido por el órgano de primera instancia, respecto del valor otorgado al beneficio ilícito esperado por la denunciada, por cuanto el monto en el que se basó el OPS es el total de la deuda correspondiente al crédito otorgado; sin embargo, no todas las cuotas habían vencido y eran exigibles, por lo que el análisis debió enfocarse en la deuda vencida del crédito.
45. En ese sentido, este Colegiado considera necesario efectuar un nuevo análisis de la graduación de la sanción impuesta a la entidad financiera, al haber concurrido circunstancias que ameritan realizar un nuevo análisis de razonabilidad para determinar la sanción a imponerse.
46. Así, habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse preferentemente los criterios previstos en el artículo 112 del Código<sup>12</sup> y, de manera supletoria, los criterios contemplados en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG<sup>13</sup>.
47. El artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en

<sup>12</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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

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

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

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019.**

**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

consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>14</sup>.

48. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**  
**Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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

- (i) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- (ii) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

<sup>15</sup> Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisar, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*

*La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).*

*En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.*

*Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.*

*Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.*

*En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

## —Sobre los métodos abusivos de cobranza consistente en el envío de notificaciones a un domicilio no consignado en el contrato de crédito

### (i) Beneficio ilícito

49. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Caja empleó métodos abusivos de cobranza consistentes en el envío de notificaciones de cobranza a un domicilio no consignado en el contrato de préstamo suscrito por el denunciante, que estas sean pegadas en el exterior de dicho domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este.
50. En ese sentido, el beneficio ilícito consistió en el ahorro incurrido por no haber implementado mecanismos idóneos para verificar que las comunicaciones efectuadas al señor XXXX sean realizadas respetando lo establecido en el Código.
51. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro ilícito, sino que en el expediente tampoco obra documentación alguna que permita establecer un parámetro objetivo para dicho fin, razón por la cual, como se ha explicado líneas arriba, la graduación de la sanción se realizará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (actualmente la Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución N° 1535-2009/SC2-Indecopi (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>16</sup>.

### (ii) Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado

52. Para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al denunciante al haberse enviado dos (2) notificaciones de cobranza un domicilio que no estaba consignado en el contrato de crédito, con el objeto de efectuar el recupero de la deuda vencida, en los días prohibidos por el Código.

<sup>16</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*"(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

53. En efecto, la actuación desplegada por la entidad financiera significó un daño a los derechos fundamentales del consumidor, por cuanto el bien jurídico lesionado es el honor, al ver afectada su paz y tranquilidad; por tanto, una interferencia injustificada en el ejercicio de su derecho a la privacidad.
54. No se puede negar el hecho que aun cuando pudiera existir una obligación pendiente de pago, el deudor tenía derecho a que las acciones de cobranza que se le realicen se efectúen de acuerdo con lo establecido en las normas respectivas, sin vulnerar las prohibiciones establecidas en el Código.
55. Así, el daño ocasionado al señor XXXX no se reduce a un mero daño patrimonial, sino que supone la afectación de derechos a la personalidad que, en consecuencia, difícilmente pueden ser reparados en virtud de las medidas correctivas que se otorguen a su favor.
56. Bajo estas consideraciones, y conforme a pronunciamientos anteriores, atendiendo a los criterios de graduación de la sanción establecidos en el artículo 112 del Código y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión estima pertinente sancionar a la Caja con una multa equivalente a cuatro (4) UIT por cada comunicación notificada a un domicilio que no estaba consignado en el contrato de crédito, haciendo un total de ocho (8) UIT.

**(iii) Atenuante**

57. Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 112 del Código<sup>17</sup>, puede imponerse una amonestación al denunciado si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria, constituyéndose una circunstancia atenuante.

<sup>17</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

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 liminalmente, 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 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° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

58. En el presente caso, la Caja se allanó en el presente procedimiento fuera del plazo con el que contaba para la presentación de sus descargos; no obstante, tal allanamiento constituye una circunstancia atenuante especial, de conformidad con lo establecido en el artículo 112 del Código.
59. En ese sentido, esta Comisión considera reducir la sanción a cinco (5) UIT.

**(iv) Multa Final**

60. En consecuencia, corresponde revocar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que impuso a la Caja una multa de 16,74 UIT; y, reformándola, sancionar a la entidad financiera con una multa de cinco (5) UIT por la infracción cometida.

**—Sobre los métodos abusivos de cobranza consistente en el envío de mensajes amenazantes y ofensivos al WhatsApp del denunciante**

**(i) Beneficio ilícito**

61. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Caja envió mensajes al WhatsApp del señor XXXX, requiriéndole el pago de su deuda.
62. En ese sentido, el beneficio ilícito consistió en el ahorro incurrido por no haber implementado mecanismos idóneos para verificar que las comunicaciones efectuadas al señor XXXX sean realizadas respetando lo establecido en el Código.
63. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro ilícito, sino que en el expediente tampoco obra documentación alguna que permita establecer un parámetro objetivo para dicho fin, razón por la cual, como se ha explicado líneas arriba, la graduación de la sanción se realizará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (actualmente la Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución N° 1535-2009/SC2-Indecopi (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

## (ii) Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado

64. Para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al denunciante al haberse enviado seis (6) mensajes de WhatsApp al consumidor, con el objeto de efectuar el recupero de la deuda vencida, en los días prohibidos por el Código.
65. En efecto, la actuación desplegada por la entidad financiera significó un daño a los derechos fundamentales del consumidor, por cuanto el bien jurídico lesionado es el honor, al ver afectada su paz y tranquilidad; por tanto, una interferencia injustificada en el ejercicio de su derecho a la privacidad.
66. No se puede negar el hecho que aun cuando pudiera existir una obligación pendiente de pago, el deudor tenía derecho a que las acciones de cobranza que se le realicen se efectúen de acuerdo con lo establecido en las normas respectivas, sin vulnerar las prohibiciones establecidas en el Código.
67. Así, el daño ocasionado al señor XXXX no se reduce a un mero daño patrimonial, sino que supone la afectación de derechos a la personalidad que, en consecuencia, difícilmente pueden ser reparados en virtud de las medidas correctivas que se otorguen a su favor.
68. Bajo estas consideraciones, y conforme a pronunciamientos anteriores, atendiendo a los criterios de graduación de la sanción establecidos en el artículo 112 del Código y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión estima pertinente sancionar a la Caja con una multa equivalente a una (1) UIT por cada uno de los seis (6) mensajes de pago enviados al WhatsApp, haciendo un total de seis (6) UIT.
69. **Atenuante**
69. Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 112 del Código<sup>19</sup>, puede imponerse una amonestación al denunciado si el allanamiento o reconocimiento

---

*subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

<sup>19</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 112 - Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

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 liminalmente, 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 sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria, constituyéndose una circunstancia atenuante.

70. En el presente caso, la Caja se allanó en el presente procedimiento fuera del plazo con el que contaba para la presentación de sus descargos; no obstante, tal allanamiento constituye una circunstancia atenuante especial, de conformidad con lo establecido en el artículo 112 del Código.
71. En ese sentido, esta Comisión considera reducir la sanción a cuatro (4) UIT.

**(iv) Multa Final**

72. En consecuencia, corresponde revocar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que impuso a la Caja una multa de 16,74 UIT; y, reformándola, sancionar a la entidad financiera con una multa de cuatro (4) UIT por la infracción cometida.

**Sobre las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**

73. En el presente caso, en tanto se ha confirmado la responsabilidad administrativa de la Caja, la Comisión considera que corresponde confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que le ordenó que cumpla con pagar al señor XXXX, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, las costas y costos del presente procedimiento, para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante el OPS, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de que se le imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>6</sup>.
74. Finalmente, corresponde confirmar Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que dispuso la inscripción de la Caja en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.

**RESUELVE**

**PRIMERO:** confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2 emitida el 13 de marzo de 2020 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, que declaró fundada por allanamiento, la denuncia presentada por el señor

---

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° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

XXXX XXX Dueñas contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa, por infracción a los artículos 61 y 62 literal b) y h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber incurrido en métodos abusivos de cobranza consistentes en el envío de notificaciones de cobranza a un domicilio no considerado en el contrato de préstamo suscrito por el denunciante, que estas sean pegadas en el exterior de dicho domicilio y dejadas luego de perturbar la tranquilidad de las personas que habitan en este.

**SEGUNDO:** confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que declaró fundada por allanamiento, la denuncia presentada por el señor XXXXX XXXX contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa, por infracción a los artículos 61 y 62 literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber incurrido en métodos abusivos de cobranza, consistentes en el envío de mensajes amenazantes y ofensivos a través de la aplicación móvil WhatsApp.

**TERCERO:** confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que ordenó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el denunciante, por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.

**CUARTO:** revocar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que sancionó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa con una multa de dieciséis con setenta y cuatro (16,74) Unidades Impositivas Tributarias; y, reformándola, sancionarla con una multa total de cinco (5) UIT, por infracción de los artículos 61 y 62 literal b) y h) de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** revocar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que sancionó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa con una multa de dieciséis con setenta y cuatro (16,74) Unidades Impositivas Tributarias; y, reformándola, sancionarla con una multa total de cuatro (4) UIT, por infracción de los artículos 61 y 62 literal h) de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que ordenó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor XXXXX por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.

**SÉTIMO:** confirmar la Resolución Final N° 0433-2020/PS2, en el extremo que dispuso la inscripción de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. - Caja Arequipa 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.

**OCTAVO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 3163-2019/PS2

Decreto Legislativo 1308—, agota la vía administrativa<sup>20</sup>. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 18 del Texto Único Ordenado la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo 011-2019-JUS<sup>21</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Diego Vega Castro-Sayán, Evelyn Edith Chumacero Asención, María de Fátima Ponce Regalado y Erika Claudia Bedoya Chirinos.**

**DIEGO VEGA CASTRO-SAYÁN**  
Presidente

<sup>20</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutores de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

<sup>21</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENDADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, aprobado por DECRETO SUPREMO 011-2019-JUS y publicado el 4 de mayo de 2019**

**Artículo 18.- Plazos**

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)