



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 124-2023/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : JUNÍN
DENUNCIANTE : xxxx
DENUNCIADOS : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.
CARLOS RODRIGUEZ PASTOR PERSIVALLE
LUIS FELIPE CASTELLANOS LOPEZ-TORRES
MATERIA : IMPROCEDENCIA
PRESCRIPCIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
ALLANAMIENTO
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
ATENCIÓN DE RECLAMO
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de los señores Carlos Tomás Rodríguez-Pastor Persivalle y Luis Felipe Castellanos López-Torres, por presunta infracción de lo establecido en el artículo 111° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, al no haberse acreditado que los representantes de Banco Internacional del Perú S.A.A., hayan actuado con dolo o culpa inexcusable en la ejecución de las conductas denunciadas en contra del denunciante.*

Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., en aplicación del literal d) del artículo 108° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos: (i) habría ofrecido al denunciante de forma persistente e imprudente en el año 2017 o 2018 la compra de su deuda que mantenía Scotiabank Perú S.A.A., pese a no haber autorizado a que se le ofrezca productos o servicios financieros, ni solicitado la compra de su deuda; (ii) no habría brindado información relevante al denunciante, sobre las condiciones de la compra de deuda, pues únicamente habría informado que serían pagados en 48 meses con cuotas mensuales de S/ 1,489.69 con una TEA de 9.25%; (iii) no habría entregado al denunciante copia del contrato para su la revisión de sus condiciones y este sea suscrito en señal de conformidad; y, (iv) habría aprobado sin el consentimiento, ni solicitud del denunciante una tarjeta de crédito visa N° 4222-2400-1070-9265 con la suma de S/ 31,700.00, el cual estaría ligado indebidamente al pago de la deuda por la compra de deuda de Scotiabank Perú S.A.A.; toda vez que, la acción administrativa ha prescrito, al haber transcurrido más de dos (2) años para la presentación de denuncia.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor viene requiriendo al denunciante el pago de una deuda, sin haber demostrado que esta sea válida.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que el denunciante haya presentado vía telefónica entre el año 2020 y 2021, una solicitud requiriendo el detalle de los pagos mensuales que efectuó y el saldo deudor que mantenía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que emitió una letra de cambio a la vista por la suma de S/ 45 101.28, sin consentimiento, ni previa información del denunciante, de que en caso de incumplimiento de pago emitirían unilateralmente una letra de cambio a la vista sin mediar liquidación del saldo deudor.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por presunta infracción del artículo 62° literal h. de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya amedrentado al denunciante y a su familia con el cobro de la letra de cambio.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que reportó indebidamente al denunciante ante la central de riesgo con la calificación de “pérdida”.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción del artículo 88° numeral 88.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Interbank, al haber quedado acreditado que atendió el reclamo que presentó el denunciante el 16 de mayo de 2022, fuera del plazo legal, de forma incompleta y negándose a entregar los audios solicitados.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que este cobrando al denunciante la suma de S/. 1 502.93; pese haberle informado que la cuota sería de S/. 1 489.69.

SANCIÓN:

- **36,75 Unidades Impositivas Tributarias – Cobro indebido de deuda**
- **36,75 Unidades Impositivas Tributarias – Emisión de una letra de cambio**
- **22,97 Unidades Impositivas Tributarias – Reporte indebido ante la central de riesgo**
- **Amonestación – Reclamo del 16 de mayo de 2022**

Huancayo, 14 de abril de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 29 de setiembre de 2022, subsanado con el escrito del 20 de octubre de 2022, el señor xxxx (en adelante, el señor xxxx) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (en adelante, Interbank), y los señores Carlos Tomás Rodríguez Pastor Persivalle (en adelante el señor Rodríguez-Pastor) y Luis Felipe Castellanos López-Torres (en adelante Castellanos) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. Mediante Resolución N° 2 del 27 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Interbank, el señor Rodríguez-Pastor y el señor Castellanos, por presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18°, 19°, 56 literal b, 62 literal h, 88, numeral 88.1 y 111° del Código, debido a que:
 - (i) *Habrían ofrecido al denunciante de forma persistente e imprudente en el año 2017 o 2018 la compra de su deuda que mantenía Scotiabank Perú S.A.A.,*
3. CPC-06/01

2/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

- pese a no haber autorizado a que se le ofrezca productos o servicios financieros, ni solicitado la compra de su deuda; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código
- (ii) No habrían brindado información relevante al denunciante, sobre las condiciones de la compra de deuda, pues únicamente habría informado que serían pagados en 48 meses con cuotas mensuales de S/ 1,489.69 con una TEA de 9.25%; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18°, 19° y 111° del Código.
 - (iii) No habrían entregado al denunciante copia del contrato para su la revisión de sus condiciones y este sea suscrito en señal de conformidad; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código
 - (iv) Habrían aprobado sin el consentimiento, ni solicitud del denunciante una tarjeta de crédito visa N° 4222-2400-1070-9265 con la suma de S/ 31,700.00, el cual estaría ligado indebidamente al pago de la deuda por la compra de deuda de Scotiabank. hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código
 - (v) Estarían cobrando indebidamente al denunciante el crédito de compra de deuda pese haber cancelado más de 48 cuotas, además de no haber disminuido dicho crédito. hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código
 - (vi) No habrían atendido en el año 2020 y 2021 la solicitud que efectuó el denunciante vía telefónica, de que se le proporcione los detalles de pagos mensuales y saldo deudor que mantenía. hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código
 - (vii) habrían requerido al denunciante en el mes de diciembre de 2021 a través de la carta notarial de fecha 19 de mayo de 2021 una deuda sin mediar documento que acredite el origen de dicha obligación contractual. hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19°, 56 literal b) y 111° del Código
 - (viii) habrían emitido y protestado una letra de cambio a la vista por la suma de S/ 45,101.28, sin consentimiento, ni previa información del denunciante, de que en caso de incumplimiento de pago emitirían unilateralmente una letra de cambio a la vista sin mediar liquidación del saldo deudor, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código
 - (ix) Estarían amedrentando al denunciante y su familia con el cobro de la letra de cambio, hecho que estaría afectando su salud; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 62 literal h) y 111° del Código.
 - (x) Habrían reportado indebidamente al denunciante ante las centrales de riesgo, con un calificativo negativo; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código
 - (xi) Habrían atendido el reclamo de fecha 16 de mayo de 2022, fuera del plazo legal, de forma incompleta y negándose a entregar los audios solicitados; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 88° numeral 88.1 y 111° del Código.
 - (xii) Estarían cobrando indebidamente al denunciante como cuota mensual correspondiente a la compra de la deuda la suma de S/ 1,502.93, pese haberle informado que la cuota sería de S/ 1,489.69; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código.

3. Mediante escrito del 01 de diciembre de 2022, Interbank presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) En la denuncia del señor xxxx presentan imprecisiones y ambigüedades, en tanto no se brinda fechas exactas de los eventos, pues habla de hechos del 2017 o 2018 o 2020 o 2021, de la misma forma muchos eventos que no tienen un fecha certera para poder realizar las búsqueda e indagaciones internas y efectuar mayores descargos o

4. CPC-06/01

3/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

- precisiones, en tanto necesitan fechas precisas y exactas de los presuntos hechos denunciados, para ejercer una adecuada defensa, de lo contrario se estaría vulnerado su derecho a la defensa.
- (ii) Se efectuó imputaciones ambiguas sin precisar momentos exactos pues ello deja a total arbitrio de la autoridad las situaciones a evaluar y el lapso temporal de las mismas suponiendo una vulneración al debido procedimiento, además que estas no les permiten llegar a una conclusión univoca, dejándole en un estado de indefensión vulnerando su derecho al debido procedimiento, por lo que solicitó se declare nulo el acto emitido por la Secretaría Técnica.
 - (iii) Se allanó sobre la imputación del reclamo del 16 de mayo de 2022, solicitando como sanción una amonestación.
4. Mediante escrito del 06 de diciembre de 2022, el señor xxxx refutó la observación formulada por Interbank, respecto a los hechos denunciados y a la imputación de cargos. Asimismo, solicitó que se deniegue la exoneración de los costos del procedimiento, por tratarse de un allanamiento parcial y no del total de sus pretensiones. Por último, dedujo tacha en contra de los documentos que Interbank presentó, argumentando que carece de eficacia legal, por haber sido aportados en copia simple, siendo que además la firma y la escritura de algunos documentos no le pertenecen.
 5. Mediante Resolución N° 044-2022/INDECOPI-JUN del 22 de diciembre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, denegó el pedido de nulidad de la Resolución N° 2 del 27 de octubre de 2022, debido a que la Secretaría Técnica, efectuó las imputaciones de cargo de acuerdo a las pretensiones planteadas por el señor xxxxx en su escrito de denuncia.
 6. Mediante escrito del 11 de enero de 2023, el señor xxxx solicitó que se declare en rebeldía de los denunciados.
 7. Mediante Resolución N° 7 del 12 de enero de 2023, la Secretaría Técnica declaró la rebeldía de los señores Rodríguez y Castellanos.
 8. Mediante escrito del 23 de enero de 2023, el señor xxxx solicitó la emisión del informe final.
 9. Mediante escrito del 01 de marzo de 2023, el señor Rodríguez-Pastor presentó sus descargos señalando que el denunciante no ha demostrado la existencia de las acciones de participación con dolo o culpa inexcusable; por lo que, debe ser desestimada.
 10. Mediante Resolución N° 10 del 22 de marzo de 2023, se puso de conocimiento de las partes, el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoseles el plazo de cinco (5) días hábiles, para la presentación de sus observaciones.
 11. Mediante escrito del 04 de abril de 2023, el señor xxxx observó el informe de instrucción emitido por la Secretaría Técnica señalando lo siguiente:
 - (i) la carga probatoria debería recaer sobre los representantes de Interbank, al encontrarse en mejores condiciones profesionales, técnicas, documentales, virtuales y fácticas para producir la prueba respectiva, que permitan a la Autoridad Administrativa generar o no certidumbre sobre la ausencia de responsabilidad por las negligencias graves por omisión de funciones que se les imputa.
 - (ii) las infracciones que han sido declaradas improcedentes por prescripción (i), (ii), (iii) y (iv), no son de naturaleza instantánea, por el contrario, son hechos infractores continuos y/o permanentes, los cuales se han materializados a través de una pluralidad de acciones y omisiones de forma sucesiva e intermitente durante un lapso de tiempo que han formado parte para su consumación. Así, el plazo de prescripción debería computarse desde el 05 de julio del 2022, fecha en la que Interbank se niega y a la vez ha reconocido ^{4/34}



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

través del allanamiento, de proporcionarle el contrato donde constan las condiciones en las que se ofreció el servicio o producto financiero.

- (iii) la Secretaría Técnica ha errado al establecer que no existen medios probatorios que demuestren que Interbank le estaría cobrando indebidamente el crédito de la compra de deuda; pues esta imputación se ha demostrado con la copia de la letra de cambio a la vista emitido unilateralmente por Interbank, sin mediar ni siquiera una Liquidación del saldo que se adeuda; sin perjuicio de ello, adjunta la carta notarial de fecha 19 de mayo del año 2021 y con ello acreditar el cobro de una deuda sin mediar medio probatorio que acredite su titularidad, veracidad, eficacia y validez.
- (iv) es lógico y razonable que un consumidor común, se vea afectado emocionalmente al ver en riesgo su patrimonio y el de su familia; pues resulta humano que un consumidor se vea amedrentado por una entidad financiera transnacional, que, valiéndose de su economía, logística y asimetría en la información, abuse de su posición para querer despojar el patrimonio de sus clientes de forma arbitraria.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 12. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:
 - (i) si Interbank, el señor Rodríguez-Pastor y el señor Castellanos infringieron lo establecido en los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18°, 19°, 56 literal b, 62 literal h, 88, numeral 88.1 y 111° del Código;
 - (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;
 - (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
 - (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Cuestiones previas

Sobre el tipo infractor en contra de Interbank

- 13. El artículo 156° del TUO de la LPAG, de dicho cuerpo legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación.
- 14. En el presente caso, se imputó conductas en contra de Interbank, considerando como tipo infractor el artículo 111° del Código.
- 15. El artículo 111° del Código¹ establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o

¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 111°. - **Responsabilidad de los administradores.** Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

16. En atención a ello, no corresponde analizar los hechos denunciados por el señor xxxx en contra de Interbank, como una presunta infracción del artículo 111° del Código, por corresponder exclusivamente para las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor.
17. Por lo tanto, se deja de lado el análisis de los hechos denunciados por el señor xxxx en contra de Interbank, bajo el artículo 111° del Código.

Sobre la responsabilidad administrativa de los señores Rodríguez-Pastor y Castellanos

18. El artículo 111° del Código² establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.
19. Como se aprecia, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código, es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe de haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.
20. Asimismo, la responsabilidad solidaria atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y, dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.
21. En efecto, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.
22. En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.
23. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación³ (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 111°. - **Responsabilidad de los administradores.** Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

³ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1318°.**- Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

dicho elemento de intencionalidad no se presenta, caracterizándose porque el incumplimiento se produce como consecuencia de una negligencia grave⁴.

24. Ahora, la Sala Especializada de Protección al Consumidor⁵ señaló en varios pronunciamientos que la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.
25. Dichas reglas pueden haber sido impuestas por las normas jurídicas aplicables a la actividad económica en cuestión o tratarse de preceptos técnicos de observancia obligatoria; siendo la autoridad administrativa en la evaluación de cada caso concreto, la que determinará la diligencia mínima que debió de haber observado el representante del proveedor en su participación en los hechos que conllevaron a la configuración de la infracción a las normas de protección al consumidor.
26. Al respecto, de la revisión del expediente, no se desprende medio probatorio alguno donde se evidencie que los señores Rodríguez-Pastor y Castellanos, en calidad de representantes de Interbank, hayan intervenido en las presuntas infracciones verificadas en el presente procedimiento, puesto que, de la revisión de los documentos que obran en el expediente, no se acredita que hubiesen tenido participación alguna, en ejercicio de sus funciones, respecto de los citados extremos cuestionados.
27. Mediante escrito del 04 de abril de 2023, el señor xxxxx señaló que la carga probatoria debería recaer sobre los representantes de Interbank, al encontrarse en mejores condiciones profesionales, técnicas, documentales, virtuales y fácticas para producir la prueba respectiva, que permitan a la Autoridad Administrativa generar o no certidumbre sobre la ausencia de responsabilidad por las negligencias graves por omisión de funciones que se les imputa.
28. Contrariamente a lo indicado por el señor xxxx, el TUO de la LPAG precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, por lo que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice, siendo que en el presente caso constituye deber del denunciante acreditar que los señores Rodríguez-Pastor y Castellanos intervinieron o tuvieron participación en las presuntas infracciones denunciadas.
29. No obstante, de la información que obra en el expediente, no se verifica documento alguno que permita a este Colegiado, ni siquiera a nivel indiciario, verificar la presunta infracción denunciada en este extremo, siendo que no ha quedado acreditado que los señores Rodríguez-Pastor y Castellanos hubiesen tenido alguna injerencia en las citadas infracciones denunciadas.
30. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada la denuncia en contra de los señores Rodríguez-Pastor y Castellanos por presunta infracción del artículo 111° del Código, al no haberse acreditado que los representantes actuaron con dolo o culpa inexcusable en la ejecución de las conductas denunciadas por el señor xxxx.

⁴ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1319°.-** Incurre en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

⁵ Resolución 1892-2021/SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Sobre la tacha formulada por el denunciante

31. Mediante escrito del 06 de diciembre de 2022, el señor xxxx dedujo tacha en contra de los documentos que Interbank presentó, argumentando que carece de eficacia legal, por haber sido aportados en copia simple, siendo además que la firma y la escritura que se consignó en algunos documentos no le pertenecen.
32. Al respecto, el artículo 300° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos⁶, establece que puede interponerse tacha contra los testigos y documentos⁷ con la finalidad de que el juez declare la ineficacia de dichos medios probatorios para su actuación y valoración en el proceso por la invalidez o falsedad de los mismos.
33. Asimismo, el artículo 301° del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil⁸ indica que la tacha contra los medios probatorios debe precisar con claridad los fundamentos en los que se sustenta, acompañándose los medios probatorios respectivos.
34. La figura procesal de la tacha está dirigida a cuestionar determinados medios de prueba que, por defectos en su naturaleza (entiéndase ineficacia, ya sea por falsedad o por nulidad), podrían generar una motivación contraria a la verdad material de los hechos controvertidos, al emitirse un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa.
35. Cabe precisar que durante la tramitación las partes puedan presentar los medios probatorios que consideren pertinentes, de concordancia con el artículo 170° Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), y de acuerdo a lo establecido en el artículo 49° del TUO de la LPAG⁹ respecto a los

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL** Disposiciones complementarias, Disposiciones finales. Primera: Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 300°. Admisibilidad de la tacha y de la oposición.
Se puede interponer tacha contra los testigos y documentos. Asimismo, se puede formular oposición a la actuación de una declaración de parte, a una exhibición, a una pericia o a una inspección judicial. También pueden ser materia de tacha y de oposición los medios probatorios atípicos.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**
Artículo 301°. La tacha u oposición contra los medios probatorios se interponen en el plazo que establece cada vía procedimental, contado desde notificada la resolución que los tiene por ofrecidos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose los medios probatorios respectivos. La absolución debe hacerse de la misma manera y en el mismo plazo, anexándose los medios probatorios correspondientes. La tacha, la oposición o sus absoluciones que no cumplan con los requisitos indicados serán declaradas inadmisibles, concediéndose un plazo no mayor de tres días para subsanar los defectos. Estos requisitos no se exigen a las absoluciones realizadas en el proceso sumarisimo. La actuación de los medios probatorios se realiza en la audiencia de pruebas, iniciándose esta por la actuación de las cuestiones probatorias. El medio probatorio cuestionado será actuado, sin perjuicio de que su eficacia sea resuelta en la sentencia, salvo decisión debidamente fundamentada e inimpugnable

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 51.- Presunción de veracidad

51.1 Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario. En caso de documentos emitidos por autoridades gubernamentales o por terceros, el administrado puede acreditar su debida diligencia en realizar previamente a su presentación las verificaciones correspondientes y razonables.

51.2 En caso de las traducciones de parte, así como los informes o constancias profesionales o técnicas presentadas como sucedáneos de documentación oficial, dicha responsabilidad alcanza solidariamente a quien los presenta y a los que los hayan expedido.

(Texto según el artículo 42 de la Ley N° 27444, modificado según el artículo 2 Decreto Legislativo N° 1272)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

documentos presentados durante la tramitación del procedimiento, se presumen veraces salvo prueba en contrario. Asimismo, el inciso 9 del artículo 246° del mismo cuerpo legal¹⁰ recoge que se presumirá que los administrados han actuado de acuerdo a sus deberes mientras no se cuente con evidencia en contrario.

36. En ese sentido, el señor xxxx es quien cuestiona la veracidad de los documentos aportados por Interbank, para lo cual debió presentar medio probatorio que permita generar certeza de la falsedad de dicho documento; sin embargo, no se acredita dicha condición.
37. En consecuencia, en la medida que el señor xxxx no ha acreditado la falsedad de los documentos cuestionados presentados por Interbank, y por tanto eficacia probatoria, corresponde denegar la tacha planteada.

Sobre la prescripción de las imputaciones

38. En materia de protección al consumidor, el plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos se rige por el artículo 121° del Código¹¹, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos años de cometidos dichos ilícitos. Transcurrido dicho plazo, la administración pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios.
39. Por su parte, el numeral 252.2 del artículo 252° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹² (en adelante, LPAG) establece que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido (infracción instantánea), desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción (infracción continuada), o desde el día en que la acción cesó (infracción permanente), siendo esta la norma aplicable conforme lo señala el último párrafo del artículo 121° del Código.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248°. Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

9. Presunción de Licitud. Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

(...)

¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa. Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 252. Prescripción.**

(...)

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

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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

40. En tal sentido, una interpretación del artículo 121° del Código y del artículo citado en el párrafo anterior determina que, en los procedimientos de protección al consumidor iniciados de oficio, el plazo de prescripción se suspende con la notificación de imputación de cargos, por lo que, de no producirse esto último, la potestad sancionadora de la Autoridad se encontraría prescrita luego de transcurridos los dos años en que tomó conocimiento de la infracción.
41. Por otro lado, en los casos de denuncias de parte, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala)¹³, interpretó que, al momento de analizar los alcances de la prescripción en materia de protección al consumidor, debe tenerse en cuenta que la noción genérica de dicha figura implica el establecimiento de plazos dentro de los cuales el titular de un derecho debe ejercerlos. De ello puede desprenderse que una de las finalidades de la prescripción es sancionar la negligencia del titular del derecho respectivo con la cancelación de la acción que lo protege. Así, cuando el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor es promovido por la denuncia del usuario afectado, el plazo de prescripción se suspende con dicha denuncia y no así con la notificación de la imputación de cargos (como ocurre con los procedimientos iniciados de oficio), toda vez que no puede “sancionarse” o desprotegerse al consumidor por la inacción en que podría incurrir la Autoridad Administrativa al no haber notificado la denuncia e imputación de cargos al denunciado oportunamente.
42. Además, el numeral 252.3 del artículo 252° de la LPAG, establece que la autoridad declarará de oficio la prescripción y dará por concluido el procedimiento cuando se advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones, ello sin perjuicio de que los administrados planteen la prescripción como parte de su estrategia de defensa.
43. A ello, debe sumarse la suspensión del cómputo de plazos de los procedimientos administrativos dispuestos por los Decretos de Urgencia N° 026-2020 y N° 029-2020, debe contabilizarse a partir del 16 de marzo de 2020 hasta su fecha de término, es decir, el 10 de junio de 2020, considerando que los administrados se vieron física y jurídicamente impedidos de ejercer oportunamente sus derechos, teniendo en cuenta -además- los Comunicados emitidos por la propia Administración el 16 y 20 de marzo de 2020, donde se informó a la ciudadanía la suspensión de atención de su Mesa de Partes y la suspensión de plazos para -entre otros- la interposición de denuncias administrativas.
44. Asimismo, el artículo 108° del Código establece como una causal de improcedencia la prescripción de la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa¹⁴.

¹³ Ver Resolución 2671-2013/SPC-INDECOPI.

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 108. Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
 - b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
 - c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
 - d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
 - e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

45. En el caso que nos ocupa, el señor xxxx señaló que Interbank habría incurrido en las siguientes infracciones:

- (i) *Habrían ofrecido al denunciante de forma persistente e imprudente en el año 2017 o 2018 la compra de su deuda que mantenía Scotiabank Perú S.A.A., pese a no haber autorizado a que se le ofrezca productos o servicios financieros, ni solicitado la compra de su deuda.*
- (ii) *No habrían brindado información relevante al denunciante, sobre las condiciones de la compra de deuda, pues únicamente habría informado que serían pagados en 48 meses con cuotas mensuales de S/ 1,489.69 con una TEA de 9.25%.*
- (iii) *No habrían entregado al denunciante copia del contrato para su la revisión de sus condiciones y este sea suscrito en señal de conformidad.*
- (iv) *Habrían aprobado sin el consentimiento, ni solicitud del denunciante una tarjeta de crédito visa N° 4222-2400-1070-9265 con la suma de S/ 31,700.00, el cual estaría ligado indebidamente al pago de la deuda por la compra de deuda de Scotiabank.*

46. En atención a ello, corresponde a este Colegiado evaluar la fecha en la que Interbank habría incurrido en estas presuntas infracciones y con ello determinar si prescribieron o no.

Presunta infracción	Fecha en la que ocurrió
Habrían ofrecido al denunciante de forma persistente e imprudente en el año 2017 o 2018 la compra de su deuda que mantenía Scotiabank Perú S.A.A., pese a no haber autorizado a que se le ofrezca productos o servicios financieros, ni solicitado la compra de su deuda.	Cada uno de los hechos habría ocurrido entre el 2017 y/o 2018, cuando se habría dado la compra de deuda. Ello, por la propia manifestación del denunciante.
No habrían brindado información relevante al denunciante, sobre las condiciones de la compra de deuda, pues únicamente habría informado que serían pagados en 48 meses con cuotas mensuales de S/ 1,489.69 con una TEA de 9.25%.	
No habrían entregado al denunciante copia del contrato para su la revisión de sus condiciones y este sea suscrito en señal de conformidad.	
Habrían aprobado sin el consentimiento, ni solicitud del denunciante una tarjeta de crédito visa N° 4222-2400-1070-9265 con la suma de S/ 31,700.00, el cual estaría ligado indebidamente al pago de la deuda por la compra de deuda de Scotiabank.	

47. Mediante escrito del 04 de abril de 2023, el señor xxxxx señaló que las infracciones que han sido declaradas improcedentes por prescripción (i), (ii), (iii) y (iv), no son de naturaleza instantánea, por el contrario, son hechos infractores continuos y/o permanentes, los cuales se han materializados a través de una pluralidad de acciones y omisiones de forma sucesiva e intermitente durante un lapso de tiempo que han formado parte para su consumación. Así, el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

plazo de prescripción debería computarse desde el 05 de julio del 2022, fecha en la que Interbank se niega y a la vez ha reconocido a través del allanamiento, de proporcionarle el contrato donde constan las condiciones en las que se ofreció el servicio o producto financiero.

48. Al respecto, este Colegiado coincide con el análisis efectuado por la Secretaría Técnica, respecto de que las presuntas infracciones que se detallan en el citado cuadro son de naturaleza instantánea, habida cuenta que se configuraron en la fecha en que Interbank ofreció al denunciante la compra de la deuda que mantenía con Scotiabank Perú S.A.A.
49. Por lo tanto, al haber advertido que las presuntas infracciones ocurrieron entre los años 2017 y/o 2018, el denunciante pudo presentar su denuncia administrativa de forma inmediata o hasta los dos (2) años posteriores de ocurrido los hechos, en la medida que los presuntos hechos infractores constituyen una infracción de naturaleza instantánea, habida cuenta que se cometió en la fecha que el denunciante tomó conocimiento de estas; sin embargo, no lo hizo.
50. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara improcedente las imputaciones (i), (ii), (iii) y (iv) en contra de Interbank, en la medida que la facultad de la autoridad administrativa para sancionar tales conductas ha prescrito, al haber transcurrido más de los dos (2) años que establece el Código.
51. Sin perjuicio de lo anterior, se deja a salvo el derecho del denunciante de recurrir a la vía jurisdiccional respecto de los hechos analizados.

Sobre los hechos denunciados en la imputación (v) y (vii)

52. Al respecto, el artículo 156° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante TUO de la LPAG), establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento¹⁵. Asimismo, el numeral 3 del artículo 254° de la mencionada norma señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador contenga la calificación de las presuntas infracciones de los hechos imputados a título de cargo¹⁶.

¹⁵ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 156. - Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

¹⁶ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 254. - Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

(...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

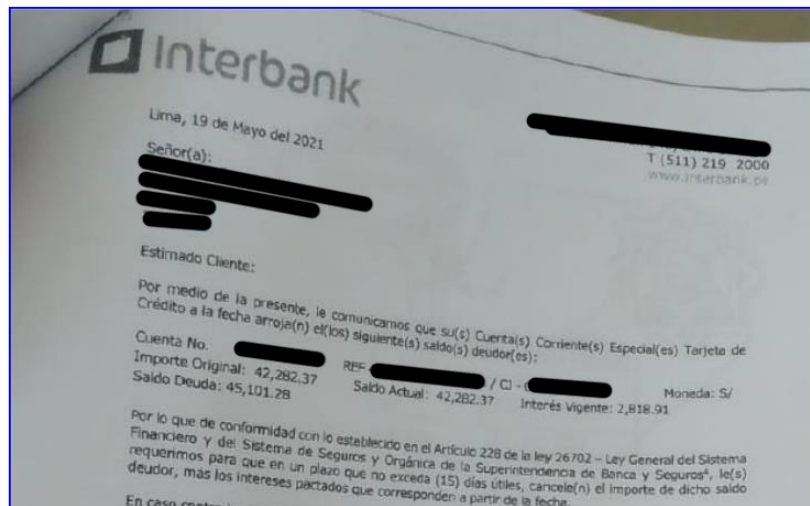
EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

53. De la revisión del expediente, se aprecia que mediante la Resolución N° 2 del 27 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Interbank, por los siguientes hechos:
- (v) *Estarían cobrando indebidamente al denunciante el crédito de compra de deuda pese haber cancelado más de 48 cuotas, además de no haber disminuido dicho crédito. hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 111° del Código*
(...)
 - (vii) *habrían requerido al denunciante en el mes de diciembre de 2021 a través de la carta notarial de fecha 19 de mayo de 2021 una deuda sin mediar documento que acredite el origen de dicha obligación contractual. hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19°, 56 literal b) y 111° del Código.*
54. Sobre el particular, este Colegiado ha advertido que la imputación (vii) se subsume en la imputación (v), debido a que el hecho denunciado por el señor xxxx en contra de Interbank, es el cobro indebido de una deuda, sin sustento alguno, debido a que habría cancelado 48 cuotas, y pese a ello su préstamo no habría disminuido.
55. Por lo tanto, este Colegiado deja de lado el análisis de la imputación (vii) respecto de que Interbank “habría requerido al denunciante en el mes de diciembre de 2021 a través de la carta notarial de fecha 19 de mayo de 2021 una deuda sin mediar documento que acredite el origen de dicha obligación contractual”; toda vez que, esta se subsume en la imputación (v) respecto de que Interbank “estaría cobrando indebidamente al denunciante el crédito de compra de deuda pese haber cancelado más de 48 cuotas, además de no haber disminuido dicho crédito”.

III.2 Sobre el cobro indebido de la compra de deuda

56. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
57. Por su parte, el artículo 19° del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
58. En su denuncia, el señor xxxx señaló que Interbank le estarían cobrando indebidamente el crédito de compra de deuda pese haber cancelado más de 48 cuotas, además de no haber disminuido dicho crédito. Por su parte, Interbank omitió pronunciarse al respecto.
59. Mediante escrito del 04 de abril de 2023, el señor xxxx señaló que la Secretaría Técnica ha errado al establecer que no existen medios probatorios que demuestren que Interbank le estaría cobrando indebidamente el crédito de la compra de deuda; pues esta imputación se ha demostrado con la copia de la letra de cambio a la vista emitido unilateralmente por Interbank, sin mediar ni siquiera una Liquidación del saldo que se adeuda; sin perjuicio de ello, adjunta la carta notarial de fecha 19 de mayo del año 2021 y con ello acreditar el cobro de una deuda sin mediar medio probatorio que acredite su titularidad, veracidad, eficacia y validez.

60. De la revisión de la carta del 19 de mayo de 2021, emitido por Interbank, se puede apreciar que el denunciante registra una deuda de S/. 45 101.28, cuyo pago le vienen exigiendo, conforme se puede apreciar de la siguiente imagen:



61. Al respecto, si bien en el caso no ha quedado acreditado que el denunciante haya cancelado 48 cuotas, ni mucho menos que la deuda se mantiene o esta haya disminuido; lo cierto es que Interbank viene requiriendo al denunciante el pago de una deuda, sin haber demostrado que esta deuda resulta válida, pues no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el denunciante no haya cumplido con la obligación a su cargo (pago de su préstamo) y como consecuencia de ello, haya efectuado el requerimiento de pago de su acreencia.
62. En consecuencia, este Colegiado se aparta de la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada este extremo de la denuncia en contra de Interbank por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que Interbank viene requiriendo al denunciante el pago de una deuda, sin haber demostrado que esta sea válida.

III.3 Sobre la falta de atención de la solicitud que efectuó el denunciante vía telefónica

63. En su denuncia, el señor xxxx señaló que Interbank no habría atendido en el año 2020 y 2021 la solicitud que efectuó vía telefónica, de que se le proporcione los detalles de pagos mensuales y saldo deudor que mantenía. Por su parte, Interbank omitió pronunciarse al respecto.
64. En el caso, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite haber presentado vía telefónica ante Interbank entre el año 2020 y 2021, una solicitud requiriendo el detalle de los pagos mensuales que efectuó y el saldo deudor que mantenía.
65. En ese sentido, teniendo en consideración lo antes señalado, el señor xxx debía presentar los medios probatorios que permitieran acreditar, cuando menos a nivel indiciario, la presentación de su solicitud; sin embargo, no lo hizo.
66. Siendo así debemos de llamar a colación lo señalado por la Sala Especializada en Protección al consumidor (en adelante, la Sala), quien dijo que "(...) *Las declaraciones testimoniales presentadas (...), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (...)*".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

67. Por lo que, lo alegado por el denunciante únicamente tiene calidad de declaración de parte, la misma que no resulta suficiente para acreditar que Interbank cometió una infracción al Código.
68. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia en contra de Interbank por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que el denunciante haya presentado vía telefónica entre el año 2020 y 2021, una solicitud requiriendo el detalle de los pagos mensuales que efectuó y el saldo deudor que mantenía.

III.4 Sobre la emisión y protesta de una letra de cambio

69. En su denuncia, el señor xxxx señaló que Interbank habría emitido y protestado una letra de cambio a la vista por la suma de S/ 45,101.28, sin su consentimiento, ni previa información, de que en caso de incumplimiento de pago emitirían unilateralmente una letra de cambio a la vista sin mediar liquidación del saldo deudor. Por su parte, Interbank omitió pronunciarse al respecto.
70. En el caso, ha quedado acreditado que Interbank giró a nombre del señor xxxx, la Letra de cambio N° 0046931584 el 09 de agosto de 2021 por la suma de S/. 45 101.28. Ver en el anverso de la foja 27 del expediente.
71. En ese sentido, se debe tener presente que al encontrarnos bajo el escenario de un hecho negativo (**comunicación sobre el giro de una letra de cambio**), alegado por el denunciante, corresponde invertir la carga de la prueba, teniendo en consideración además que Interbank se encuentra en mejor posición de acreditar haber informado al denunciante que frente al incumplimiento de pago, emitirían una letra de cambio; por tener en su poder toda la información que acreditaría la conducta imputada, en virtud de la aplicación de la teoría de las cargas dinámicas de la prueba; sin embargo, Interbank no lo hizo.
72. Siendo así, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que emitió una letra de cambio a la vista por la suma de S/ 45,101.28, sin consentimiento, ni previa información del denunciante, de que en caso de incumplimiento de pago emitirían unilateralmente una letra de cambio a la vista sin mediar liquidación del saldo deudor.

III.5 Sobre el amedrentando del cobro de la letra de cambio

73. El artículo 61° del Código establece que los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes, señalando que se encuentra prohibido el empleo de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros¹⁷.
74. Por su parte, el artículo 62° del citado dispositivo legal establece de manera enunciativa, cuáles son los métodos de cobranza que se encuentran prohibidos expresamente¹⁸.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
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.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

75. En su denuncia, el señor xxxx señaló que Interbank estaría amedrentando a él y a su familia con el cobro de la letra de cambio, hecho que estuviese afectando su salud. Por su parte, Interbank omitió pronunciarse al respecto.
76. En el caso, el denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que Interbank lo esté amedrentando a él y a su familia con el cobro de la letra de cambio.
77. Por el contrario, mediante su escrito del 04 de abril de 2023, el señor xxxx señaló que es lógico y razonable que un consumidor común, se vea afectado emocionalmente al ver en riesgo su patrimonio y el de su familia; pues resulta humano que un consumidor se vea amedrentado por una entidad financiera transnacional, que, valiéndose de su economía, logística y asimetría en la información, abuse de su posición para querer despojar el patrimonio de sus clientes de forma arbitraria.
78. En ese sentido, teniendo en consideración lo antes señalado, el señor xxxx debía presentar los medios probatorios que permitieran acreditar, cuando menos a nivel indiciario, que Interbank lo amedrentó a él y a su familia con el cobro de la letra de cambio; sin embargo, no lo hizo.
79. Siendo así debemos de llamar a colación lo señalado por la Sala Especializada en Protección al consumidor (en adelante, la Sala), quien dijo que *“(…) Las declaraciones testimoniales presentadas (…), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (…)”*.
80. Por lo que, lo alegado por el denunciante únicamente tiene calidad de declaración de parte, la misma que no resulta suficiente para acreditar que Interbank cometió una infracción al Código.
81. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia en contra de Interbank por presunta infracción del artículo 62° inciso h. del Código, al no haber quedado acreditado que haya amedrentado al denunciante y a su familia con el cobro de la letra de cambio.

III.6 Sobre el reporte ante la central de riesgo

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 y 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 centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione en las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estado de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de éstas 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.

M-CPC-06/01

16/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

82. En su denuncia, el señor xxx señaló que Interbank lo habría reportado indebidamente ante las centrales de riesgo, con un calificativo negativo. Por su parte, Interbank omitió pronunciarse al respecto.
83. De los medios probatorios que obran en el expediente, ha quedado acreditado que Interbank reportó al denunciante ante la central de riesgo con la calificación de “perdida”, conforme se puede apreciar del reporte de deudas de la SBS que obra a foja 46 del expediente.
84. En ese sentido, corresponde a Interbank acreditar que dicho reporte se efectuó en atención a una deuda impaga que registra el señor xxxx, sobre algún producto del que estaría gozando el denunciante; sin embargo, Interbank omitió presentar sus descargos.
85. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada este extremo de la denuncia en contra de Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que reportó indebidamente al denunciante ante la central de riesgo con la calificación de “pérdida”.
- III.7 Sobre la atención del reclamo del 16 de mayo de 2022**
86. El artículo 112° del Código –modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390– establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria¹⁹, siendo que en ambos casos se origina la conclusión con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
87. En esa misma línea, el artículo 29° literal d) de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI - Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
88. Por su parte, el artículo 322° del Código Procesal Civil²⁰, norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo, establece que el allanamiento es una forma de conclusión del procedimiento con declaración sobre el fondo.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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.

²⁰ **TUO CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 322.- Concluye el proceso con declaración sobre el fondo cuando:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

89. Asimismo, el artículo 330° de dicho cuerpo normativo²¹ dispone que el allanamiento consiste en presentar ante la autoridad un reconocimiento de la pretensión dirigida contra el demandado. En tal sentido, habrá allanamiento cuando el demandado, sin reconocer la exactitud de los hechos y del fundamento del derecho de la demanda, manifiesta estar conforme en que se dicte la sentencia que pidió el actor en su demanda.
90. De otro lado, el artículo 474° del mismo cuerpo legal señala que el Juez declarará concluido el proceso si durante su tramitación se presentan cualquiera de los casos previstos en el artículo 322°.
91. En consecuencia, en la medida que Interbank se allanó a este extremo de la denuncia, y atendiendo a la finalidad del mismo, el cual no implica un reconocimiento del hecho materia de denuncia; sino únicamente la renuncia a la oposición frente a la otra parte, aceptando que se emita una resolución que acoja lo pretendido por esta última, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada este extremo de la denuncia por infracción del artículo 88° numeral 88.1 del Código.

III.8 Sobre el cobro indebido de la cuota de la compra de deuda

92. En su denuncia, el señor xxxx señaló que Interbank le estaría cobrando indebidamente como cuota mensual correspondiente a la compra de la deuda la suma de S/ 1,502.93, pese haberle informado que la cuota sería de S/ 1,489.69. Por su parte, Interbank omitió pronunciarse al respecto.
93. De los medios probatorios que obran en el expediente, no ha quedado acreditado que Interbank este cobrando indebidamente al denunciante la suma de S/. 1 502.93; pese haberle informado que la cuota sería de S/. 1 489.69.
94. Por el contrario, del estado de cuenta que el denunciante presentó y que obra en el reverso de la foja 40 del expediente, se puede apreciar que la cuota por la compra de deuda asciende a S/. 1 496.89, y sumado a ello, el ITF (S/. 0.05), más el seguro de desgravamen (S/. 5.99), la cuota del mes asciende a S/. 1 502.93.
95. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia en contra de Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber quedado acreditado que este cobrando al denunciante la suma de S/. 1 502.93; pese haberle informado que la cuota sería de S/. 1 489.69.

III.9 Sobre las medidas correctivas

-
1. El Juez declara en definitiva fundada o infundada la demanda;
 2. Las partes concilian;
 3. El demandado reconoce la demanda o se allana al petitorio;
 4. Las partes transigen; o
 5. El demandante renuncia al derecho que sustenta su pretensión.

²¹ TUO CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 330.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

96. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²² establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
97. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
98. Es preciso indicar que, las medidas correctivas derivan del pronunciamiento sustantivo, y considerando que el presente procedimiento administrativo sancionador fue declarado fundado en parte, corresponde ordenar al denunciado como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con:
- (i) abstenerse de requerir al denunciante, el pago de la deuda generada por la suma de S/. 45 101.28.
 - (ii) rectificar el estado crediticio del denunciante ante la central de riesgo a "normal".
 - (iii) atender el reclamo que el denunciante presentó el 16 de mayo de 2022, debiendo absolver cada uno de los cuestionamientos que formuló.

III.10 Graduación de la sanción

A. Marco normativo y metodología

99. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.
- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

Cálculo de la Multa Base (m)

22

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.-Medidas correctivas

Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse a pedido de oficio o a pedido de parte.

M-CPC-06/01

19/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

100. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo a las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) “Método basado en valores preestablecidos” o el (ii) “Método Ad-hoc”. Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
101. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por **un período menor a dos años**.
 - No dañó ni puso en riesgo la **vida y/o salud** de las personas.
 - Tuvo un **alcance geográfico menor al nivel nacional**.
102. Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como ($k_{i,j}$) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado (D_t) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

103. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como ($k_{i,j}$) es necesario obtener en primer lugar el **nivel de la afectación** y segundo el **tamaño del infractor**.
104. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.
	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).

M-CPC-06/01

20/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.
	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).
	Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.

105. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se cuente con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial²³.

²³

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley Nº 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Muta Base (*m*) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

106. En ese sentido, el componente denominado como $(k_{i,j})$ se determina en base al Cuadro 18 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación (i) y tamaño del infractor (j) .

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

107. Para determinar el componente denominado factor de Duración (Dt) , se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de 2 años o 24 meses²⁴. Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8

²⁴ El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0
---	-----

108. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base (m) por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor (F) que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

Factores agravantes y atenuantes (F)

109. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
110. Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:

Circunstancias agravantes		
f1: Reincidencia.		"X" si aplica
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25%	
3. Segunda reincidencia.	50%	
4. Tercera reincidencia a más.	100%	
f2: Reiterancia.		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10%	
3. Segunda reiterancia.	30%	
4. Tercera reiterancia a más.	40%	
f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%	
f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/		



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30%	
3. La conducta ocasionó daños.	75%	
f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%	
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.		
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%	

Circunstancias atenuantes		
f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.2/		"X" si aplica
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.	-30%	
f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/		
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	
f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/		
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.4/	-50%	
f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%	
f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

111. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.

$$F=1+ \text{suma de \%atenuantes y \%agravantes}$$

112. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.

B. Aplicación al caso en concreto:

Sobre el cobro indebido de la compra de deuda

a) **Nivel de afectación (i) Alta:** Se ha considerado el valor del cobro indebido ascendente a S/. 45 101.28. Infracción determinada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

b) **Tamaño del Infractor (j) es Gran Empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT, Interbank se encuentra constituida como una Gran Empresa.

c) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 22,97:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es alta y el tamaño del infractor es como Gran Empresa.

Cuadro 19



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97

- d) **Factor de Duración (D_t) es igual a 1,6:** se trata de una infracción instantánea, por lo que, está aún se mantiene en el tiempo entre 13 y 16 meses.

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6

- e) **Multa Base (m) es igual a 36,75:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ y el factor de duración de la infracción (D_t).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$
$$m = 22,97 \times 1,6$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + 0$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 36,75:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 36,75 \times 1$$

- h) **Ajuste de la multa según topes legales:** En el presente caso no corresponde ajustar la multa impuesta en la medida que no existe disposición normativa que pueda aplicarse a la multa preliminar impuesta.

113. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y sanciona a Interbank por este extremo de la denuncia con una multa de 36,75 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

Sobre la emisión y protesta de una letra de cambio



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

- a) **Nivel de afectación (i) Alta:** Se ha considerado el valor por el que se ha girado la letra de cambio (S/. 45 101.28). Infracción determinada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

- b) **Tamaño del Infractor (j) es Gran Empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT, Interbank se encuentra constituida como una Gran Empresa.
- c) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 22,97:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es alta y el tamaño del infractor es como Gran Empresa.

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97

- d) **Factor de Duración (D_t) es igual a 1,6:** se trata de una infracción instantánea, por lo que, está aún se mantiene en el tiempo entre 13 y 16 meses.

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6

- e) **Multa Base (m) es igual a 36,75:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ y el factor de duración de la infracción (D_t).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$
$$m = 22,97 \times 1,6$$



- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + 0$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 36,75:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 36,75 \times 1$$

- h) **Ajuste de la multa según topes legales:** En el presente caso no corresponde ajustar la multa impuesta en la medida que no existe disposición normativa que pueda aplicarse a la multa preliminar impuesta.

114. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y sanciona a Interbank por este extremo de la denuncia con una multa de 36,75 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

Sobre el reporte ante la central de riesgo

- a) **Nivel de afectación (i) Alta:** Se ha considerado el valor por el cual fue reportado ante la central de riesgo (S/. 307 774,00). Infracción determinada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

- b) **Tamaño del Infractor (j) es Gran Empresa:** De acuerdo a los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT, Interbank se encuentra constituida como una Gran Empresa.
- c) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 22,97:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es alta y el tamaño del infractor es como Gran Empresa.

Cuadro 19
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACCIÓN, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97

- d) **Factor de Duración (Dt) es igual a 1:** se trata de una infracción continuada, por lo que, está aún se mantiene en el tiempo durante menos de 4 meses.

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0

- e) **Multa Base (m) es igual a 22,97:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ y el factor de duración de la infracción (Dt).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$
$$m = 22,97 \times 1$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + 0$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 22,97:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 22,97 \times 1$$

- h) **Ajuste de la multa según topes legales:** En el presente caso no corresponde ajustar la multa impuesta en la medida que no existe disposición normativa que pueda aplicarse a la multa preliminar impuesta.

115. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y sanciona a Interbank por este extremo de la denuncia, con una multa de 22,97 UIT, por la infracción de los artículos 18° y 19° del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

Sobre la atención del reclamo del 16 de mayo de 2022

116. El artículo 112²⁵ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha

²⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

infringido las normas a dicho cuerpo normativo, cuando el proveedor reconoce o se allana a las pretensiones del consumidor 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.

117. Bajo esa premisa, teniendo en consideración lo señalado no correspondería la aplicación de la fórmula propuesta por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, en atención a la disposición del Código.
118. Entonces en la medida que Interbank se allanó a este extremo de la denuncia, no corresponde graduar la sanción a imponer en virtud a los criterios de graduación de sanción establecidos en el artículo 112° del Código, en tanto se está recomendando dar por concluido el presente procedimiento administrativo sancionador con la resolución de

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, 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 denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

determinación de responsabilidad del proveedor, en virtud al allanamiento que formuló el denunciado, el cual fue presentado conjuntamente con sus descargos dentro del plazo establecido, por lo que, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000018-2023-CPC-JUN/INDECOPI y sanciona a Interbank con una amonestación; de lo contrario, graduar la sanción implicaría analizar el hecho invocado por la parte y los documentos presentados sobre la materia de fondo.

119. En total se impone como sanción a Interbank una multa total de 96.47 Unidades Impositivas Tributarias, y una amonestación.

III.11 Sobre las costas y costos del procedimiento

120. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
121. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, pague a favor del denunciante las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de los señores Carlos Tomás Rodríguez-Pastor Persivalle y Luis Felipe Castellanos López-Torres, por presunta infracción de lo establecido en el artículo 111° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, al no haberse acreditado que los representantes de Banco Internacional del Perú S.A.A., hayan actuado con dolo o culpa inexcusable en la ejecución de las conductas denunciadas en contra del denunciante.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., en aplicación del literal d) del artículo 108° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos: (i) habría ofrecido al denunciante de forma persistente e imprudente en el año 2017 o 2018 la compra de su deuda que mantenía Scotiabank Perú S.A.A., pese a no haber autorizado a que se le ofrezca productos o servicios financieros, ni solicitado la compra de su deuda; (ii) no habría brindado información relevante al denunciante, sobre las condiciones de la compra de deuda, pues únicamente habría informado que serían pagados en 48 meses con cuotas mensuales de S/ 1,489.69 con una TEA de 9.25%; (iii) no habría entregado al denunciante copia del contrato para su la revisión de sus condiciones y este sea suscrito en señal de conformidad; y, (iv) habría aprobado sin el consentimiento, ni solicitud del denunciante una tarjeta de crédito visa N° 4222-2400-1070-9265 con la suma de S/ 31,700.00, el cual estaría ligado indebidamente al pago de la deuda por la compra de deuda de Scotiabank Perú S.A.A.; toda vez que, la acción administrativa ha prescrito, al haber transcurrido más de dos (2) años para la presentación de denuncia.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor viene requiriendo al denunciante el pago de una deuda, sin haber demostrado que esta sea válida.
Asimismo, se sanciona con una multa de 36,75 Unidades Impositivas Tributarias.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

que el denunciante haya presentado vía telefónica entre el año 2020 y 2021, una solicitud requiriendo el detalle de los pagos mensuales que efectuó y el saldo deudor que mantenía.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que emitió una letra de cambio a la vista por la suma de S/ 45 101.28, sin consentimiento, ni previa información del denunciante, de que en caso de incumplimiento de pago emitirían unilateralmente una letra de cambio a la vista sin mediar liquidación del saldo deudor. **Asimismo, se sanciona con una multa de 36,75 Unidades Impositivas Tributarias.**

SEXTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por presunta infracción del artículo 62° literal h. de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya amedrentado al denunciante y a su familia con el cobro de la letra de cambio.

SÉPTIMO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que reportó indebidamente al denunciante ante la central de riesgo con la calificación de "pérdida". **Asimismo, se sanciona con una multa de 22,97 Unidades Impositivas Tributarias.**

OCTAVO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por infracción del artículo 88° numeral 88.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor Interbank, al haber quedado acreditado que atendió el reclamo que presentó el denunciante el 16 de mayo de 2022, fuera del plazo legal, de forma incompleta y negándose a entregar los audios solicitados. **Asimismo, se sanciona con una amonestación.**

NOVENO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor xxxx en contra de Banco Internacional del Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que este cobrando al denunciante la suma de S/. 1 502.93; pese haberle informado que la cuota sería de S/. 1 489.69.

DÉCIMO: Informar que la multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución²⁶.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con:

- (i) abstenerse de requerir al señor xxxx, el pago de la deuda generada por la suma de S/. 45 101.28.

26

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

M-CPC-06/01

32/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

- (ii) rectificar el estado crediticio del señor xxxx ante la central de riesgo a "normal".
- (iii) atender el reclamo que el señor xxxxx presentó el 16 de mayo de 2022, debiendo absolver cada uno de los cuestionamientos que formuló.

DÉCIMO SEGUNDO: Ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante, la suma de S/ 36,00 soles por concepto de costas del procedimiento. Ello sin perjuicio de su derecho a que solicite la liquidación de los costos.

DÉCIMO TERCERO: Requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. que, presente **los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁷.

DÉCIMO CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁸. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de

27

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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.

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

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

28

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

M-CPC-06/01

33/34



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 218-2022/CPC-INDECOPI-JUN

quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²⁹, caso contrario, la resolución quedará consentida³⁰.

DÉCIMO QUINTO: Requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General³¹, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO SEXTO: Disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.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 Consumidor³².

Con la intervención de los señores comisionados, Salomé Teresa Reynoso Romero, Fredy Paucar Condori, Carlos Enrique Huamán Rojas y Edison Paul Tabra Ochoa.

SALOMÉ TERESA REYNOSO ROMERO
Presidenta

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 216. Recursos administrativos**
(...)

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

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220°. - Acto firme.** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

³² **LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.