



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.03.2021 21:13:51 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CARLOS ERNESTO LLERENA BOTTO
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. –
INTERBANK
MATERIA : MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP del 13 de febrero de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Ernesto Llerena Botto contra Banco Internacional del Perú – Interbank, por infracción del literal f) del artículo 62° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera empleó métodos abusivos de cobranza a través de la realización de llamadas a terceros ajenos a la deuda que se le imputaba al denunciante.*

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 23 de febrero de 2021

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 2 de mayo de 2019, subsanado mediante escrito del 29 de mayo de 2019, el señor Carlos Ernesto Llerena Botto (en adelante, el señor Llerena) interpuso denuncia contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank¹ (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando, entre otros, que la entidad financiera le estaba cobrando una deuda inexistente, en tanto no contrató ningún producto financiero, realizando llamadas telefónicas a terceras personas sobre su presunta deuda, como era a su hija y a su abogado, de manera insistente y frecuente.
2. En sus descargos, el Banco solicitó se declare la improcedencia de la denuncia, en la medida que efectuó el descargo de la deuda, procediendo a dejarla en cero, y emitiendo la Constancia de No Adeudo, la cual fue trasladada al denunciante antes de la notificación de imputación de cargos. Asimismo, aseveró que el señor Llerena no presentó medios probatorios que vincularan a la entidad financiera con las acciones de cobranza, en tanto en los audios no se evidenciaba ello, y los correos electrónicos eran remitidos por otra empresa.

¹ RUC: 20100053455. Domicilio fiscal: Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina Lima -Lima -La Victoria. Información obtenida de: www.sunat.gob.pe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

3. Mediante Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP² del 13 de febrero de 2020, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Desestimó el pedido de improcedencia de la denuncia, en tanto consideró que el Banco no presentó documentos que acreditaran la subsanación de la conducta;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Banco, por infracción del literal f) del artículo 62° del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera realizó llamadas a terceros ajenos a la deuda que se le imputaba al denunciante, sancionándolo con 1 UIT;
 - (iii) ordenó al Banco en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, cumpla con abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el denunciante, mediante la realización de llamadas telefónicas a un tercero;
 - (iv) condenó al Banco al pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Llerena; y,
 - (v) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
4. El 26 de mayo de 2020, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP, manifestando lo siguiente:
- (i) La Comisión no consideró que, al haberse procedido con el descargo de la deuda, la consecuencia directa era que su entidad ya no tenía motivo alguno para cobrar, por lo que ya no se realizó gestiones de cobranza luego de emitida la Constancia de No Adeudo, esto es antes de la imputación de cargos, por lo que conforme a lo previsto por el artículo 108° del Código correspondía declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Llerena;
 - (ii) respecto al registro de llamadas, el señor Llerena si bien había presentado impresiones de *prints* de pantalla, de ellos solo se verificaba que el denunciante recibió llamadas, pero no que hayan sido provenientes de personal del Banco, no existía vinculación alguna con el caso materia de análisis;
 - (iii) respecto a los audios, se trataba de seis audios en los que en ninguno se verificaba de manera fehaciente e indubitable la relación causal entre la cobranza de la deuda del señor Llerena a terceros ajenos al procedimiento, y su entidad financiera; y,

² Cabe señalar que, además, la Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción del literal b) del artículo 62° del Código, en la medida que no quedó acreditado el empleo de métodos abusivos de cobranza, referido a haberla efectuado los días sábados.

En la medida que dicho extremo no fue apelado, quedó consentido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (iv) solicitaba la nulidad de la resolución recurrida respecto a la graduación de la sanción, en tanto la primera instancia emitió un pronunciamiento carente de motivación, toda vez que no se cumplió con aplicar el principio de razonabilidad. Asimismo, señaló que, no se fundamentó de manera objetiva la cuantía de la multa impuesta, no existió un análisis en cuanto a las incidencias del caso en concreto.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la presunta subsanación de la conducta infractora

5. La Comisión desestimó el pedido de improcedencia de la denuncia, en tanto consideró que el Banco no presentó documentos que acreditaran la subsanación de la conducta.
6. En su recurso de apelación, el Banco señaló que la Comisión no consideró que, al haberse procedido el descargo de la deuda, la consecuencia directa era que su entidad ya no tenía motivo alguno para cobrar, por lo que ya no se realizó gestiones de cobranza luego de emitida la Constancia de No Adeudo, esto es antes de la imputación de cargos, por lo que conforme a lo previsto por el artículo 108° del Código, correspondía declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Llerena.
7. Al respecto, es importante informar a la entidad financiera que la posibilidad de que una conducta sea considerada como subsanable está supeditada a un análisis en relación con la naturaleza de la conducta infractora, dependiendo del caso en concreto. En efecto, la figura de la subsanación de la infracción resultará aplicable únicamente para aquellos casos en que se evidencie que, por la naturaleza de la conducta, la infracción puede considerarse como subsanable³.
8. En ese sentido, dependerá del análisis del caso en concreto para poder considerar si una conducta es subsanable o no.
9. Considerando lo antes mencionado, el literal f) del artículo 108° del Código⁴,

³ **DIRECTIVA 006-2017-DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

4.5. Improcedencia de la denuncia.

(...)

4.5.3. Alcances de la subsanación o corrección de la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos contemplada en el artículo 108 del Código: La autoridad administrativa deberá evaluar que en la subsanación o corrección de la conducta el proveedor, entre otros supuestos, hubiere ejecutado las garantías previstas en el Código; y, si la naturaleza de la infracción denunciada permite que esta sea subsanable en todos sus extremos.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 108°.- Infracciones administrativas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

modificado por el Decreto Legislativo 1390, señala como una causal que pondrá fin al procedimiento, el hecho que el proveedor denunciado subsane o corrija la conducta materia de infracción administrativa, siempre que ello se realice de forma previa a la notificación de la imputación de cargos.

10. A efectos de verificar si el hecho denunciado por el señor Llerena tiene naturaleza subsanable, es importante recurrir a su escrito de denuncia, en el cual se observa que el denunciante limitó el presunto hecho denunciado a una oportunidad, el mes de abril de 2019, señalando que en dicha fecha su hija y su abogado recibieron llamadas de cobranza sobre la presunta deuda que se le imputaba.
11. En ese sentido, este Colegiado verifica que el hecho denunciado por el señor Llerena no tiene carácter subsanable, en tanto si bien el Banco pudo haber realizado gestiones para evitar que se continúe con las acciones de cobranza, lo cierto es que la denuncia del consumidor está supeditada a los hechos ocurridos en una oportunidad determinada, y no a que se hayan mantenido en el tiempo.
12. En ese orden de ideas, debe tenerse en cuenta que este tipo de infracción, por su propia naturaleza no es pasible de ser subsanada, en tanto se encuentra referida a una conducta infractora suscitada en un tiempo determinado; en consecuencia, corresponde desestimar dicho argumento expuesto por la entidad financiera.

Sobre los métodos abusivos de cobranza

13. El artículo 61° del Código establece la prohibición a los proveedores de utilizar 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 terceros⁵. Asimismo, el artículo 62° del Código⁶ contempla una

(...) 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.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación

⁵ **LEY 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.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza.** - A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:
a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

lista enunciativa de aquellos supuestos en los que se estaría frente a la comisión de métodos abusivos de cobranza por parte de los proveedores.

14. Así, los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en dicha normativa, bajo la premisa de que la legalidad de toda acción de cobranza depende del respeto de los derechos de los consumidores tales como el honor, buena reputación e imagen frente a terceros.
15. El señor Llerena denunció que la entidad financiera estaba realizando requerimientos de cobranza a terceras personas mediante llamadas telefónicas, informando sobre la deuda que se le imputaba.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 62° literal f) del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera realizó llamadas a terceros ajenos a la deuda que se le imputaba al denunciante.
17. En su recurso de apelación, el Banco sostuvo que el señor Llerena si bien había presentado impresiones de *prints* de pantalla, de ellos solo se verificaba que el denunciante recibió llamadas, pero no que hayan sido provenientes de personal del Banco, no existía vinculación alguna con el caso materia de análisis, y respecto a los audios presentados, señaló que en ninguno se verificaba de manera fehaciente e indubitable la relación causal entre la cobranza de la deuda del señor Llerena a terceros ajenos al procedimiento, y su entidad financiera.
18. Sobre el particular, resulta pertinente resaltar que en el marco de la atribución de la responsabilidad, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código, corresponde al consumidor acreditar la existencia de los defectos denunciados respecto al producto o servicio adquirido, luego de lo cual será el proveedor quien deba acreditar que dicho defecto no le es imputable, habiendo actuado

b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.

c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.

d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.

e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.

f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.

g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.

h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente. (Subrayado nuestro).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

en cumplimiento de las normas o por concurrir hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad, como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor.

19. Efectivamente, el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados⁷, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento⁸, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo⁹.
20. No obstante, son sucedáneos de los medios probatorios los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones¹⁰, a fin de comprender cómo estos son elementos que se complementan entre sí.
21. El indicio es un hecho material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar¹¹. Los indicios pueden, en algunos casos, por sí solos,

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.-**

(...)

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

⁸ **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.

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 276°.-** El acto, circunstancia o signo suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, adquieren significación en su conjunto cuando conducen al juez a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con la controversia.

Artículo 277°.- Presunción. - Es el razonamiento lógico - crítico que a partir de uno o más hechos indicadores lleva al juez a la certeza del hecho investigado.
La presunción es legal o judicial.

Artículo 281°.- Presunción judicial. - El razonamiento lógico - crítico del juez, basado en reglas de experiencia o en sus conocimientos y a partir del presupuesto debidamente acreditado en el proceso, contribuye a formar convicción en torno al hecho o hechos investigados.

Artículo 282°.- Presunción y conducta procesal de las partes. - El Juez puede extraer conclusiones en contra de los intereses de las partes atendiendo a la conducta que éstas asumen en el proceso, particularmente cuando se manifiesta notoriamente en la falta de cooperación para lograr la finalidad de los medios probatorios, o con otras actitudes de obstrucción. Las conclusiones del Juez estarán debidamente fundamentadas.

¹¹ En tal sentido el Profesor Devis Echandía señala que:

"La presunción (...) es diferente del indicio, como la luz lo es de la lámpara que la produce. Del conjunto de indicios que aparecen probados en el expediente, obtiene el juez las inferencias, que le permiten presumir el hecho indicado, pero esto no significa que se identifiquen, porque los primeros son la fuente de donde se obtiene la segunda, aquellos son los hechos y ésta el razonamiento conclusivo."

"Es evidente que el indicio, como un hecho material, nada prueba, si no se le vincula a una regla de experiencia, mediante la presunción de hombre que en ella se basa, para deducir de aquél un argumento lógico - crítico (...)."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

generar convicción plena sobre los hechos (indicio necesario) o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado conjuntamente con otras pruebas e indicios (indicio contingente). Así, debe considerarse que:

“Se entiende por indicio necesario el que de manera infalible e inevitable demuestra la existencia o inexistencia del hecho investigado (...) con independencia de cualquier otra prueba.

(...)

Los demás indicios serán contingentes y se basan, tomados cada uno por separado, en un cálculo de probabilidad y no en una relación lógica de certeza; pero varios de ellos (...) pueden otorgar ese pleno convencimiento.”¹²

22. El indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la Administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.). Probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.
23. En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.
24. En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenza al

lo tanto, la presunción judicial no se identifica con el indicio, sino es apenas la base del argumento de prueba que el juez encuentra en el segundo, mediante la operación lógica - crítica que lo valora.”

“El indicio es la prueba y la presunción judicial la consecuencia de la regla de experiencia o técnica que permite valorarla...”

Devis Echandía, Hernando. Teoría General de la Prueba Judicial, Tomo II. Pp. 696, 611 y 613.

¹² Ibidem. P. 627.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

juzgador, pero que este, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.

25. La prueba indiciaria tiene, en este sentido, el mismo mérito que cualquier otro medio probatorio. Incluso mediante el uso de la prueba indiciaria podría desvirtuarse el valor probatorio de pruebas directas.
26. Dicho esto, resulta trascendental tomar en cuenta los detalles y las particularidades del presente caso, a fin de conocer el contexto y las circunstancias en los que se habría desarrollado el hecho suscitado y denunciado por el señor Llerena; pues, solo ello permitirá efectuar un análisis integral del mismo.
27. En primer lugar, esta Sala estima oportuno reproducir lo señalado por el señor Llerena en su escrito de denuncia:

“(...)

Año 2019 / Mes Abril

El acoso se convierte en intolerable, llaman a mi hija, la maltratan psicológicamente, a mi persona la ofenden y a mi abogado de la misma manera.

Llegando al extremo de realizar 40 llamadas en un lapso de 40 minutos, hasta que apago el teléfono. Y continuaron con mi hija y al igual que mi abogado.

26/04/19 interpongo denuncia ante ustedes

(...)”

28. De otro lado, con el fin de acreditar lo previamente indicado, el denunciante presentó un CD con **seis (6) audios** de fecha 26 de abril de 2019, donde se escucha lo siguiente:

“(...)

Usuario 1: Señor Polick, buenos días cómo le va, cuando se va a acercar a pagar su deuda de Interbank y la del señor Llerena también.

Usuario 2: no nos vamos a acercar, mi deuda está pagada y la del señor Llerena está no reconocida.

Usuario 1: la suya está pagada?

Usuario 2: sí, no me llamé por favor

Usuario 1: no está pagada

Usuario 2: no me llame

Usuario 1: si lo llamo para que no sea moroso.

(...)

Usuario 1: pague la deuda de usted y de su patrocinado

Usuario 2: no me llame por favor

Usuario 1: si lo llamo

Usuario 2: no me llame por favor

(...)”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

29. Aquí, es importante resaltar que si bien el Banco ha sostenido en sus descargos y en su recurso de apelación, que el señor Llerena no acreditó que su personal haya realizado acciones de cobranza a terceros respecto de su deuda, lo cierto es que a fojas 26 y 27 del expediente, se verifica que ante el reclamo efectuado por el consumidor, en el Servicio de Atención Ciudadana del Indecopi el mismo 26 de abril de 2019, la empresa denunciada dejó sin efecto la deuda y por ende las acciones de cobranza, por lo cual incluso solicitó que se declarara la subsanación de la conducta infractora referida a los métodos abusivos de cobranza.
30. Adicionalmente, obran en el expediente a fojas 23 y 24, reportes de la deuda que tendría el señor Llerena generados por el uso de una tarjeta de crédito del Banco, siendo que en dichos documentos se advierte que la empresa que tenía a cargo las acciones de cobranza era A&A Consultores y Gestión de Cobranza S.A.C., empresa que actuaba por encargo, respecto de la cual el Banco no ha desconocido su vinculación.
31. Teniendo en cuenta la manifestación de la señora Llerena y que el Banco no ha contradicho gran parte de lo sostenido por el denunciante respecto, sobre todo, a las acciones de cobranza realizadas en el mes de abril, esta Sala aprecia como hechos materiales (indicios) lo siguiente:
- (i) El 26 de abril de 2019, se realizaron acciones de cobranza de deuda a un tercero respecto de una deuda imputada al señor Llerena;
 - (ii) la persona que realiza la cobranza al tercero ajeno al procedimiento señala textualmente que la deuda del señor Llerena es del Banco;
 - (iii) el 26 de abril de 2019, el denunciante interpone su reclamo contra el Banco, y el 29 del mismo mes se deja sin efecto la deuda y las acciones de cobranza; y,
 - (iv) la acción de cobranza lo realizaba la empresa A&A Consultores y Gestión de Cobranza S.A.C., quien actuaba por encargo.
32. En virtud de tales hechos, esta Sala considera que el señor Llerena ha logrado acreditar -de manera indiciaria- que el 26 de abril de 2019 el Banco realizó acciones de cobranza a un tercero respecto de la deuda que se le imputaba, es decir, que el denunciado empleó métodos abusivos de cobranza mediante llamadas telefónicas a un tercero ajeno al procedimiento.
33. Cabe resaltar que, conductas como las analizadas en el presente extremo son de difícil probanza para el consumidor, motivo por el cual es importante realizar un análisis conjunto de los medios probatorios que obran en el expediente a efectos de determinar si se cuenta con indicios suficientes que -en su conjunto- permitan comprobar la comisión de una conducta infractora por parte del proveedor denunciado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

34. Siendo ese el caso y, teniendo en cuenta que en el procedimiento en concreto se tiene no solo la declaración de parte del consumidor, sino también medios probatorios que permiten acreditar la ocurrencia de los hechos denunciados por el señor Llerena, cuya autenticidad no ha sido desvirtuada por la entidad financiera, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado.
35. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción del artículo 62° literal f) del Código, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera empleó métodos abusivos de cobranza a través de la realización de llamadas a terceros ajenos a la deuda que se le imputaba al denunciante.

Sobre la graduación de la sanción

36. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión¹³.
37. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
38. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad¹⁴, según el

13 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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. (...)

14 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

39. En relación con este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión¹⁵. Así, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas solo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.
40. En el presente extremo, la Comisión sancionó al denunciado con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 62° literal f) del Código.
41. En su apelación, el Banco solicitó la nulidad de la resolución recurrida respecto a la graduación de la sanción, en tanto la primera instancia emitió un pronunciamiento carente de motivación, toda vez que no se cumplió con aplicar el principio de razonabilidad. Asimismo, señaló que, no se fundamentó de manera objetiva la cuantía de la multa impuesta y no existió un análisis en cuanto a las incidencias del caso en concreto.
42. Al respecto, de la revisión de la resolución venida en grado, se aprecia que la Comisión sustentó el criterio del beneficio ilícito en el cobro de la deuda, en su cuantía; asimismo, sobre el daño causado, señaló que estuvo configurado en la defraudación de expectativas del denunciante sobre las formas de cobro de un adeudo, además consideró que existió daño en el mercado. Agregó que, la probabilidad de detección era media, en tanto el consumidor tuvo que interponer una denuncia administrativa para ser detectada la infracción.
43. Ahora bien, esta Sala si bien no coincide con la Comisión respecto al sustento de los criterios referidos al beneficio ilícito y probabilidad de detección, sí verifica que la primera instancia motivó su decisión respecto a la imposición de

d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;

e. El beneficio ilegalmente obtenido; y

f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

15 **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da. Ed. Lima: Gaceta Jurídica., 2003, p. 514. *“las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma”.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

la multa al Banco. Adicionalmente, es preciso señalar que existió un daño al consumidor en el presente caso, el cual se encuentra materializado en la incomodidad y preocupación derivadas de la realización de acciones de cobranza a terceros respecto de una deuda que se le imputaba.

44. Asimismo, es pertinente utilizar como un criterio de graduación el Principio de Predictibilidad¹⁶. Así, en casos similares donde se ha verificado la comisión de la conducta infractora materia de controversia –métodos abusivos de cobranza- se ha sancionado a los administrados con multas ascendentes a 2 UIT¹⁷.
45. No obstante, en virtud de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa ascendente a 1 UIT.
46. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁸, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

Sobre la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del denunciado en el RIS

47. Considerando que el Banco no ha fundamentado sus cuestionamientos a la

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.15. Principio de Predictibilidad o de Confianza Legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

(...)

¹⁷ Ver Resolución 0234-2018/SPC-INDECOPI.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

resolución recurrida en relación a la medida correctiva ordenada, el pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, más allá de la alegada ausencia de una infracción cometida, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁹. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tales extremos.

48. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada; ello, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²⁰. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

Sobre la remisión de la resolución a la SBS

49. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

19 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.** - **Motivación del acto administrativo.**
(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.
(...)

20 **LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP del 13 de febrero de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Ernesto Llerena Botto contra Banco Internacional del Perú – Interbank, por infracción del literal f) del artículo 62° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que la entidad financiera empleó métodos abusivos de cobranza a través de la realización de llamadas a terceros ajenos a la deuda que se le imputaba al denunciante.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que ordenó a Banco Internacional del Perú – Interbank en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el denunciante, mediante la realización de llamadas telefónicas a un tercero.

Informar a Banco Internacional del Perú – Interbank que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada; ello, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹. De otro lado, informar al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

TERCERO: Confirmar la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú – Interbank con una multa de 1 UIT, por infracción del literal f) del artículo 62° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

21 **LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0410-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 204-2019/CPC-INDECOPI-AQP

CUARTO: Requerir a Banco Internacional del Perú – Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²², sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

QUINTO: Confirmar la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que condenó a Banco Internacional del Perú – Interbank al pago de las costas y costos del procedimiento, a favor del señor Carlos Ernesto Llerena Botto.

SEXTO: Confirmar la Resolución 121-2020/INDECOPI-AQP, en el extremo que dispuso la inscripción de Banco Internacional del Perú – Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.

SEPTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Banco Internacional del Perú – Interbank, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. 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.