



- (vi) Ante ello, presentó un reclamo verbal ante el Banco, en donde le indicaron que era posible que le devuelvan por el Seguro de Desgravamen un porcentaje, y respecto al Seguro de Protección, no se encontraba sujeto a devolución.
  - (vii) Presentó un reclamo por teléfono y al Gerente de agencia; sin embargo, no le brindaron solución dado que solicitó la devolución de dichos seguros por los 46 meses no corridos del Seguro de Desgravamen, así como el total del Seguro de Protección, pero no la atendieron y solo le dieron respuestas disuasivas.
  - (viii) El 3 de marzo de 2021, se dirigió a ventanilla del Banco para solicitar la devolución del a diferencia del Seguro de Desgravamen; sin embargo, del total de S/ 947,34, solo le quisieron devolver el importe de S/ 264,14.
  - (ix) Al haber presentado una queja ante el Indecopi, recibió un correo electrónico del Banco a través del cual le indicaron que se acercara a cualquier agencia para que hagan efectiva la devolución, lo cual no ocurrió pues se dirigió a la agencia del Banco, y luego de insistir le indicaron que no procedía ninguna devolución.
2. La señora Breña solicitó se ordene al Banco cumplir con la devolución del importe de S/ 683,20 por el Seguro de Desgravamen y S/ 1 837,89 por el Seguro de Protección (desempleo) que no necesitó pues se encontraba en pleno ejercicio de sus funciones en su centro de trabajo, más los intereses correspondientes a la fecha en que sea resuelto en el presente caso. Finalmente, solicitó el pago de la tasa por derecho de trámite.
  3. Mediante Resolución N° 1 del 5 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Breña contra el Banco, efectuando la imputación de cargos siguiente:

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 21 de septiembre de 2021, interpuesta por [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A. por lo siguiente:

(i) Presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no le habría brindado a la denunciante información adecuada sobre las condiciones aplicables al préstamo contratado.

(ii) Presunta infracción a los artículos 18°, 19° y literal e) del artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no habría entregado a la denunciante copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.

(iii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. habría efectuado un cobro indebido de S/ 947,34 por el Seguro de Desgravamen por 46 meses no corridos, de los cuales únicamente le devolvieron S/ 264,14.

(iv) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. habría efectuado un cobro indebido de S/ 1 837,89 por el Seguro de Protección, por el cual la denunciante no brindó su consentimiento al no necesitarlo por encontrarse en pleno ejercicio de su trabajo por la duración de la contratación del préstamo.

*(v) Presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no habría cumplido con brindar información de manera oportuna a la denunciante sobre la contratación y pagos del Seguro de Protección.*

*(vi) Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A., a través de su personal, no habría atendido de manera adecuada los reclamos verbales presentados por teléfono y en la oficina de la entidad bancaria, toda vez que no le habrían brindado solución y únicamente respuestas disuasivas.*

*(vii) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. se habría negado a devolver el concepto de Seguro de Desgravamen, pese a que le indicaron a la denunciante por correo electrónico que se acercara a una agencia para hacer efectiva dicha devolución.*

4. El 16 de noviembre de 2021, el Banco solicitó una prórroga de plazo para la presentación de sus descargos, solicitud que fue atendida mediante Resolución N° 2 del 15 de marzo de 2022.
5. El 24 de marzo de 2022, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
  - (i) En el contrato de préstamo otorgado, la denunciante aceptó haber sido informada, conocer y aceptar las condiciones aplicables al crédito materia de denuncia.
  - (ii) Respecto a la entrega de documentos contractuales formularon allanamiento.
  - (iii) El seguro de desgravamen se encontraba sujeto a una prima única, procediéndose con el cobro de S/ 947,34; sin embargo, de acuerdo a la liquidación del seguro, correspondía devolverle por prima no devengada el monto de S/ 264,14.
  - (iv) La denunciante aceptó la contratación de la póliza respectiva del seguro de protección.
  - (v) Pusieron a disposición de la señora Breña la información correspondiente al seguro de protección, siendo que, la denunciante decidió brindar su conformidad a través de la suscripción de la póliza de seguro materia de denuncia.
  - (vi) No se encontraba acreditado que la denunciante formuló reclamos por teléfono o a través de sus oficinas.
  - (vii) Devolvieron a la denunciante el monto correspondiente de S/ 264,14 por prima no devengada.
6. El 11 de abril de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, a través del cual recomendó lo siguiente:
  - (i) Recomendó archivar la denuncia interpuesta por la señora Breña contra el Banco, por presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° del Código, respecto a que no le habría brindado a la denunciante información adecuada sobre las condiciones aplicables al préstamo contratado.

- (ii) Recomendó archivar la denuncia interpuesta por la señora Breña contra el Banco, por presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° del Código, respecto a que no habría cumplido con brindar información de manera oportuna a la denunciante sobre la contratación y pagos del Seguro de Protección.
  - (iii) Recomendó sancionar al Banco con una amonestación, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código, respecto al allanamiento formulado por el proveedor denunciado referente a que no habría entregado a la denunciante copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.
  - (iv) Recomendó archivar la denuncia interpuesta por la Breña contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que habría efectuado un cobro indebido de S/ 947,34 por el Seguro de Desgravamen por 46 meses no corridos, de los cuales únicamente le devolvieron S/ 264,14.
  - (v) Recomendó archivar la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que habría efectuado un cobro indebido de S/ 1 837,89 por el Seguro de Protección, por el cual la denunciante no brindó su consentimiento al no necesitarlo por encontrarse en pleno ejercicio de su trabajo por la duración de la contratación del préstamo.
  - (vi) Recomendó archivar la denuncia interpuesta por la señora Breña contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto a que se habría negado a devolver el concepto de Seguro de Desgravamen, pese a que le indicaron a la denunciante por correo electrónico que se acercara a una agencia para hacer efectiva dicha devolución.
  - (vii) Recomendó archivar la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra el Banco, por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto a que no habría atendido de manera adecuada los reclamos verbales presentados por teléfono y en la oficina de la entidad bancaria, toda vez que no le habrían brindado solución y únicamente respuestas disuasivas.
7. Mediante Resolución N° 5 del 11 de abril de 2022, se puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, emitido por la Secretaría Técnica, otorgándole al Banco un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
8. Cabe precisar que, el Banco no ha presentado sus descargos respecto al Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST emitido por la Secretaría Técnica.
9. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas:

- (i) **Sobra la tipificación de las conductas infractoras**

10. El artículo 156° del TUO de la LPAG establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento<sup>2</sup>. 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 cargo<sup>3</sup>.
11. Al respecto, se debe considerar que mediante Resolución N° 1 del 5 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica imputó contra el Banco, el siguiente hecho:

*(ii) Presunta infracción a los artículos 18°, 19° y literal e) del artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no habría entregado a la denunciante copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.*

12. Sin embargo, a pesar que el hecho denunciado es correcto, la tipificación no es exacta, toda vez que dicha conducta evidencia una presunta infracción a la disposición normativa que regula la protección mínima del contrato de consumo, la cual se encuentra recogida en el literal e) del artículo 47 del Código.
13. De esa manera, corresponde precisar que el numeral (ii) de la imputación de cargos debe quedar redactada de la siguiente manera:

*“Presunta infracción al literal e) del artículo 47 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no habría entregado a la denunciante copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.*

14. Cabe señalar que la precisión a la referida imputación no implica una afectación al derecho a la defensa ni al principio del debido procedimiento, previsto en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en tanto el proveedor denunciado tuvo la posibilidad de ejercer su derecho a la defensa, respecto de los hechos cuestionados por los denunciantes.

## (ii) Sobre el orden del análisis de las imputaciones

<sup>2</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**  
**Artículo 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.

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

15. Luego de haber realizado las precisiones correspondientes a los hechos imputados contra el Banco, esta Comisión considera que, para una mejor comprensión de estos, se evaluarán los hechos materia de denuncia, conforme a lo siguiente:
- (i) *Presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no le habría brindado a la denunciante información adecuada sobre las condiciones aplicables al préstamo contratado.*
  - (ii) *Presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no habría cumplido con brindar información de manera oportuna a la denunciante sobre la contratación y pagos del Seguro de Protección.*
  - (iii) *Presunta infracción al literal e) del artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. no habría entregado a la denunciante copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.*
  - (iv) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. habría efectuado un cobro indebido de S/ 947,34 por el Seguro de Desgravamen por 46 meses no corridos, de los cuales únicamente le devolvieron S/ 264,14.*
  - (v) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. habría efectuado un cobro indebido de S/ 1 837,89 por el Seguro de Protección, por el cual la denunciante no brindó su consentimiento al no necesitarlo por encontrarse en pleno ejercicio de su trabajo por la duración de la contratación del préstamo.*
  - (vi) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A. se habría negado a devolver el concepto de Seguro de Desgravamen, pese a que le indicaron a la denunciante por correo electrónico que se acercara a una agencia para hacer efectiva dicha devolución.*
  - (vii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que Scotiabank Perú S.A.A., a través de su personal, no habría atendido de manera adecuada los reclamos verbales presentados por teléfono y en la oficina de la entidad bancaria, toda vez que no le habrían brindado solución y únicamente respuestas disuasivas.*

### Sobre el deber de información

16. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y en el artículo 2 del Código<sup>8</sup>, involucra el deber de los

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

**Artículo 1.- Derecho de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos en el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

- b) Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

**Artículo 2.- Información relevante**

proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

17. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, así como prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
18. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae en los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

***Sobre la información relacionada a las condiciones aplicables al préstamo contratado***

19. En el presente caso, la señora [REDACTED] señaló que el Banco no le brindó información adecuada sobre las condiciones aplicables al préstamo contratado.
20. En su defensa el Banco señaló que, en el contrato de préstamo que se encuentra suscrito, la denunciante aceptó haber sido informada, conocer y aceptar las condiciones aplicables al crédito materia de denuncia.
21. Al respecto, de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte que el préstamo, referido al crédito por convenio, fue debidamente suscrito por la señora Breña, según el siguiente documento:

**Imagen N°1: Extracto del préstamo por convenio suscrito por la denunciante**

*(Ver imagen en la siguiente página)*

- 
- 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
  - 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano
- (...)

**CONTRATO DE CRÉDITO**

Con la suscripción del presente documento, usted estimado Cliente declara que ha sido informado, conoce y acepta las Condiciones Generales de Contratación aplicables al Contrato de Crédito (en adelante CGC), las cuales se encuentran aprobadas por Resolución SBS N° 2350-2010 y sus modificatorias; así como el cronograma los cuales les son entregados de acuerdo a la forma convenida más adelante.

(...)

Cliente y Banco, firman este documento en señal de aceptación de la presente solicitud, las CGC del Contrato de crédito, la autorización de tratamiento de datos bajo las condiciones del Anexo 1 y los documentos que le han sido entregados en la forma solicitada. Asimismo el Cliente declara que los datos proporcionados en el documento son verídicos y autorizan al Banco a verificarlos cuando lo estime conveniente.

[Redacted Signature Area]

De uso interno:  
 Canal de Venta: FFVW Interna  FFVW Edena  
 Empresa / Unidad de Venta: **RED DE OPERACIÓN PROTECCIÓN 2021** En caso de FFVW externa indica  
 Código de Proveedor Responsable: [Redacted]

Firma de la denunciante

(...) con la suscripción del presente documento, usted estimado cliente **declara haber sido informado, conoce y acepta las Condiciones Generales de Contratación** aplicables al Contrato de Crédito (...)

22. Por lo tanto, del medio probatorio señalado, se concluye que la denunciante suscribió correctamente el préstamo por convenio, manifestando expresamente su conformidad en haber sido informada con las condiciones aplicables al préstamo contratado.
23. De acuerdo a ello, se acredita que la denunciante otorgó su conformidad con las condiciones establecidas aceptando haber sido informada. Por ello, no es posible atribuir responsabilidad al Banco.
24. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el numeral 2.2 del artículo 2° del Código, al haberse acreditado que la entidad bancaria informó a la denunciante sobre las condiciones aplicables al préstamo contratado, suscribiendo el contrato en señal de conformidad.

***Sobre la información oportuna relacionada al seguro de protección***

25. En el presente caso, la señora [Redacted] señaló que el Banco no cumplió con brindar información de manera oportuna sobre la contratación y pagos del seguro de protección.
26. En su defensa el Banco señaló que, pusieron a disposición de la señora Breña la información correspondiente al seguro de protección, siendo que, la denunciante decidió brindar su conformidad a través de la suscripción de la póliza de seguro materia de denuncia.
27. Al respecto, de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte que el seguro de protección fue debidamente suscrito por la señora Breña, según el siguiente documento:

**Imagen N°2: Extracto de la solicitud del seguro de protección suscrito por la denunciante**

(ver imagen en la siguiente página)



**SOLICITUD-CERTIFICADO (SC) SEGURO PROTECCIÓN DE PAGOS**

Póliza Dólares: 5901160127  Código SBS Soles: RG2085910001 / Dólares: RG2085920002 N° SC: Fecha de Emisión: 21/12/20  
 "Adecuado a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias."

**DATOS DEL CONTRATANTE**  
 Scotiabank Perú S.A.A. RUC: 20100043140  
 Dirección: Dionisio Berteano N° 102 - San Isidro - Lima - Lima Email: coo@scotiabank.com.pe Teléfono: (01)311-6000

**DATOS DE LA COMPAÑÍA**  
 BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros RUC: 20513328819 Email: servicioalcliente@cardif.com.pe  
 Av. Casaval y Moreyra Nro 380 Piso 11 - San Isidro - Lima - Lima Teléfono: (01) 615-1700 / Fax: (01) 615-1721

**DATOS DEL ASEGURADO**  
 Nombre: [REDACTED] Apellido Paterno: [REDACTED] Apellido Materno: [REDACTED]  
 DNUCE: [REDACTED] Fecha Nacimiento: [REDACTED] Sexo: F Teléfono(s): [REDACTED]

(...)

**LUGAR, FORMA Y FECHA DE PAGO DE LA PRIMA**  
 Lugar: Oficinas del Contratante Forma: Pago único con cargo al préstamo  
 Fecha: En la fecha de desembolso del préstamo Interés Moratorio: No aplica Período de Gracia: no aplica

(...)

**BENEFICIARIO**  
 Para las Coberturas Principales: Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal, se indemniza al Asegurado hasta la suma asegurada máxima detalladas en el presente documento.  
 Para las Coberturas Adicionales: El beneficiario será el Asegurado.  
 \*NOTA: En caso el Asegurado realice una pre-cancelación del préstamo, el seguro se mantendrá vigente hasta el término del plazo original del contrato del préstamo y será el Asegurado el único beneficiario de las coberturas. Aplica para las coberturas Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal y coberturas adicionales, con un tope máximo (límite) de S/ 1,500 por cuota.

PRIMA (Tasa aplicada sobre el Préstamo) Prima Comercial: 3.39% Prima Comercial más IGV: 4.00%

DECLARO HABER LEÍDO, ACEPTADO, RECIBIDO Y FIRMADO LA SOLICITUD-CERTIFICADO ENTREGADA POR EL CONTRATANTE, LA CUAL CONSTA DE NUEVA (9) PÁGINAS.

Firma de la denunciante: [REDACTED]

GERENTE DE DIVISION DE OPERACIONES Y SISTEMAS  
 BNP PARIBAS CARDIF S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Para uso interno (no llenar)  
 19814 Registro  
 [REDACTED] Agencia  
 Fianza [REDACTED] del funcionario

28. Por lo tanto, del medio probatorio señalado, se concluye que la denunciante suscribió correctamente la solicitud del seguro protección, manifestando expresamente su conformidad en haber sido informada con las condiciones aplicables seguro contratado y pago de seguro de protección.
29. De acuerdo a ello, se acredita que la denunciante otorgó su conformidad con las condiciones establecidas aceptando haber sido informada.
30. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el numeral 2.2 del artículo 2° del Código, al haberse acreditado que la entidad bancaria informó oportunamente a la denunciante sobre la contratación y pagos del seguro de protección, suscribiendo la póliza en señal de conformidad.

### Sobre la protección mínima del contrato de consumo

31. El literal e) del artículo 47<sup>04</sup> del Código establece que todo proveedor debe entregar a los usuarios la copia de los contratos y demás documentación relacionada con

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016  
 Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

(...)

e) Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la

dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación.

### ***Sobre el allanamiento formulado por el Banco***

32. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330 del Código Procesal Civil — *aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos*—, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado, es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia.
33. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
34. En el presente caso, la señora [REDACTED] señaló que el Banco no le entregó copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.
35. En sus descargos, el Banco se allanó al referido hecho imputado en su contra, conforme se observa a continuación:

### **Imagen N° 3: Descargos del Banco**

#### **II. RESPECTO A LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES**

7. Según indica la Comisión, se cuestiona que Scotiabank no habría entregado a la denunciante copia del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo por convenio.
  8. Al respecto, dentro del plazo otorgado para presentar descargos, en virtud de lo establecido en el inciso 3° del artículo 112° de la Ley Nro. 29571, recientemente modificada por el Decreto Legislativo Nro. 1308, y de lo establecido en el Código Procesal Civil<sup>1</sup>, presentamos nuestro **ALLANAMIENTO** respecto a la conducta denunciada.
  9. En ese sentido, en aplicación de lo establecido en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, solicitamos se nos sancione con una **AMONESTACIÓN** y la exoneración del pago de los costos, puesto que estamos presentando nuestro allanamiento dentro del plazo para presentar descargos, conforme lo regulado en el numeral 3 de dicho artículo que señala lo siguiente:
36. En el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar la responsabilidad del Banco sobre el presunto hecho infractor atribuido en su contra; sin embargo, el proveedor denunciado se allanó a dicha imputación, aceptando la pretensión del denunciante.

---

contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor.  
(...)

37. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado acreditado que el Banco no entregó a la señora [REDACTED] copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.
38. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Sánchez contra el Banco, por infracción al literal e) del artículo 47° del Código, en tanto el proveedor denunciado se allanó a la conducta referida a no haber entregado a la señora [REDACTED] copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.

### **Sobre el deber de idoneidad**

39. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>5</sup>.
40. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>6</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

### **Sobre el presunto cobro indebido por seguro de desgravamen**

41. En su denuncia la señora [REDACTED] señaló que le efectuaron un cobro indebido de S/ 947,34 por Seguro de Desgravamen por 46 meses no corridos, de los cuales únicamente le devolvieron S/ 264,14.
42. En su defensa, el Banco señaló que el seguro de desgravamen se encontraba sujeto a una prima única, procediéndose con el cobro de S/ 947,34; sin embargo, de acuerdo a la liquidación del seguro, correspondía devolver por prima no devengada el monto de S/ 264,14.

### **Imagen N°4: Extracto de la solicitud del seguro de desgravamen suscrito por la denunciante**

*(Ver imagen en la siguiente página)*

<sup>5</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad 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.

(...)

<sup>6</sup> LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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.

**SOLICITUD - CERTIFICADO DESGRAVAMEN PRÉSTAMO PERSONAL**

Nro. de Póliza: 6110510100007      Código SGS: VI2047410006 (soles)      Nro. Certificado: 21142/20      Fecha de Emisión: 21/12/20  
 Dólares: 6110510100006      VI2047420007 (dólares)

**DATOS DE LA COMPAÑÍA: MAPFRE Perú Vida Compañía De Seguros Y Reaseguros**  
 Dirección: Av. 28 de Julio 873      RUC: 2941889618      Teléfono: 213-3333  
 Distrito: Miraflores      Provincia: Lima      Departamento: Lima      Correo: bancasegurosymvivos@mapfre.com.pe

**DATOS DEL CONTRATANTE: Scotiabank Perú S.A.A**  
 RUC: 2010043140      Web: www.sciotabank.com.pe      Teléfono (e): Lima (01)811-8000      Provincia: O. 801-1-8300  
 Dirección: Dioniso Delgado Nº 100      Distrito: San Isidro      Provincia: Lima      Departamento: Lima

**DATOS**  
 Nombre: [REDACTED]  
 DNI/CE: [REDACTED]  
 Dirección: [REDACTED]  
 Distrito: [REDACTED]



PRIMA COMERCIAL	Asegurado: Titular	Asegurado: Titular + Cónyuge	BENEFICIARIO
Prima Única*	2.1052%	4.2104%	Scotiabank Perú S.A.A

\*La prima Única será devengada por MAPFRE de acuerdo a las siguientes tasas: tasa primer mes 1.5036% y tasa para el periodo restante de 0.6016% por asegurado. \*\* La suma asegurada no incluye intereses compensatorios, moratorios ni gastos administrativos. \*\*\* Monto máximo acumulado por Asegurado, teniendo en cuenta el total de préstamos bajo cobertura de un Seguro Desgravamen Préstamo Personal.

DECLARO HABER LEÍDO, ACEPTADO, RECIBIDO Y FIRMADO LA SOLICITUD CERTIFICADO ENTREGADA POR SCOTIABANK PERÚ S.A.A LA CUAL CONSTA DE CINCO (5) PAGINAS:

[REDACTED] ASEGURADO 2

DECLARO HABER LEÍDO, ACEPTADO, RECIBIDO Y FIRMADO EL CONSENTIMIENTO TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ENTREGADO POR SCOTIABANK PERÚ S.A.A EN LA QUINTA PAGINA DEL PRESENTE DOC.

[REDACTED] ASEGURADO 2

Firma de la denunciante

Informan como se devengará la prima, siendo la tasa del primer mes 1.5036% y tasa para el periodo restante de 0.6016%

**Imagen N°5: Extracto de la liquidación del seguro de desgravamen**

Monto Solicitado	45,000.00
2.1052% Prima del Seguro de Desgravamen	947.34
1.5036% Prima del Seguro de Desgravamen cobrada por los primeros 30 días	676.62
0.6016% Prima del Seguro de Desgravamen cobrada del día 31 en adelante	270.72
Monto Financiado	45,947.34
Fecha de Contratación	22/12/2020
Fecha de Fin	01/01/2025
Fecha de Cancelación Anticipada	25/02/2021
Número de días contratados	1471
Número de días con cobertura	65
Número de días sin cobertura o periodo no devengado	1406
Número de días con cobertura con la tarifa de 1.5036%	30
Número de días sin cobertura o periodo no devengado con la tarifa de 1.5036%	0
Número de días con cobertura la tarifa de 0.6016%	35
Número de días sin cobertura o periodo no devengado con la tarifa de 0.6016%	1406
Prima cobrada por día por los primeros 30 días	22.5540000000000000
Prima cobrada por día del día 31 en adelante	0.1878093350451080
Prima Devengada por los primeros 30 días	676.62
Prima No Devengada por los primeros 30 días	-
Prima Devengada por día del día 31 en adelante	6.58
Prima No Devengada por día del día 31 en adelante	264.14
<b>Monto Total a Devolver</b>	<b>264.14</b>



43. Por lo tanto, del medio probatorio señalado, se observa que la denunciante aceptó que el seguro de desgravamen se encontraba sujeto a una prima única de 2.1052% (S/ 947,34) sobre el importe del préstamo contratado, y que la misma sería devengada de la siguiente manera: tasa primer mes: 1.5036% y tasa para el periodo restante: 0.6016%.
44. Asimismo, de acuerdo con la liquidación y cálculo efectuado se advierte que, de los 1471 días contratados se realizó la cobertura de 65 días (S/ 676,62 por 30 días y S/ 6,58 por 35 días), por lo que correspondía efectuar un cobro de S/ 683,20. En ese sentido, el importe a devolver a la denunciante por prima no devengada correspondía a S/ 264,14. Por ello, no es posible atribuir responsabilidad al Banco sobre el presente hecho infractor.
45. A mayor abundamiento, resulta importante precisar que el 29 de marzo de 2021 la denunciante realizó el cobro de S/ 264,14, por concepto de prima no devengada.
46. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que el cobro por seguro de desgravamen resultaba indebido.

#### ***Sobre el presunto cobro indebido por seguro de protección***

46. En su denuncia la señora [REDACTED] señaló que le efectuaron un cobro indebido de S/ 1 837,89 por el Seguro de Protección, por el cual la denunciante no brindó consentimiento al no necesitarlo por encontrarse en pleno ejercicio de su trabajo por la duración de la contratación del préstamo.
47. En su defensa, el Banco señaló que la denunciante aceptó la contratación de la póliza respectiva del seguro de protección de pagos.
48. Al respecto, de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte que el seguro de protección fue debidamente suscrito por la señora Breña, según el siguiente documento:

#### **Imagen N°6: Extracto de la solicitud del seguro de protección suscrito por la denunciante**

*(Ver imagen en la siguiente página)*

**SOLICITUD-CERTIFICADO (SC) SEGURO PROTECCIÓN DE PAGOS**

Póliza Soles: 5901160127	<input type="checkbox"/>	Código SBS Soles: RG2085910001 / Dólares: RG2085920002	N° SC:	Fecha de Emisión:
Póliza Dólares: 5901160227	<input type="checkbox"/>	*Adecuado a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias*		21/12/20

**DATOS DEL CONTRATANTE**  
Scotiabank Perú S.A. RUC: 20100043140  
Dirección: Dionisio Delgado N° 102 - San Isidro - Lima - Lima | Email: coo@scotiabank.com.pe | Teléfono: (01) 311-6000

**DATOS DE LA COMPAÑIA**  
BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros RUC: 29513328819 | Email: servicioscliente@cardif.com.pe  
Av. Casavil y Montevideo Nro 380 Piso 11 - San Isidro - Lima - Lima | Teléfono: (01) 615-1700 / Fax: (01) 615-1721

**DATOS**  
Nombre: [REDACTED] Apellido Paterno: [REDACTED] Apellido Materno: [REDACTED]  
DNI/CUIC: [REDACTED] Fecha Nacimiento: [REDACTED] Teléfono(s): [REDACTED]

(...)

**LUGAR, FORMA Y FECHA DE PAGO DE LA PRIMA**  
Lugar: Oficinas del Contratante | Forma: Pago único con cargo al Préstamo | Forma de pago  
Fecha: En la fecha de desembolso del Préstamo | Interés Moratorio: No aplica | Periodo de Gracia: No aplica

(...)

**BENEFICIARIO**  
Para las Coberturas Principales: Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal, se indemniza al Asegurado hasta la suma asegurada máxima detalladas en el presente documento.  
Para las Coberturas Adicionales: El beneficiario será el Asegurado.  
\*NOTA: En caso el Asegurado realice una pre-cancelación del préstamo, el seguro se mantendrá vigente hasta el término del plazo original del contrato del préstamo y será el Asegurado el único beneficiario de las coberturas. Aplica para las coberturas Desempleo Involuntario e Incapacidad Temporal y coberturas adicionales, con un tope máximo (límite) de S/. 1,500 por cuota.  
PRIMA (Tasa aplicada sobre el Préstamo)  
Prima Comercial: 3.39% | Prima Comercial más IGV: 4.60%

Tasa de la prima

Se informa que ante una pre-cancelación del préstamo el seguro se mantendrá vigente hasta el término del plazo original

DECLARO HABER LEÍDO, ACEPTADO, RECIBIDO Y FIRMADO LA SOLICITUD-CERTIFICADO ENTREGADA POR EL CONTRATANTE, LA CUAL CONSTA DE NUEVA (9) PAGINAS.

La señora Breña acepta las condiciones del seguro

GERENTE DE DIVISION DE OPERACIONES Y SISTEMAS  
BNP PARIBAS CARDIF S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Para uso interno (no llenar)

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

49. Por lo tanto, del medio probatorio señalado, se concluye que la denunciante suscribió correctamente la solicitud del seguro protección, manifestando expresamente su conformidad.
50. De acuerdo a ello, se acredita que la denunciante otorgó su conformidad con las condiciones establecidas del seguro protección. Por ello, no es posible atribuir responsabilidad al Banco sobre el presente hecho infractor.
51. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la aceptó la contratación del seguro protección, suscribiendo la póliza en señal de conformidad.

### ***Sobre la presunta negativa de devolver el concepto de seguro de desgravamen***

52. En su denuncia la señora [REDACTED] señaló que el Banco se negó a devolver el concepto de seguro de desgravamen, pese a que le indicaron por correo electrónico que se acercara a una agencia para hacer efectiva dicha devolución.
53. En su defensa, el Banco señaló que devolvieron el monto correspondiente de S/ 264,14 por prima no devengada.
54. Al respecto, de los medios probatorios obrantes en el expediente se advierte la constancia de devolución de la prima única no devengada por concepto de seguro de desgravamen, según el siguiente documento:

**Imagen N°7: Extracto de la solicitud del seguro de protección suscrito por la denunciante**

DEVOLUCIÓN DE PRIMA ÚNICA NO DEVENGADA

Nombre del cliente: [REDACTED]

Número de operación: 189479

Seguro de desgravamen: S/ [REDACTED]

Ajuste EFECTIVO: S/ [REDACTED]

Firma y sello: 40600134

\* El cliente manifiesta su conformidad con el monto devuelto de la prima no devengada del seguro de desgravamen, generada por la cancelación anticipada de su crédito.

55. Por lo tanto, del medio probatorio señalado, se concluye que el Banco cumplió con efectuar la devolución del importe de la prima no devengada el 29 de marzo de 2021, suscribiendo la denunciante la referida constancia en señal de conformidad.
56. De acuerdo a ello, se acredita que el Banco devolvió el concepto de seguro de desgravamen. Por ello, no es posible atribuir responsabilidad al Banco sobre el presente hecho infractor.
57. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que la entidad bancaria el 29 de marzo de 2021 devolvió a la denunciante la prima única no devengada por concepto de seguro de desgravamen, conforme a la constancia de devolución suscrita.

### **Sobre la atención del reclamo**

58. El numeral 88.1 del artículo 88 del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros, precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente, esto es, la emitida por la SBS<sup>14</sup>.
59. La Circular N° G-184-2015, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, y que se encontraba vigente al momento de la ocurrencia de los hechos del presente caso, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados<sup>15</sup>.
60. Asimismo, cabe señalar que la respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. Es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan, en modo alguno, que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.
61. En su denuncia, la señora [REDACTED] señaló que, el Banco, a través de su personal, no atendió de manera adecuada los reclamos verbales presentados por teléfono y en la oficina de la entidad bancaria, toda vez que no le brindaron solución y únicamente respuestas disuasivas.
62. Por su parte el Banco señaló que no se encontraba acreditado que la denunciante formuló reclamos por teléfono o a través de sus oficinas.
63. En este sentido, esta Comisión considera que el análisis del presente caso se realizará de la siguiente manera: (i) verificar si la denunciante acreditó haber presentado reclamos; (ii) si los reclamos fueron atendidos adecuadamente.
64. Sobre el particular, es pertinente señalar que el numeral 2 del artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones<sup>6</sup>, por lo que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308**

**Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros**

88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

<sup>15</sup> **CIRCULAR N° G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO, publicada el 1 de octubre de 2015 y vigente desde el 1 de enero de 2016**

**9. Cómputo de plazos y notificación**

**Aspectos relacionados al cómputo de plazos**

9.1 (...) Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

<sup>6</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 173°.- Carga de la prueba**

(...)

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



dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:

- *Primera etapa:*  
*Acreditación del defecto.* - El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo en la que se fundamenta; y,
  - *Segunda etapa:*  
*Atribución del defecto.* - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
65. Por su parte, el artículo 196 del Código Procesal Civil<sup>7</sup>, aplicable de manera complementaria a los procedimientos administrativos, la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice, por lo cual en el presente caso constituye deber de la denunciante acreditar el hecho denunciado.
66. En este punto, es necesario precisar a la señora [REDACTED] que para que esta Comisión pueda evidenciar la ocurrencia de una infracción, correspondía —en primer lugar— que ella, en su calidad de denunciante, acredite sus afirmaciones respecto al presunto hecho denunciado (primera etapa de evaluación), para que luego de ello, esta Comisión pueda determinar si el Banco no cumplió con atender adecuadamente sus reclamos (segunda etapa de evaluación); sin embargo, de la revisión del expediente, no se aprecia medio probatorio alguno que corrobore ello.
67. De lo señalado en los párrafos precedentes, se concluye que no ha quedado acreditado que la denunciante haya presentado algún reclamo ante el Banco.
68. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0495-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código, al no haberse acreditado que la denunciante presentó algún reclamo ante la entidad bancaria.

### Sobre las medidas correctivas

69. El artículo 114 del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias<sup>12</sup>.

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993**

**Artículo 196°.-** 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.

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de 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 expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

70. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>13</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
- Reparar productos.
  - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaria técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>14</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
  - Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
  - El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
  - En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:

71. En su denuncia, la señora [REDACTED] solicitó en calidad de medida correctiva que se ordene al Banco, cumplir con la devolución del importe de S/ 683,20 por el Seguro de Desgravamen y S/ 1 837,89 por el Seguro de Protección (desempleo) que no necesitó pues se encontraba en pleno ejercicio de sus funciones en su centro de trabajo, más los intereses correspondientes a la fecha en que sea resuelto en el presente caso.
72. Respecto a lo solicitado por la señora [REDACTED] no corresponde admitirla, debido a que está referida a hechos sobre el cual no se ha determinado responsabilidad del Banco.
73. Asimismo, en la medida que en el presente caso se ha determinado la responsabilidad del Banco por no haber entregado a la señora [REDACTED] copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.
74. Al respecto, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco, 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: (i) remitir a la denunciante copia de los documentos contractuales del préstamo otorgado el 22 de diciembre de 2020.
75. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>15</sup>.
76. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de

- 
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

<sup>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

(Subrayado agregado)

protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva<sup>16</sup>.

77. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil.

### Graduación de la sanción

78. El artículo 112 del Código —*modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308*— establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que 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 pecuniaria<sup>18</sup>.
79. En efecto, se debe considerar que allanarse a la denuncia o reconocer las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra.

<sup>16</sup> **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, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021**  
(...)

**Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.  
(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

<sup>18</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y 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.

80. Dicha declaración brinda a la autoridad administrativa elementos para dilucidar una controversia y conlleva a que el procedimiento resulte más célere. Ello se corrobora con lo establecido en la doctrina que señala que *“el allanamiento encierra una renuncia a defenderse en el proceso, evitando con ello dispendio de gastos y tiempo, de tal forma tal que en atención al momento en que se realiza, como es, al contestar la demanda, conlleva a la exoneración del gasto procesal, exoneración que no opera si se realiza el allanamiento con posterioridad a la contestación”*<sup>19</sup>.
81. Cabe señalar que, 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, aun cuando sea considerado como un atenuante, la sanción a imponer seguirá siendo pecuniaria.
82. Asimismo, se debe tener en cuenta lo recogido en el literal e) del artículo 29 de la Directiva sobre la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos<sup>20</sup>, esto es, una amonestación.
83. En el presente caso, el Banco allanó al hecho referido a no haber entregado a la señora Breña copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.
84. Dicho ello, estimando que la conducta procesal adoptada por el Banco ha contribuido con la administración en reducir los costos de la tramitación del presente procedimiento y ha permitido emitir una resolución de manera célere, se debe considerar tal conducta de acuerdo a lo establecido en las normas antes citadas.
85. En consecuencia, la Comisión considera sancionar al Banco con la multa de amonestación, por presunta infracción al literal e) del artículo 47° del Código, en tanto se allanó al hecho consistente en no haber entregado a la señora Breña copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.

### Sobre las costas y costos del procedimiento

86. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>23</sup>, aprobada por Decreto Legislativo 807, dispone que es potestad de la Comisión

<sup>19</sup> LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica, 2da Edición, Lima, Tomo I, pp. 859.

<sup>20</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**  
**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento**

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutores en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

<sup>23</sup> **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

87. Por su parte, el artículo 112° del Código dispone que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas<sup>7</sup>.

### De las costas del procedimiento

88. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa de del Banco en virtud de la formulación de su allanamiento, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas del procedimiento en favor de la señora Breña.
89. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución<sup>24</sup>.
90. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>25</sup>.
91. Es pertinente informar que si la denunciante comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplieron con el referido

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**  
**Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y 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.

<sup>24</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>25</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**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.

(Subrayado agregado)

mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas<sup>26</sup>.

### De los costos del procedimiento

92. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, en su escrito de descargos, presentado dentro del plazo establecido para ello, el Banco formuló su allanamiento a los hechos denunciados por la señora Breña, por lo que en atención a lo expuesto (ver *supra*, numeral 87) corresponde exonerar a dicho proveedor del pago de los costos del procedimiento.

### Sobre la inscripción del Banco en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

93. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado<sup>27</sup>.
94. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
95. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracción al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto una sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y

<sup>26</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**  
**Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos**

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

<sup>27</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 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.

sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria informó a la denunciante sobre las condiciones aplicables al préstamo contratado, suscribiendo el contrato en señal de conformidad.

**SEGUNDO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria informó oportunamente a la denunciante sobre la contratación y pagos del seguro de protección, suscribiendo la póliza en señal de conformidad.

**TERCERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción al literal e) del artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se allanó al hecho consistente en no haber entregado a la señora Breña copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.

**CUARTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el cobro por seguro de desgravamen resultaba indebido.

**QUINTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que aceptó la contratación del seguro protección, suscribiendo la póliza en señal de conformidad.

**SEXTO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad bancaria el 29 de marzo de 2021 devolvió a la denunciante la prima única no devengada por concepto de seguro de desgravamen, conforme a la constancia de devolución suscrita.

**SETIMO:** declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciante presentó algún reclamo ante la entidad bancaria.

**OCTAVO:** ordenar a Scotiabank Perú S.A.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con remitir a la denunciante copia de los documentos contractuales del préstamo otorgado el 22 de diciembre de 2020. Para lo



cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N°1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

**NOVENO:** sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una amonestación, por infracción al literal e) del artículo 47° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se allanó al hecho consistente en no haber entregado a la señora [REDACTED] copias del cronograma de pagos, así como los documentos firmados por la contratación del préstamo.

**DÉCIMO:** ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora [REDACTED] las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO PRIMERO:** disponer la inscripción de Scotiabank 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 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>25</sup>.

**DÉCIMO SEGUNDO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, 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 la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación<sup>26</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su

<sup>25</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

**Artículo 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.

<sup>26</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

**PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"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 (...)"

notificación<sup>27</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>28</sup>.

**Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Evelyn Edith Chumacero Asención y María de Fátima Ponce Regalado.**

**ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS**  
Presidenta

---

<sup>27</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 218.- Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

<sup>28</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 222.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.