



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS Nº: 568-2023/PS0-INDECOPI-CUS
EXPEDIENTE COMISIÓN Nº: 078-2024/CPC-INDECOPI-CUS-APELACIÓN

RESOLUCIÓN FINAL Nº 395-2024/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
DENUNCIANTE : FELICITAS BACA PAUCAR
DENUNCIADO : CMAC PIURA S.A.C.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: CONFIRMAR la Resolución Final Nº 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que resolvió sancionar a la CMAC Piura S.A.C. con cuatro punto cero y uno (4.01) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62º literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en tanto su trabajador amenazó a la señora Felicitas Baca Paucar cuando se encontraba junto a su hija, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte.

SANCIÓN:

4.01 UIT¹ Por haber incurrido en un métodos abusivos de cobranza

Cusco, 12 de julio de 2024.

ANTECEDENTES

- Mediante escrito de fecha 11 de octubre de 2024, la señora Felicitas Baca Paucar (en adelante, la señora Baca) presentó denuncia contra CMAC PIURA S.A.C. (en adelante, la Caja), por presuntas infracciones a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
- En su escrito de postulación la denunciante señaló que:
 - En marzo del 2022 adquirió a un préstamo de S/ 50 000.00, el mismo que conforme su cronograma, pagó las 8 primeras cuotas por un monto ascendente a S/ 1 567.50, habiendo cancelado el monto total de S/ 12 536.00.
 - Sin embargo, refiere que, los meses de diciembre de 2022, enero, febrero, marzo y abril de 2023 por motivos de fuerza mayor no pudo pagar sus cuotas,

¹ **Código Único de Multa (CUM): 202300000011279**



por lo que se apersonó a las instalaciones de la denunciada, entrevistándose con el señor Guido Guillermo -administrador-, a quien le solicitó el refinanciamiento de su deuda, indicándole en un primer momento, que ellos no aceptaban refinanciamientos; tras insistirle el administrador aceptó el refinanciamiento con la condición de que la cuota mensual ascienda a S/ 1 754.14, por lo que aceptó el monto a pagar.

- (iii) Agrega que, posteriormente se dio con la sorpresa que nunca se había aprobado el refinanciamiento y que únicamente se la había hecho pagar una cuota más; es así que, la denunciante empezó a ser perseguida, amenazada, acosada, asediada por parte del señor Guido Guillermo, trabajador de la denunciada, quien la buscaba en su lugar de trabajo, la perseguía, la buscaba en su casa a altas horas de la noche, pegaba afiches y letreros en su vivienda, y le gritaba insultos como conchuda, morosa, mala persona; en una ocasión, le amenazó junto a su hija -que pudo grabar-, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte; de otro lado manifestó que el trabajador de la denunciada se apersonó a su lugar de residencia, acompañado de 3 personas, a manera de matones, quienes le amenazaron, indicándole que le quitarían todas sus propiedades, y que hablarían con el presidente de la comunidad, para expulsarla.
3. Por antes indicado, la denunciante solicitó que, se ordene como medida correctiva el cese y abstención de los métodos abusivos de cobranza ejercidos y el pago de los gastos incurridos por la denunciante para mitigar las consecuencias de las infracciones. Asimismo, solicitó que se ordene el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.
4. El 24 de octubre de 2023, el ORPS, mediante resolución N° 01, admitió a trámite la denuncia por presunta vulneración del artículo 62° literales b), c), d) y h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:
- (i) Habría empleado métodos abusivos de cobranza al haber buscado a la denunciante en su casa a altas horas de la noche.
- (ii) Habría empleado métodos abusivos de cobranza al haber pegado afiches y letreros en su vivienda.
- (iii) Habría empleado métodos abusivos de cobranza en tanto un trabajador de la denunciada se apersonó al lugar de residencia de la denunciante, acompañado de 3 personas, a manera de matones, quienes le amenazaron, indicándole que le quitarían todas sus propiedades, y que hablarían con el presidente de la comunidad, para expulsarla.
- (iv) Habría empleado métodos abusivos de cobranza en tanto la denunciante empezó a ser perseguida, amenazada, acosada, asediada por parte del trabajador de la denunciada, quien la buscaba en su lugar de trabajo, le gritaba insultos como conchuda, morosa, mala persona.



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 568-2023/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 078-2024/CPC-INDECOPI-CUS-APELACIÓN

- (v) Habría empleado métodos abusivos de cobranza al haber amenazado a la denunciante cuando se encontraba junto a su hija, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte.

5. Mediante Resolución Final N° 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023 el ORPS resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la CMAC Piura S.A.C. en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 62° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que un trabajador haya buscado a la señora Felicitas Baca Paucar en su casa a altas horas de la noche para realizar el cobro de la deuda de su crédito, y, por lo tanto, que haya empleado métodos abusivos de cobranza.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la CMAC Piura S.A.C. en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 62° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que un trabajador haya pegado afiches y letreros en la vivienda de la señora Felicitas Baca Paucar, y, por lo tanto, que haya empleado métodos abusivos de cobranza.

TERCERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la CMAC Piura S.A.C. en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 62° literales d) y h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que un trabajador se apersonó al lugar de residencia de la señora Felicitas Baca Paucar, acompañado de 3 personas, a manera de matones, quienes le amenazaron, indicándole que le quitarían todas sus propiedades, y que hablarían con el presidente de la comunidad, para expulsarla, y, por lo tanto, que haya empleado métodos abusivos de cobranza.

CUARTO: Sancionar a la CMAC Piura S.A.C. con AMONESTACIÓN por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literales d) y h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en tanto la señora Felicitas Baca Paucar empezó a ser perseguida, acosada y asediada por parte de su trabajador, quien la buscaba en su lugar de trabajo; y archivar el presente procedimiento administrativo sancionador, al no haber quedado acreditado que su trabajador haya amenazado y gritado insultos como conchuda, morosa, mala persona en el lugar de trabajo de la señora Felicitas Baca Paucar, y, por lo tanto, que haya empleado métodos abusivos de cobranza.

QUINTO: Sancionar a la CMAC Piura S.A.C. con cuatro punto cero y uno (4.01) UIT – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en tanto su trabajador amenazó a la señora Felicitas Baca Paucar cuando se encontraba junto a su hija, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte.

SÉTIMO: Ordenar a la Caja la CMAC Piura S.A.C. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 568-2023/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 078-2024/CPC-INDECOPI-CUS-APELACIÓN

- (i) *Abstenerse de emplear el método abusivo de cobranza de perseguir, acosar y asediar, buscando en su lugar de trabajo a la señora Felicitas Baca Paucar, para el cobro de su deuda.*
- (ii) *Abstenerse de emplear el método abusivo de cobranza de amenazar utilizando afirmaciones de poder para el cobro de la deuda de la señora Felicitas Baca Paucar.*

(...)"

6. El 22 de enero de 2024, la Caja presentó su recurso de apelación, el que fue concedido por el ORPS, mediante Resolución N° 3 del 09 de febrero de 2024, en su recurso de apelación señaló que:

- (i) Como pretensión principal solicita la nulidad parcial o la revocación de la Resolución Final N° 568-2023/PS0-INDECOPI-CUS, alegando motivación aparente, insuficiente y sustancialmente deficiente, indebida valoración de los medios probatorios y vicios de orden procesal; y, como pretensión accesorias, solicita dejar sin efecto la sanción de multa, costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- (ii) Señala que existe motivación aparente vicios de fondo, y falta de valoración de los medios probatorios, vulnerando la constitución, al emitir un pronunciamiento arbitrario, en tanto señala que *"...nuestro colaborador no realizó la mención de que su padre era vocal con la finalidad de amenazar a la denunciante para que realice el pago de su deuda, sino que el contexto es referido al hecho que se empezó a lanzar una serie de improperios en contra del trabajador, a lo se quiso defender de todas las calumnias que estaban manchando su honra"*, y que esa afirmación no era para crear una percepción de amenaza, ni existía la intención de ello. Por ello indica que esta afirmación se dio en defensa contra calumnias lanzadas por la denunciante, en el contexto del cobro de una deuda, agrega que nadie tiene el derecho de manchar la honra de las personas con insultos, mereciendo la protección también de su personal. Por ello reitera que, no se configura un método abusivo de cobranza, porque se trató de la una defensa contra las calumnias.
- (iii) Agrega que, en ninguno de los supuestos de la normativa queda establecido que se considera como método abusivo de cobranza el derecho de la persona de iniciar acciones legales frente a las calumnias que se puedan recibir.
- (iv) Concluye sus argumentos señalando que, en el presente caso, el mismo ORPS está declarando infundada la denuncia en el extremo que no habría quedado acreditado que colaboradores de Caja Piura se hayan apersonado a su comunidad para insultarla por la deuda que mantiene con la Caja, lo que reafirmaría su posición respecto a que la señora Baca estaba lanzando calumnias contra su trabajador. Por esas razones solicita se revoque la imputación o se declare infundada.



7. Mediante resolución 05 del 23 de abril de 2024, el ORPS concedió el recurso de apelación, al respecto el ORPS, remitió el expediente a esta Secretaría Técnica, el 17 mayo de 2024 mediante Memorando N° 176-2024-PSO-CUS/INDECOPI.
8. Mediante Proveído 01 del 24 de mayo de 2024, la Secretaria Técnica de la Comisión, traslado el escrito de apelación, para que de considerarlo, la denunciante presente sus observaciones al recurso de apelación, asimismo, se citó a una audiencia de conciliación, a la que no asistió la consumidora.
9. En este punto, y antes de ingresar al análisis de la apelación presentada por la denunciada, debemos precisar que corresponderá evaluar únicamente los extremos que han sido objeto de apelación, consiguientemente, en virtud del principio *Tantum Devolutum Quantum Apellatum*, se analizará únicamente los extremos apelados, quedando los demás extremos consentidos.

ANÁLISIS:

Sobre los métodos abusivos de cobranza

10. El artículo 61° del Código establece que, los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes, prohibiéndose 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; estableciendo el artículo 62° literales b), c), d) y h)² del Código, que a efectos de la aplicación del artículo 61° antes referido, se prohíbe realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados, 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, 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 y cualquier otra modalidad análoga a las establecidas en los literales precedentes del referido artículo.
11. Los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en la 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, cautelando que las gestiones de cobranza realizadas por privados no importen una atribución indebida de facultades reservadas al poder público o trasladen información

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

(...)

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.

(...)

h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.



no veraz a los consumidores. La prohibición del empleo de métodos de cobranza tiene como finalidad evitar conductas abusivas que puedan afectar, entre otros, la reputación, tranquilidad y privacidad del hogar del consumidor, de sus actividades laborales o su imagen ante terceros, así como evitar que la información brindada por el proveedor induzca a error al consumidor a fin de intimidarlo y lograr el pago de la deuda.

12. En el presente caso, se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Caja por presunta infracción al empleo de métodos abusivos de cobranza, en tanto habría empleado métodos abusivos de cobranza al haber amenazado a la denunciante cuando se encontraba junto a su hija, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte.
13. Habiéndose declarado fundado este extremo por el ORPS, la Caja presentó su apelación señalando que, como pretensión principal solicita la nulidad parcial o la revocación de la resolución apelada alegando motivación aparente, insuficiente y sustancialmente deficiente, en atención a la falta de valoración de los medios probatorios, vulnerando la constitución, al emitir un pronunciamiento arbitrario, en tanto señala que su trabajador no realizó la mención de que su padre era vocal con la finalidad e intención de amenazar a la denunciante, sino con la intención de defenderse. Por ello indica reitera que esa afirmación se dio en defensa contra calumnias lanzadas por la denunciante, agrega que nadie tiene el derecho de manchar la honra de las personas con insultos, mereciendo la protección también de su personal.
14. Al respecto, de los argumentos esbozados por la Caja en su apelación se tiene, el reconocimiento expreso que la persona que abordó a la consumidora y su hija, es personal de la Caja, como se muestra a continuación:

“...nuestro colaborador no realizó la mención de que su padre era vocal con la finalidad de amenazar a la denunciante para que realice el pago de su deuda, sino que el contexto es referido al hecho que se empezó a lanzar una serie de improperios en contra del trabajador, a lo se quiso defender de todas las calumnias que estaban manchando su honra”

15. Por otro lado, respecto a la presente imputación del expediente también se advierte un video, en el que se observa al funcionario de la Caja, quien en efecto afirma que su papá es magistrado y puede ayudarlo en este caso.
16. Por ello al estar acreditado que la persona es trabajadora de la Caja y que efectuó la referida afirmación, corresponderá evaluar el contexto y los extremos apelados por la denunciada.
17. La Caja señala que existiría una motivación deficiente, en tanto que su trabajador no realizó la mención de que su padre era vocal con la finalidad e intención de amenazar a la denunciante, sino con la intención de defenderse de las calumnias efectuadas por la denunciante. Al respecto es de indicar que, contrariamente a lo manifestado por la Caja, el contexto real en el que su trabajador desliza esa afirmación, es dentro de la cobranza de la deuda, en atención a la prestación de un servicio brindado por el



- proveedor (un crédito), en el que la hija de la señora Baca increpa al trabajador de la Caja que fue a cobrarle la deuda a su madre, en lugares que no son su domicilio, que la estaría persiguiendo y eso sería un abuso en atención a su edad, y que habría ido a su comunidad a insultarla en atención a la deuda impaga.
18. En ese sentido, carece de fundamento el argumento de la Caja que el hecho habría sido evaluado fuera de contexto, en tanto que en el presente caso se está dentro de una relación de consumo, por lo tanto, es lógico que un consumidor luego de esa aseveración entienda que se trata de una amenaza, conforme la misma hija consumidora lo refiere en el video.
 19. A mayor abundamiento, si bien el personal del Banco repele las afirmaciones de la hija de la consumidora al momento de efectuar la cobranza, esto no justifica que en ese contexto expresara afirmaciones de poder como que su padre sería vocal de la Corte, lo cual se constituye en un método de cobranza que infunde temor en los consumidores, por ello, carece de objeto el fundamento de la Caja cuando señala que la afirmación no fue con la intención de amenaza.
 20. Por otro lado, si bien la Caja señala que, además ello obedece a la intención de defenderse y que nadie tiene el derecho de manchar la honra de las personas con insultos, mereciendo la protección también de su personal; al respecto es de indicar que, en efecto, todas las personas tienen derecho a defenderse, pero ello no implica que se le permita usar frases o afirmaciones intimidatorias, o amenazantes, como el mencionar que su padre era vocal de la Corte. Por último, es de indicar que, si su personal considera que se han conculcado sus derechos, el mismo está facultado para poder reclamarlos en la vía pertinente. Por estas consideraciones, los argumentos vertidos en este punto no logran desvirtuar los hechos imputados en el presente extremo.
 21. La Caja en otro extremo de su apelación señala que, en ninguno de los supuestos de la normativa queda establecido que se considera como método abusivo de cobranza el derecho de la persona de iniciar acciones legales frente a las calumnias que se puedan recibir.
 22. Al respecto, se reitera que, todas las personas tienen derecho a defenderse, sin embargo, este derecho no justifica el uso de amenazas o afirmaciones de poder, por ello, se da cuenta que el ejercicio del derecho a la defensa debe realizarse por los cauces adecuados y dentro de la legalidad, es decir, observando también lo establecido en las normas sectoriales, como es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que en su artículo 62°, prohíbe todo método abusivos de cobranza que atenten contra la reputación y tranquilidad del consumidor, incluyendo cualquier acto que cause temor o presión indebida para el pago de deudas, y en el caso en concreto, en su literal h) establece como métodos abusivos de cobranza, a cualquier otra modalidad, como es el alterar la tranquilidad, cause temor o presión al consumidor. Por estas consideraciones el argumento antes mencionado carece de sustento.
 23. En otro extremo apelado, la Caja señaló que el mismo ORPS habría declarado infundada la demanda en el extremo que no habría quedado acreditado que colaboradores de Caja Piura se hayan apersonado a su comunidad para insultarla por



la deuda que mantiene con la Caja, lo que reafirmaría su posición respecto a que la señora Baca estaba lanzando calumnias contra su trabajador.

24. Al respecto, sobre este punto es de indicar que, los argumentos de la Caja están referidos a otra imputación investigada, la cual ha sido archivada por falta de pruebas, por lo que los argumentos señalados por la Caja para desvirtuar el presente hecho investigado carecen de fundamento.
25. Por las razones antes expuestas, al haberse acreditado que el trabajador de la denunciada expresó afirmaciones de poder como que su padre es vocal de la Corte, en el contexto del cobro de una deuda, se advierte que se configuró un método abusivo de cobranza.
26. Por lo expuesto, corresponde confirmar el extremo apelado de la Resolución Final N° 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS de fecha 15 de diciembre de 2023, que resolvió sancionar a la CMAC Piura S.A.C. por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en tanto su trabajador amenazó a la señora Felicitas Baca Paucar cuando se encontraba junto a su hija, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte.

Sobre la graduación de la sanción, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones

27. En tanto se ha confirmado la responsabilidad administrativa de la Caja por infracción del artículo 62° literal h) del Código; al haberse acreditado durante el procedimiento que empleó métodos abusivos de cobranza, la Caja en un extremo de su apelación solicitó dejar sin efecto la sanción de multa, las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, en atención a que no tendría responsabilidad; sin embargo, luego de la evaluación sus argumentos planteados en su apelación, se ha determinado que no ha logrado eximirse de responsabilidad respecto de la imputación efectuada, por lo que; en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³, se confirma, por sus propios fundamentos, la sanción impuesta y la medida correctiva ordenadas.
28. Finalmente, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que condenó a la Caja al pago de las costas y costos del procedimiento; así como el extremo que dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; en tanto estos resultan accesorios al pronunciamiento sustantivo

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (DECRETO SUPREMO N° 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 (...)

**SE RESUELVE**

PRIMERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que resolvió sancionar a la CMAC Piura S.A.C. con cuatro punto cero y uno (4.01) UIT⁴ – Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62º literal h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en tanto su trabajador amenazó a la señora Felicitas Baca Paucar cuando se encontraba junto a su hija, con denunciarlas indicando que su padre era vocal de la corte.

SEGUNDO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que resolvió ordenar a la Caja la CMAC Piura S.A.C. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: Abstenerse de emplear el método abusivo de cobranza de amenazar utilizando afirmaciones de poder para el cobro de la deuda de la señora Felicitas Baca Paucar.

TERCERO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que resolvió ordenar a la CMAC Piura S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer 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 el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa.

CUARTO: CONFIRMAR la Resolución Final N° 697-2023/PS0-INDECOPI-CUS del 15 de diciembre de 2023 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que

⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa 202300000011279** para identificar la multa.

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205º del TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos debe requerirse al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación a su cargo, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable; por lo que se requiere a la administrada sancionada, el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas mediante la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que las mismas serán puestas en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi, a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga, en caso de incumplimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE ORPS N°: 568-2023/PS0-INDECOPI-CUS

EXPEDIENTE COMISIÓN N°: 078-2024/CPC-INDECOPI-CUS-APELACIÓN

resolvió disponer la inscripción de la CMAC Piura S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

QUINTO: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación⁵.

Con la intervención de los señores comisionados⁶: Maurice Pacheco Niño De Guzmán, Javier Ernesto Castro Cuba León y Rocio de María Vignes Pareja⁷.

MAURICE PACHECO NIÑO DE GUZMÁN
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF⁸.

-
- ⁵ **LEY N 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(...) La Resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo. (Artículo modificado por Decreto Legislativo N° 1308)
- ⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- ⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.
- ⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)