



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
– SEDE LIMA SUR N° 3

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. –
INTERBANK

MATERIA : LIBRO DE RECLAMACIONES

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN
MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable al Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, al probarse que en sus hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones no contaban con toda la información que como mínimo debería consignarse.*

SANCIÓN: 3,3 UIT

Lima, 3 de octubre de 2024

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) realizó una serie de diligencias en contra de Banco Internacional del Perú – Interbank¹ (en adelante, el Banco) con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en relación a la verificación de toda la información mínima que debe contener el Libro de Reclamaciones.
2. Mediante Resolución 1 del 15 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco por presunta infracción al artículo 150° del Código, dado que, el denunciado en sus Hojas de Reclamación de su Libro de Reclamaciones no contaría con toda la información que como mínimo debería consignarse. Ante ello, el 14 de junio de 2023, el Banco presentó sus descargos.
3. Por Resolución 6 del 10 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso poner en conocimiento de los denunciados el Informe Final de Instrucción 0026-2023/CC3-ST de la misma fecha.
4. Por Resolución 0078-2023/CC3 del 31 de octubre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión) decidió sancionar al Banco con una 3,3 UIT, al probarse que el formato de la Hoja de Reclamación de su Libro de Reclamación, que

¹ R.U.C: 20100053455. Domicilio Fiscal: Av. Carlos Villarán Nro. 140 Urb. Santa Catalina Lima - Lima - La Victoria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

entregaba de forma presencial, no contaba con toda la información que como mínimo debe consignarse en ellas. Asimismo, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

5. El 11 de diciembre de 2024, el Banco apeló la Resolución 0078-2023/CC3.

ANALISIS

I. Cuestión previa

6. En su recurso de apelación, el Banco señaló que se habría trasgredido el debido procedimiento, principio de congruencia, derecho a la prueba y debida motivación, dado que, la Comisión no se habría pronunciado sobre sus alegatos referidos a la falta de competencia del Indecopi y nulidad por vulneración al principio de tipicidad.
7. Sobre el particular, de la lectura de la resolución venida en grado, esta Sala aprecia que la Comisión analizó todos los argumentos y medios de pruebas presentadas por el Banco, basando su decisión en los mismos y en las normas correspondientes².
8. En efecto, de la revisión de la resolución venida en grado, se desprende que la Comisión desestimó la falta de competencia alegada por el Banco³, además de consignar de manera clara el hecho materia del presente procedimiento de oficio, analizando el mismo conforme a las normas legales vigentes y correspondientes, además de pronunciarse sobre los argumentos alegados por el Banco⁴ y pruebas que bajo su criterio acreditaban la responsabilidad del Banco en el presente caso en concreto.
9. Asimismo, tampoco se aprecia que se haya trasgredido el derecho al debido procedimiento del Banco, toda vez que la Comisión cumplió con ponerle en conocimiento todos los actuados en el presente procedimiento, donde el denunciado pudo presentar sus descargos, cuestionar el IFI e incluso apelar la resolución recurrida.
10. No obstante, se aprecia que la Comisión omitió pronunciarse en la resolución recurrida sobre la solicitud de nulidad por vulneración al principio de tipicidad alegada por el Banco, en tanto que la imputación de

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

³ Ver foja 582 (vuelta) y 583 del expediente.

⁴ Cabe precisar que, de los actuados se verifica que los argumentos planteados por el Banco a lo largo del procedimiento, los cuales giraban en torno a justificar las omisiones a los requisitos contemplados en el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, fueron materia de pronunciamiento por la Comisión, señalando que estos al ser la información mínima que debe ser consignada en los formatos de las hojas de reclamación, no pueden ser sustituidas por otras fuentes de información



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

cargos no precisaría la cantidad de Hojas de Reclamación que no contarían con la información cuestionada.

11. De la revisión de los actuados, se aprecia que por Cédula de Notificación N°000395 –notificada al Banco el 15 de mayo de 2023 – se observa que la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la entidad financiera la Resolución 1 del 15 de mayo de 2023, en la cual se expuso claramente el presunto hecho infractor que habría cometido el Banco por la presunta infracción al artículo 150° del Código, en tanto las Hojas de Reclamación de su Libro de Reclamaciones no contarían con toda la información que como mínimo debe consignarse en ellas.
12. Asimismo, en dicha Resolución 1, se aprecia que la Secretaría Técnica de la Comisión, para un mayor detalle, indicó al Banco la fuente de información donde podía ubicar cada hoja de reclamo que había sido materia de observación con los requisitos faltantes, además de remitir al denunciado todos los actuados correspondientes al Expediente 0072-2022/CC3, el cual a su vez contenía el Expediente 0347-2022/DFI⁵, donde se tramitó la investigación realizada a la entidad financiera por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 150° del Código, así como del artículo 5 y anexo I del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
13. Adicionalmente, corresponde indicar que, de los actuados se aprecia que el Banco tomó conocimiento específico de la conducta presuntamente infractora con el detalle de todas las hojas de reclamo que fueron observadas (83), por las cuales se le estaba iniciando un procedimiento administrativo sancionador, tan es así que, en su escrito de descargos de fecha 14 de junio de 2023, pudo plantear sus argumentos de defensa respecto a cada hoja de reclamación materia de investigación⁶.
14. En tal sentido, si bien la Comisión no pronunció en la resolución recurrida sobre la solicitud de nulidad por vulneración al principio de tipicidad alegada por el Banco, esta Sala considera ello solo constituye un vicio no trascendental contenido en el inciso 14.2.4 del artículo 14° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, TUO de la LPAG) por lo que, corresponde desestimar lo alegado por el Banco.

⁵ Ver fojas 360-362 del expediente.

⁶ Ver fojas 382-395 del expediente.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 14°.- Conservación del acto.** 14.1 Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez, no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora. 14.2 Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes: (...) 14.2.4 Cuando se concluya indudablemente de cualquier otro modo que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido, de no haberse producido el vicio. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

15. En virtud de lo anteriormente expuesto, corresponde desestimar el alegato formulado por el Banco en este extremo, toda vez que la Resolución 0078-2023/CC3, no contiene ningún vicio que afecte su validez.

II. Sobre la presunta infracción al artículo 150 del Código

16. El artículo 150° del Código⁸ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

17. En el presente caso, la Comisión halló responsable al Banco por no haber consignado información mínima en 83 hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones en diferentes agencias del país⁹.

18. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecian 168 imágenes correspondientes a 83 hojas de reclamación correspondientes al Libro de Reclamación del Banco, de las cuales se aprecian las firmas de cada consumidor en diversas agencias del país de la entidad financiera.

19. Es así como, esta Sala ha podido revisar lo mencionado y se aprecia que, efectivamente, el Banco no ha cumplido con consignar diversos requisitos en sus Hojas de Reclamación¹⁰, siendo que estos son exigidos a las empresas del sector financiero de manera obligatoria, lo cual constituye una infracción a las normas de protección.

20. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que halló responsable al Banco por infracción al artículo 150° del Código, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al probarse que en sus hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones no contaban con toda la información que como mínimo debería consignarse, tales como el número de Registro Único de Contribuyente, dirección del establecimiento comercial, correo

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

⁹ Al respecto, los requisitos incumplidos fueron: no haber consignado el RUC, la dirección del establecimiento comercial, la dirección de correo electrónico, el detalle de la reclamación o queja y no consignar el pedido concreto del consumidor.

¹⁰ A mayor detalle, esta Sala coincide en la identificación de las siguientes omisiones:

1. Número de Registro Único de Contribuyente: ochenta y tres (83) Hojas de Reclamación.
2. Dirección del establecimiento comercial: cinco (5) Hojas de Reclamación.
3. Correo electrónico del consumidor: una (1) Hoja de Reclamación.
4. Detalle de la reclamación o queja: tres (3) Hojas de Reclamación.
5. Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja: ochenta y tres (83) Hojas de Reclamación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

electrónico del consumidor, detalle de la reclamación o queja y el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

III. Sobre la graduación de la sanción

21. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
22. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con 3,3 UIT por no contar con los requisitos mínimos que como mínimo debería consignarse en las Hojas de su Libro de Reclamaciones.
23. En su recurso de apelación, el Banco señaló que la sanción impuesta no tendría sustento alguno.
24. Al respecto, de la revisión de la graduación de la sanción impuesta al Banco, se aprecia que la Comisión aplicó el método basado en valores preestablecidos del Decreto Supremo 032-2021-PCM¹¹, para tales efectos, consideró como criterios los siguientes: i) Tipo de infracción: Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamación sin observar la forma y condiciones establecida en el artículo 5°, clasificación C¹²; ii) Tamaño del infractor: Gran empresa; y, iii) Factores agravantes: afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores (30%).
25. En ese sentido, corresponde indicar que el cálculo de la multa impuesta se realizó teniendo en consideración los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo; por lo que, no resulta desproporcional o excesiva, ya que su cálculo se realizó en base a parámetros numéricos y objetivos, correspondiendo desestimar lo alegado por el Banco en su recurso impugnativo.
26. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 3.3 UIT por infracción del artículo 150° del Código¹³.

¹¹ Sobre el particular, esta Sala considera que la aplicación del Decreto Supremo es el correcto, pues el presente procedimiento inició el 22 de abril de 2022; es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.

¹² De acuerdo con el Cuadro 3 del Decreto Supremo.

¹³ De conformidad con lo establecido en el artículo 205° 4 del TUO de la LPAG, sobre la ejecución forzosa, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub-Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

IV. Sobre la inscripción en el RIS

27. Teniendo en cuenta que el Banco no planteó una apelación respecto del extremo referido a su inscripción en el RIS, y que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos puntos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁴; por lo que, corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto en dichos aspectos.

IV. Sobre la remisión de la resolución a la SBS

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

V. Cuestión final

29. Los numerales 1 y 2 del artículo 255° del TUO de la LPAG, establecen que las entidades, en ejercicio de su potestad sancionadora, están facultadas a iniciar procedimientos sancionadores por propia iniciativa, para lo cual pueden realizar las actuaciones previas de investigación, averiguaciones e inspecciones que les permitan determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación¹⁵.

30. Así, el artículo 1° del Decreto Legislativo 807, establece que las Comisiones del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia, las cuales serán ejercidas a través de las Secretarías

¹⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.** - **Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

¹⁵ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 255°.- Procedimiento sancionador.** Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:
1. El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.
2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

Técnicas¹⁶, siendo que dentro de las facultades de las Comisiones, se establece expresamente la de exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos en relación con sus actividades, así como solicitar información referida a la organización o negocios¹⁷.

31. Tratándose de una actividad orientada a facilitar el desarrollo de las funciones asignadas a la autoridad administrativa, los requerimientos de información o documentación que formulen los órganos funcionales del Indecopi deben cumplirse en el plazo establecido, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en el artículo 5° del Decreto Legislativo 807. Esta norma establece que quien incumpla injustificadamente con los referidos requerimientos podrá ser sancionado con una multa no menor de 1 UIT ni mayor de 50 UIT¹⁸.
32. En el presente caso, a través de diversas comunicaciones¹⁹ la DFI solicitó al Banco que proporcione las constancias de solicitud de reclamo entregadas a los consumidores de 119 tiendas financieras; no obstante, el Banco únicamente proporcionó 83 constancias de solicitud de reclamo junto con la Hoja de Reclamación correspondiente. Por lo expuesto, se observa que la información entregada por el Banco fue parcial, quedando pendiente la entrega de información respecto a 36 agencias.
33. En ese sentido, esta Sala estima pertinente ordenar que la Comisión evalúe el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra del Banco por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0078-2023/CC3 del 31 de octubre de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 1°.-** Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 2°.-** Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas. (...)

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 5°.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

¹⁹ Las cuales se dieron en 4 oportunidades:

1. Carta N°2163-2023/INDECOPI-DFI, notificada el 24 de agosto del 2024.
2. Carta N° 2322-2022/INDECOPI-DFI, notificada el 13 de setiembre del 2022.
3. Carta N° 2513-2022/INDECOPI-DFI, notificada el 29 de setiembre del 2022.
4. Carta N°2713-2022/INDECOPI-DFI, notificada el 20 de octubre del 2022.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2727-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2022/CC3

N° 3, que halló responsable al Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por el incumplimiento del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que en sus hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones no contaban con toda la información que como mínimo debería consignarse, tales como el número de Registro único de Contribuyente, dirección del establecimiento comercial, correo electrónico del consumidor, detalle de la reclamación o queja y el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 078-2023/CC3, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con 3,3 UIT, por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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

QUINTO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 que evalúe iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Facultades, normas y organización del Indecopi, según las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente