



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

RESOLUCIÓN FINAL N° 2316-2024/CC1

DENUNCIANTE : DIANINA MABEL PÉREZ MORI (SEÑORA PÉREZ)
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.¹ (BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
SANCIÓN : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: AMONESTACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: AMONESTACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: AMONESTACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: AMONESTACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: AMONESTACIÓN
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: AMONESTACIÓN

Lima, 9 de octubre de 2024


ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 4 de enero de 2024, subsanado con el escrito del 6 de febrero de 2024, la señora Pérez denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)², señalando lo siguiente:
 - El 22 de octubre de 2021, en la contratación de una Cuenta Mancomunada, solicitó el formato de entrega de su contrato en físico; no obstante, le entregaron la solicitud de productos y servicios bancarios – persona natural del 5 de febrero de 2022 de manera virtual, pese a que no la solicitó ni firmó.
 - Se realizaron cuatro (4) operaciones con cargo a sus productos financieros. El detalle de las referidas transacciones es el siguiente:

Cuadro N° 1: Detalle de operaciones no reconocidas

(ver siguiente página)

1 Con RUC N° 20100043140.

2  Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	09:27	Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541	Cuenta Free N° 043*****544	S/ 28 000,00
02/12/2023	s.h.	Cuenta Free N° 043*****544	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	S/ 20 000,00
02/12/2023	08:45	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	Cuenta de tercero	S/ 9 000,00
02/12/2023	12:34	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	Cuenta de tercero	S/ 12 000,00

- (iii) El 2 de diciembre de 2023, a las 12:30 horas, fue alertada de operaciones no reconocidas mediante mensajes de texto.
- (iv) En la misma fecha, se abrió la Cuenta Free N° 043*****44 a través de la banca móvil, a pesar de que no la solicitó ni autorizó. Asimismo, se realizó la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541 por el importe ascendente a S/ 28 000,00, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
- (v) Se comunicó vía telefónica con el Banco y el personal le indicó que se habían realizado operaciones por los importes de S/ 9 000,00 y S/ 12 000,00, se abrió una cuenta personal Free y se había desembolsado un préstamo a su nombre. Frente a lo que, indicó que no realizó dichas transacciones, puesto que contaba con su teléfono celular, aunque dicho dispositivo estaba sin línea debido a una portabilidad. Por ello, realizó el bloqueo de la cuenta con N° 725089 y el número de reclamo N° 2023144584.
- (vi) Acudió a América Móvil Perú S.A.C. (Claro, en adelante) para reclamar que la falta de línea de su celular. Al respecto, le indicaron que se realizó una portabilidad a Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar). Por ello, acudió a dicha empresa e interpuso un reclamo; no obstante, no ha recibido información al respecto.
- (vii) El Banco habría modificado sus datos como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo.
- (viii) El Banco le estaría obligando a realizar el pago de la primera cuota equivalente al importe ascendente a S/ 1 015,10 que vence el 23 de enero de 2024, con un capital de S/ 1,00 y los intereses del mes por la suma de S/ 992,70.
2. La señora Pérez solicitó, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente: (i) la anulación de la cuenta Free N° 043*****544; (ii) la anulación del préstamo en línea por el importe ascendente a S/ 28 000,00, (iii) la anulación de las operaciones no reconocidas; y, (iv) la devolución del importe de S/ 1 124,00. Asimismo, requirió el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Por Resolución N° 2 del 1 de marzo de 2024, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Pérez contra el Banco, conforme con lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 4 de enero de 2024, subsanado con el escrito del 6 de febrero de 2024, interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A.A. en atención con lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.*
- (ii) *Presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****44, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.*
- (iii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante. El detalle de la transacción es el siguiente:*

Cuadro N° 2: Detalle de operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	09:27	Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541	Cuenta Free N° 043*****544	S/ 28 000,00

- (iv) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****44, de titularidad de la parte denunciante. El detalle de la transacción es el siguiente:*

Cuadro N° 3: Detalle de operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	s.h.	Cuenta Free N° 043*****544	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	S/ 20 000,00

- (v) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante. El detalle de las referidas transacciones es el siguiente:*

Cuadro N° 4: Detalle de operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	08:45	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	Cuenta de tercero	S/ 9 000,00
02/12/2023	12:34	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	Cuenta de tercero	S/ 12 000,00

- (vi) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría*

modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.

(vii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.*

4. Mediante escrito del 13 de marzo de 2024, el Banco solicitó una prórroga para la presentación de sus descargos.
5. Por Resolución N° 3 del 18 de julio de 2024, la Secretaría Técnica concedió al Banco una prórroga para la presentación de sus descargos.
6. Mediante escrito del 1 de agosto de 2024, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) Formuló allanamiento respecto a la totalidad de las imputaciones.
7. Por Resolución N° 4 del 9 de agosto de 2024 se resolvió trasladar el escrito de descargos presentado por el Banco a la señora Pérez.
8. El 16 de setiembre de 2024, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, a través del cual recomendó lo siguiente:
 - (i) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
 - (ii) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
 - (iii) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante.
 - (iv) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante.
 - (v) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se



allanó a la imputación consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante.

- (vi) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.
 - (vii) Sancionar al Banco con una amonestación, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.
9. Por Resolución N° 5 del 16 de setiembre de 2024, se corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST y se otorgó a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus observaciones; sin embargo, a la fecha de la emisión de la presente resolución, las partes no ha presentado observaciones.
 10. Por lo expuesto, corresponde a la Comisión analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Sobre el allanamiento presentado por el Banco

11. 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 denuncia³.
12. 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 costas⁴.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 330.- Allanamiento y reconocimiento

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de esta. (...)

⁴ **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 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

Sobre la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912**2541***

13. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
14. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.⁵
15. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco atribuyó indebidamente la contratación de la disposición de efectivo materia de cuestionamiento; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.
16. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
17. En consecuencia, acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pérez contra el Banco por presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.

Sobre a contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043**44***

18. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco habría atribuido indebidamente la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****44, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
19. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.⁶
20. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco atribuyó indebidamente a la denunciante la contratación materia de cuestionamiento; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.

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.

(...)

⁵ Ver foja N° 91 del expediente.

⁶ Ver foja N° 91 del expediente.

21. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.
22. En consecuencia, , acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Barboza contra el Banco por presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.

Sobre la operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912**2541***

23. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante. El detalle de la transacción es el siguiente:

Cuadro N° 2: Detalle de operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	09:27	Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541	Cuenta Free N° 043*****544	S/ 28 000,00

24. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.⁷
25. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco adoptó las medidas de seguridad pertinentes al momento en que se realizó la operación cuestionada; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.
26. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante.
27. En consecuencia, , acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pérez contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó al hecho referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante.

⁷ Ver foja N° 92 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

Sobre la operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043**544***

28. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante. El detalle de la transacción es el siguiente:

Cuadro N° 3: Detalle de operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	s.h.	Cuenta Free N° 043*****544	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	S/ 20 000,00

29. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.⁸
30. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco adoptó las medidas de seguridad pertinentes al momento en que se realizó la operación cuestionada; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.
31. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante.
32. En consecuencia, , acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pérez contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó al hecho referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante.

Sobre las operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043**756***

33. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante. El detalle de las referidas transacciones es el siguiente:

⁸ Ver foja N° 93 del expediente.

Cuadro N° 4: Detalle de operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	CUENTA DE ORIGEN	CUENTA DESTINO	IMPORTE
02/12/2023	08:45	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	Cuenta de tercero	S/ 9 000,00
02/12/2023	12:34	Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756	Cuenta de tercero	S/ 12 000,00

34. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.⁹

5.2 Al respecto, dentro del plazo otorgado para presentar descargos, en virtud de lo establecido en el artículo 112°, numeral 3, referido a circunstancias atenuantes especiales, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nro. 29571, y de lo establecido en el Código Procesal Civil⁵, presentamos nuestro **ALLANAMIENTO** respecto de la referida conducta denunciada.

35. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco adoptó las medidas de seguridad pertinentes al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.

36. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante

37. En consecuencia, , acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pérez contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó al hecho consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante.

Sobre la modificación de los datos personales de la denunciante

38. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco habría modificado los datos personales de la denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.

39. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.¹⁰

⁹ Ver foja N° 94 del expediente.

¹⁰ Ver foja N° 95 del expediente.

40. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco modificó los datos personales de la denunciante; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.
41. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que habría modificado los datos personales de la denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.
42. En consecuencia, , acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pérez contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó al hecho consistente en que habría modificado los datos personales de la denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.

Sobre el cobro indebido a la denunciante

43. En su denuncia, la señora Pérez indicó que el Banco habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.
44. En su escrito de descargos, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.¹¹
45. En ese sentido, en el presente caso, correspondería realizar el análisis de los medios probatorios correspondientes, a fin de determinar si el Banco realizó un cobro indebido a la denunciante por el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 y intereses por la suma de S/ 992,70; sin embargo, en la medida que el denunciado formuló allanamiento sobre esta pretensión, no corresponde realizar dicho análisis.
46. Tomando en cuenta lo antes señalado, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que el Banco se allanó al hecho referido a que habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.
47. En consecuencia, , acogiendo la recomendación de la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0805-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Pérez contra el Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado se allanó al hecho referido a que habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.

Sobre las medidas correctivas

48. 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

¹¹ Ver fojas N° 96 del expediente.

puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹².

49. 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 anterior¹³. Las medidas correctivas complementarias tienen

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

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.

¹³ **LEY N° 29571.- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

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:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. 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.
- b. 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.
- c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- d. 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.
- e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- g. 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 secretaría 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.



el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁴.

50. A través de su denuncia, el señor Campos solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco: (i) la devolución del dinero apropiado por el monto de S/ 14 959,74; (ii) la alerta de las operaciones realizadas con cargo a sus tarjetas; y, (iii) la respuesta sería a las quejas de los usuarios. Asimismo, solicitó una indemnización por daños y perjuicios.
51. Del análisis efectuado, se verifica que el Banco fue encontrado responsable por las conductas referidas a que (i) habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó, (ii) habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó, (iii) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante, (iv) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante, (v) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante, (vi) habría modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema, (vii) habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.
52. Por otro lado, de la denuncia interpuesta por la señora Pérez y los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que las operaciones no reconocidas por la denunciante se realizaron entre sus cuentas y derivaron de la contratación indebida del préstamo de S/ 28 000,00, por solo correspondería la anulación de dicho préstamo, así como la devolución de los pagos realizados como consecuencia de la contratación de dicho préstamo.
53. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

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:

- a. 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.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (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.

día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) anular la disposición de efectivo por el importe de S/ 28 000,00 con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, (ii) anular la Cuenta Free N° 043*****44, (iii) rectificar los datos personales de la denunciante conforme a lo autorizado por ella, (iv) devolución de los importes de S/ 1 015,10, S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70 cobrados indebidamente a la denunciante; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el proveedor denunciado 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 Código¹⁵.

54. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.1 del artículo 40 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI denominada "*Directiva Única que regula los Procedimientos de 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 correctiva¹⁶.
55. 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.

Sobre la graduación de la sanción

56. 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

¹⁵ 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 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.

¹⁶ 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, aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo de Ministros N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, publicado el 28 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.

(...)



con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria¹⁷.

57. 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.
58. 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 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”¹⁸.
59. 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, se considerará aún como una circunstancia atenuante, pero la sanción a imponer será pecuniaria.
60. Asimismo, se debe tener en cuenta lo recogido en el literal e) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor sobre la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos¹⁹, esto es, una amonestación. En el presente caso, con ocasión de sus descargos, el Banco se allanó a los siguientes extremos: (i) habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó, (ii) habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó, (iii) no

¹⁷ **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.

¹⁸ LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica, 2da Edición, Lima, Tomo I, pp. 859.

¹⁹ **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, publicada el 30 de abril de 2021**

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 resolutivos 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.



habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante, (iv) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante, (v) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante, (vi) habría modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema, (vii) habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.

- 61. En consecuencia, estimando que la conducta procesal adoptada por el Banco al momento de la presentación de sus descargos ha contribuido con la administración en reducir los costos de la tramitación del presente procedimiento y ha permitido emitir una resolución de manera célere, debe considerarse tal conducta de acuerdo con lo establecido en las normas antes citadas.
- 62. Por consiguiente, esta Comisión considera que corresponde sancionar al Banco de acuerdo con lo siguiente:

Cuadro N° 5: Sanción

IMPUTACIÓN	DISPOSICIÓN NORMATIVA INFRINGIDA	SANCIÓN
Haber atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.	Literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código	Amonestación
Haber atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.	Literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código	Amonestación
No haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación
No haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544,	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

de titularidad de la parte denunciante.		
No haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación
Haber modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación
Haber cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación

Sobre las costas y costos del procedimiento

63. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807²⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

Sobre las costas del procedimiento

64. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas del procedimiento en favor de la señora Pérez.
65. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la señora Pérez 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 resolución²¹.
66. 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

²⁰ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996

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.

²¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²².

67. Es pertinente informar que, si la señora Pérez 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 mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas²³.

Sobre los costos del procedimiento

68. La orden para que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento constituye una facultad de la autoridad administrativa, y no así en una obligación, ello considerando los fines económicos y sociales para los cuales el ordenamiento reconoció el derecho a solicitar el reembolso de costos del procedimiento.
69. Así, la autoridad administrativa en ejercicio de dicha facultad puede determinar si corresponde o no el otorgamiento de los costos del procedimiento, en atención a las particularidades de cada caso en concreto, pudiendo estas estar referida, por ejemplo, a la necesidad de recurrir a la autoridad para la satisfacción de una pretensión relativa a la restitución de un derecho vulnerado.
70. En ese sentido, el ejercicio de la facultad para ordenar el reembolso o la condena al pago de los costos debe guardar congruencia con el análisis de costo y beneficio que tanto el denunciado como el denunciante deben efectuar antes de acudir a la Administración Pública mediante el inicio de un procedimiento administrativo. Ello, para otorgar al sistema de protección al consumidor una mayor celeridad y agilidad, que beneficie a los consumidores que requieren una protección efectiva frente a los

²² **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)

²³ **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.



proveedores obstructivos²⁴, a través del otorgamiento de medidas reparadoras, complementarias o para que se conmine a los denunciados al cumplimiento de los mandatos de la administración.

71. 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 costas²⁵.
72. En el presente caso, el Banco se allanó a los hechos infractores referidos a que (i) habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó, (ii) habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó, (iii) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante, (iv) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****544, de titularidad de la parte denunciante, (v) no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante, (vi) habría modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema, (vii) habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.
73. En tal sentido, no corresponde ordenar al Banco el pago de los costos del procedimiento solicitados por la señora Pérez respecto de los extremos en el que el proveedor denunciado formuló su allanamiento.

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

74. 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

²⁴ Al respecto, debe precisarse que el Decreto Legislativo N° 1308, dispone que el allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

²⁵ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado²⁶.

75. 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.
76. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto sanciones por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

RESUELVE

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría atribuido indebidamente a la denunciante la contratación de la Cuenta Free N° 043*****44, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.

TERCERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante.

CUARTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****44, de titularidad de la parte denunciante.

QUINTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N°

²⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por 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.



29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante.

SEXTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.

SÉTIMO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Dianina Mabel Pérez Mori contra Scotiabank Perú S.A. por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado se allanó a la imputación consistente en que habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.

OCTAVO: ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. 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 (i) anular la disposición de efectivo por el importe de S/ 28 000,00 con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, (ii) anular la Cuenta Free N° 043*****44, (iii) rectificar los datos personales de la denunciante conforme a lo autorizado por ella, (iv) devolución de los importes de S/ 1 015,10, S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70 cobrados indebidamente a la denunciante.

Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor 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 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. conforme con lo siguiente:

Cuadro N° 5: Sanción

IMPUTACIÓN	ARTÍCULO	SANCIÓN
Haber atribuido indebidamente al denunciante la contratación de la disposición de efectivo con cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.	El literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código	Amonestación
Haber atribuido indebidamente a la denunciante la contratación de la Cuenta Free N° 043*****44, a pesar de que no lo solicitó ni autorizó.	El literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código	Amonestación
No haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

cargo a la Tarjeta Extralínea N° 8912*****2541, de titularidad de la parte denunciante.		
No haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice una (1) operación no reconocida con cargo a la Cuenta Free N° 043*****44, de titularidad de la parte denunciante.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación
No haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros Mancomunada N° 043*****756, de titularidad de la parte denunciante.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación
Haber modificado los datos personales del denunciante, como el correo electrónico, dirección de domicilio y número de teléfono fijo en su sistema.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación
Haber cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 1 015,10 con un capital de S/ 1,00 e intereses por la suma de S/ 992,70.	Los artículos 18° y 19° del Código	Amonestación

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 parte denunciante 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, la denunciada 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: exonerar a Scotiabank Perú S.A. del pago de los costos del procedimiento en relación con los extremos respecto de los cuales formuló su allanamiento.

DÉCIMO SEGUNDO: disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: 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, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación²⁷, 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

²⁷

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
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 (...)."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0020-2024/CC1

de su notificación²⁸, ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁹.

Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Mónica Tatiana Siverio Puyacán y María de Fátima Ponce Regalado.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

²⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y 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 (...).

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y 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