



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0161-2023/PS0-INDECOPI-CAJ

## RESOLUCIÓN 0149-2024/PS0-INDECOPI-CAJ

EXPEDIENTE : 0161-2023/PS0-INDECOPI-CAJ  
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE  
CAJAMARCA (OPS DE CAJAMARCA)  
DENUNCIANTE : XXXX (SEÑORA XXXX)  
DENUNCIADO : ALFIN BANCO S.A. (ALFIN BANCO)  
MATERIAS : MULTA COERCITIVA  
INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CORRECTIVA  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Cajamarca, 9 de julio de 2024

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ<sup>1</sup> del 15 de agosto de 2023, se sancionó a Alfin Banco<sup>2</sup> por una infracción al literal b) del artículo 1 y al artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código); además, se le ordenó lo siguiente:

“(...)

**SEGUNDO:** ordenar a Alfin Banco S.A. como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la presente Resolución, cumpla con brindar la información expresamente requerida por la señora XXXX mediante escrito del 10 de abril de 2023, respecto al “Depósito a Plazo Fijo con renovación automática” de su fenecido padre, el señor XXXX

*Alfin Banco S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.*

(...).”

(Subrayado agregado)

2. Mediante escrito del 2 de octubre de 2023, la señora Soriano señaló que Alfin Banco no había cumplido con la medida correctiva ordenada a su favor en la Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ del 15 de agosto de 2023, por lo cual, mediante Resolución 03 del 5 de octubre de 2023 se otorgó al denunciado un plazo de dos (2) días hábiles para que acredite el cumplimiento.
3. Al respecto, mediante escrito del 9 de octubre de 2023, Alfin Banco señaló que en la misma fecha había cumplido con remitir a la señora Soriano una comunicación por correo electrónico, a través de la cual le brindó información respecto al depósito a plazo fijo efectuado por su padre.

<sup>1</sup> La Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ del 15 de agosto de 2023 fue declarada consentida mediante Resolución 03 del 5 de octubre de 2023.

<sup>2</sup> RUC: 20517476405.

M-OPS-06/02

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos (01) 224-7777 o 0800 4 40 40 + opción 6 + 7601

E-mail: [rsaldana@indecopi.gob.pe](mailto:rsaldana@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

## II. ANÁLISIS

4. De conformidad con el artículo 210 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cuando está autorizada por una Ley, la administración puede imponer multas coercitivas para la ejecución de sus actos<sup>3</sup>. Mediante estas se compulsa al administrado para que realice una conducta cierta, expresa y exigible, ordenada en un acto administrativo<sup>4</sup> que ha quedado firme o ha causado estado<sup>5</sup>; así, no buscan castigar una conducta<sup>6</sup>.
5. En este sentido, las multas coercitivas son un medio de ejecución forzosa por el cual la autoridad administrativa compulsa al administrado mediante la imposición, de forma sucesiva y reiterada, de multas dinerarias con la finalidad de que realice una conducta cierta, expresa y exigible, ordenada por la administración<sup>7</sup>. Este tipo de multas tiene como única finalidad doblegar la voluntad del administrado que no cumpla un mandato ordenado mediante un acto administrativo<sup>8</sup>.
6. Al respecto, el artículo 117<sup>9</sup> del Código establece que al obligado que incumple con un mandato respecto a una medida correctiva, se le impondrá una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) en el caso de microempresas y no menor de tres (3) UIT en todos los

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**Artículo 210.- Multa coercitiva**

210.1 Cuando así lo autoricen las leyes, y en la forma y cuantía que éstas determinen, la entidad puede, para la ejecución de determinados actos, imponer multas coercitivas, reiteradas por periodos suficientes para cumplir lo ordenado, (...).

<sup>4</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos (2006). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Quinta Edición. Lima: Gaceta Jurídica, p. 516.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**Artículo 222.- Acto firme**

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

**CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ.**

**Artículo 148.-** Las resoluciones administrativas que causan estado son susceptibles de impugnación mediante la acción contencioso-administrativa.

<sup>6</sup> BARCELONA LLOP, Javier (2005). *Ejecutividad, Ejecutoriedad y Ejecución de los Actos Administrativos*. Santander: Universidad de Cantabria p. 347.

<sup>7</sup> MORÓN URBINA, Ob. Cit., p. 516.

<sup>8</sup> TIRADO, José Antonio (2003), *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General: Segunda Parte*. Lima: Ara Editores E.I.R.L., p. 376.

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

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

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

M-OPS-06/02

otros supuestos, y; de persistir el incumplimiento, puede imponérsele una nueva multa, duplicando el monto de la última impuesta hasta el máximo de doscientas (200) UIT.

7. En el presente caso, en la Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ se ordenó a Alfin Banco como medida correctiva que brindara expresamente la información requerida por la señora Soriano en su solicitud del 10 de abril de 2023; así, de la revisión del referido documento, se verifica que solicitó información detallada del depósito a plazo fijo de su fenecido padre, consistente en la fecha en que se generó, monto inicial, retiros, abonos; además, que le entregue los estados de cuenta generados desde marzo de 2020. Se copia la parte pertinente de la solicitud:

En mi calidad de hija del que en vida fue mi padre José de los Ángeles Soriano Novoa, el cual falleció el 14 de mayo del 2020 y por tal motivo solicite a la SBS información sobre las entidades bancarias y financieras donde mi padre tenía cuentas de ahorros o depósitos a plazo fijo, la SBS me dió el informe detallado en donde mi padre tenía Depósito a Plazo Fijo (con renovación automática) en el Banco Azteca del Perú S.A, que ahora está con la razón social de Alfin Banco S.A.

En tal motivo pido información completa y detallada desde el momento de apertura sobre este servicio de Depósito a Plazo Fijo a nombre de mi padre, como se originó esta cuenta, con que montos en la apertura, retiros, abonos, movimientos de principio a fin sobre este Depósito a Plazo Fijo y a través de qué medios y como fue el retiro a través de ventanilla u otra forma de pago. Además, un estado de cuenta desde marzo del 2020 a la fecha, ya que entiendo se actualiza cada cierto tiempo.

8. Por su parte, mediante escrito del 9 de octubre de 2023, Alfin Banco señaló que en la misma fecha había cumplido con remitir a la señora Soriano una comunicación por correo electrónico, a través de la cual le brindó información respecto al depósito a plazo fijo efectuado por su padre. Para acreditar sus afirmaciones presentó copia de la respuesta emitida, la cual se copia para su mejor verificación:

Conforme a lo señalado como medida correctiva por la Resolución Final N° 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ en la cual se nos ordena cumplir con brindar la información expresamente requerida mediante escrito del 10 de abril de 2023, respecto al "Depósito a Plazo Fijo con renovación automática" de su fenecido padre, el señor José de los Ángeles Soriano Novoa, cumplimos con señalar lo siguiente:

1. Sobre la información completa y detallada sobre el DPF, con respecto a la fecha de apertura, debemos señalar que el Depósito a Plazo Fijo (Inversión Azteca 90 días) fue aperturado el 14 de abril del 2008 en la agencia 8363 del Banco Azteca del Perú.
2. Por otro lado, sobre el monto de apertura, debemos precisar que al ser un Depósito a Plazo Fijo aperturado en el año 2008 no contamos con los expedientes físicos por el tiempo transcurrido. Conforme a ello, cumplimos con precisar que este accionar encuentra su justificación en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la cual señala que el plazo para mantener estos documentos es de hasta 10 años.
3. Empero de lo expuesto de forma previa, con respecto al monto de apertura, precisamos que el DPF migró a la cartera de Alfin Banco con la información de la última renovación, lo cual puede observarse a continuación:

Operación	SubOp.	F. Op.	F. Valor	F. Vto.	Tasa	Saldo	Sec.
21787	54	10	04/08/21	02/11/21	2.750000	0.10	8363

4. En merito a ello, es importante preciar que no se realizaron retiros y/o depósitos a partir de este periodo en adelante.
5. Conviene señalar que el DPF no emite estados de cuenta mensuales debido a que el saldo se mantiene durante todo el plazo del mismo. Sin perjuicio de ello, adjuntamos todas las renovaciones automáticas a continuación:

Operación	SubOp.	F. Op.	F. Valor	F. Vto.	Tasa	Saldo	Sec.
21787	54	10	04/08/21	02/11/21	2.750000	0.10	8363
21787	55	10	02/11/21	31/01/22	2.750000	0.10	8363
21787	56	10	31/01/22	01/03/22	2.750000	0.10	8363
21787	57	10	01/03/22	30/07/22	2.750000	0.10	8363
21787	58	10	30/07/22	29/10/22	2.750000	0.10	8363
21787	59	10	29/10/22	28/01/23	2.750000	0.10	8363
21787	60	10	28/01/23	26/04/23	2.750000	0.10	8363
21787	61	10	26/04/23	25/07/23	1.750000	0.10	8363

Operación	SubOp.	F. Op.	F. Valor	F. Vto.	Plazo Unidad T.	Tasa	Saldo	Sec.
21787	62	10	25/07/23	23/10/23	90 Días	1.750000	0.10	8363

M-OPS-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0161-2023/PS0-INDECOPI-CAJ

9. De la revisión del documento antes copiado, se verifica que Alfin Banco señaló que el depósito a plazo fijo se efectuó el 14 de abril de 2008; sin embargo, no contaba con la información de los datos del monto inicial depositado debido al tiempo transcurrido, además que, de conformidad con la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, no estaba obligado a conservar dicha documentación.
10. Asimismo, en el referido documento, Alfin Banco señaló que la “cartera” que contenía la cuenta con el depósito a plazo fijo del padre de la señora XXXX pasó a ellos con la información de la renovación efectuada el 4 de agosto de 2021, y que desde esa fecha no se efectuaron abonos o retiros, y que debido al saldo que mantenía (S/ 0.10) no se emitieron estados de cuenta.
11. Al respecto, los argumentos expuesto por Alfin Banco en el referido documento, para justificar porque no podía atender íntegramente el requerimiento de información formulado por la señora XXXX son cuestionamientos de fondo que debieron analizarse en el procedimiento principal, pues estuvo en la posibilidad de ofrecerlos; sin embargo, optó por allanarse; además, no cuestionó la medida correctiva ordenada en la Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ, por lo que en esta etapa solo corresponde analizar si cumplió con atender o no el requerimiento en su totalidad.
12. En este sentido, como se ha verificado que Alfin Banco no atendió de forma íntegra el requerimiento de información formulado por la señora XXXX, respecto de la información del monto con el que se abrió el depósito a plazo fijo y los movimientos realizados durante el periodo 2008 al 2021, queda claro que no cumplió con la medida correctiva ordenada en la Resolución Final 0041-2024/PS0-INDECOPI-CAJ, corresponde imponerle una multa coercitiva de tres (3) UIT, con la finalidad de compelirlo al cumplimiento del mandato de la referida Resolución.

### III. DECISIÓN

**PRIMERO:** multar a Alfin Banco S.A. con tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por no cumplir con la atención íntegra del requerimiento de información presentado por la señora XXXX el 10 de abril de 2023, ordenada como medida correctiva en la Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ del 15 de agosto de 2023 y reiterarle que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, proceda a cumplirla; porque en caso persista en el incumplimiento es posible imponerle una nueva multa, duplicando el monto de la última hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias.

**SEGUNDO:** requerir a Alfin Banco S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>10</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del

<sup>10</sup> Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

**Pago en ventanilla en el Banco de la Nación**

1. Indicar que realizará el pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta “Indecopi-Multas”.
2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM.
3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: [controldemultas@indecopi.gob.pe](mailto:controldemultas@indecopi.gob.pe).

M-OPS-06/02

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos (01) 224-7777 o 0800 4 40 40 + opción 6 + 7601

E-mail: [rsaldana@indecopi.gob.pe](mailto:rsaldana@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS  
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0161-2023/PS0-INDECOPI-CAJ

Procedimiento Administrativo General<sup>11</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>12</sup>.

**TERCERO:** informar a las partes que de conformidad con el artículo 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el extremo de la Resolución Final 0242-2023/PS0-INDECOPI-CAJ del 15 de agosto de 2023, que ordena la medida correctiva, constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil<sup>13</sup>, en este sentido puede demandarse su ejecución judicial.

**CUARTO:** informar a las partes del procedimiento que la presente Resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y contra ella no procede recurso impugnatorio alguno en la vía administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el numeral 33.3 del artículo 33 de la Directiva 001-2021/DIR-COD-INDECOPI<sup>14</sup>, que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.

**RICHARD ALEXANDER SALDAÑA VÁSQUEZ**  
**Jefe Ad Hoc**  
**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos**  
**Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca**

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**Artículo 205.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>12</sup> El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo 018-2008-JUS.

<sup>13</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**

**Artículo 688.- Títulos ejecutivo y de ejecución**

Sólo se puede promover ejecución en virtud de:

1. Título ejecutivo; y
2. Título de ejecución.

<sup>14</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados

33.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares; así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento, en los siguientes términos:

- a) La impugnación de resoluciones finales se concede con efectos suspensivos.
- b) La impugnación de medidas cautelares se tramita de forma independiente al expediente principal y se concede sin efecto suspensivo.

33.2. No procede la apelación del denunciante respecto de la sanción impuesta en cualquier tipo de procedimiento iniciado ante los órganos resolutivos.

33.3. No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.

M-OPS-06/02

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos (01) 224-7777 o 0800 4 40 40 + opción 6 + 7601

E-mail: [rsaldana@indecopi.gob.pe](mailto:rsaldana@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)