



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN Nº 3-2025/INDECOPI-PIU
EXP. EN ORPS Nº 134-2021/PS0-INDECOPI-PIU
Página 1 de 8

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE PIURA (ORPS)

PROCEDIMIENTO : SUMARÍSIMO

DENUNCIANTE : ROSA AMBULAY GRADOS (LA SEÑORA AMBULAY)

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – INTERBANK (EL
BANCO)

MATERIA : RECURSO DE APELACIÓN

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

SUMILLA: *En el procedimiento sumarísimo iniciado por la señora Ambulay contra el Banco, la Comisión ha resuelto confirmar la resolución venida en grado emitida por el ORPS, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el Banco abrió la Cuenta CTS N° 200- ***3087098 sin el consentimiento de la señora Ambulay. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

SANCIÓN: 2 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Piura, 8 de enero de 2025.

I. ANTECEDENTES

- Mediante escrito presentado el 26 de febrero de 2021, la señora Rosa Ambulay Grados (en adelante, la señora Ambulay) denunció al Banco Internacional del Perú – Interbank (en adelante, el Banco) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - Que, el 27 de octubre de 2020, recibió un mail del Banco donde le comunicaron sobre la apertura de una cuenta CTS en su entidad; sin embargo, ella no había solicitado el cambio de depositario a su empleador Essalud.
 - Que, en virtud a ello, el Banco no habría cumplido con los requisitos para la apertura de la mencionada cuenta.
- La señora Ambulay, solicitó como medida correctiva: (i) la reparación; y, (ii) la cancelación de la cuenta CTS. Asimismo, solicitó el reembolso de las costas y costos del presente procedimiento.
- Mediante Resolución N° 1 del 7 de abril de 2021, el órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, ORPS) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Ambulay contra el Banco y le imputó a título de cargo, el

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



hecho que habría aperturado la Cuenta CTS Nº 200-***3087098 sin el consentimiento de la señora Ambulay; lo cual constituiría una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en los artículos 18°, 19° y 56° inciso 1 literal b del Código.

4. El 11 de junio de 2021, el Banco fue notificado con la Resolución Nº 1; sin embargo, no presentó descargos.
5. Mediante Resolución Final Nº 356-2021 /PS0-INDECOPI-PIU, del 26 de julio de 2021, el ORPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción a los artículos 18°, 19° y 56° inciso 1 literal b del Código, en tanto quedó acreditado que aperturó la Cuenta CTS Nº 200- ***3087098 sin el consentimiento de la señora Ambulay. Por ello, se le sancionó con 2 UIT.
 - (ii) Ordenó al Banco como medida correctiva que cumpla con cancelar o anular la cuenta CTS aperturada sin el consentimiento de la denunciante.
 - (iii) Ordenó al Banco el pago de las costas y costos del procedimiento.
 - (iv) Ordenó la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
6. Mediante escrito presentado el 23 de agosto de 2021, vía Portal *Web*, la señora Ambulay formuló recurso de apelación señalando lo siguiente:
 - (i) Que, la multa impuesta por el ORPS fue irrisoria en atención al hecho doloso y al perjuicio económico sufrido.
 - (ii) Que, su cuenta CTS de la Caja Sullana durante el año 2020 no se incrementó y no ganó intereses, en tanto en los meses de mayo y noviembre de 2020 su CTS fue depositada en el Banco.
 - (iii) Que, a pesar de que colocó un reclamo interno, el Banco no anuló la cuenta ni intentó conciliar la devolución de sus depósitos.
 - (iv) Que, el Banco debió cerrar la cuenta CTS e indemnizarla por la apropiación de los depósitos.
7. Mediante escrito presentado el 28 de agosto de 2021, vía Portal *Web* del Indecopi, el Banco formuló recurso de apelación señalando lo siguiente:
 - (i) Que, el ORPS incurrió en un vicio de nulidad por contravenir la Constitución y la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - (ii) Que, se produjo una vulneración al derecho a la debida motivación, el cual es parte del contenido del principio del debido procedimiento, que implica el derecho a obtener una decisión motivada de la autoridad administrativa.
 - (iii) Que, el ORPS dictó una decisión que carece de motivación adecuada, toda vez que aun conociendo el procedimiento sobre el Traslado de la CTS recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios- Decreto Supremo 001-97-TR, los sancionó por haber aperturado una cuenta CTS, sin que explique o de mayores argumentos que sustenten su decisión.
 - (iv) Que, el ORPS no consideró que, según la norma mencionada, el procedimiento

para el traslado consiste en que el trabajador solicita a su empleador que se traslade el monto acumulado de su CTS, luego el empleador da las instrucciones al depositario para que este en un plazo máximo de 15 días hábiles traslade los fondos al nuevo depositario. Es decir, los fondos son trasladados por las instrucciones y el dinero del anterior depositante a solicitud del empleador.

- (v) Que, en el presente caso, el Banco recibió la instrucción correspondiente junto a los fondos CTS de la señora Ambulay, es por ello que el 18 de junio de 2020 abrió la cuenta CTS N° 200- 3183087098.
 - (vi) Que, no se le puede sancionar por haber recibido instrucciones para abrir una cuenta CTS y de haber recibido el traslado del dinero, pues como se indica en la norma, el trámite del traslado no se realiza a iniciativa del segundo depositario (el Banco) sino que, quien traslada el dinero es el primer depositario (la Caja de Sullana).
 - (vii) Que, el ORPS debió incluir de oficio a la Caja de Sullana; sin embargo, no lo hizo.
 - (viii) Que, la sanción impuesta por el ORPS carece de razonabilidad y motivación toda vez que, no cumple con el principio de razonabilidad. Asimismo, vulneró el principio de Interdicción o Proscripción de la Arbitrariedad, puesto que no sustentó de manera debida los motivos por los cuales se fundamenta una multa.
 - (ix) Que, la medida correctiva y el pago de costas y costos del procedimiento deben revertirse en tanto el Banco no cometió infracción alguna.
8. Mediante Resolución N° 2 del 4 de octubre de 2021, el ORPS declaró improcedente el recurso de apelación presentado por la señora Ambulay contra la Resolución Final N° 356-2021/PS0-INDECOPI-PIU en tanto que, no procede el cuestionamiento a la sanción impuesta, las indemnizaciones deben ser tramitadas en la vía jurisdiccional correspondiente y el cierre de cuenta solicitado ya se ordenó en la mencionada Resolución Final.
9. Mediante Resolución N° 3 del 9 de octubre de 2024, el ORPS concedió el recurso de apelación presentado por el Banco y dispuso elevar los actuados.

II. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

2.1. Marco Normativo

2.1.1. Sobre el deber de idoneidad

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



puesta a disposición.

2.2. Análisis en el caso concreto

2.2.1. Sobre la apertura de la cuenta CTS

12. La señora Ambulay denunció que el Banco habría aperturado la Cuenta CTS N° 200-***3087098 sin su consentimiento.
13. El ORPS declaró fundada la denuncia contra el Banco debido a que, correspondía al Banco acreditar la solicitud por parte de la denunciante para abrir la cuenta CTS en cuestión en dicha entidad bancaria, ello de acuerdo con el artículo 2º del Texto Único Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios - Decreto Supremo 001-97-TR4 ; o las instrucciones de la denunciante, de traslado del monto que posee acumulado a la entidad bancaria denunciada, de conformidad con el artículo 26º de dicho dispositivo legal; sin embargo, el Banco no presentó medio probatorio alguno que acredite su falta de responsabilidad en los hechos denunciados.
14. Ante ello, el Banco apeló la resolución venida en grado alegando que, el 18 de junio de 2020 aperturó la cuenta CTS N° 200- 3183087098, en tanto recibió la instrucción correspondiente junto a los fondos CTS de la señora Ambulay. En ese sentido, no se le puede sancionar por haber recibido instrucciones para abrir una cuenta CTS y de haber recibido el traslado del dinero, por parte de la Caja de Sullana.
15. Ahora bien, debemos manifestar que, en el presente caso, no es un hecho controvertido que efectivamente se apertura la cuenta CTS N° 200- 3183087098, pues así lo reconocieron ambas partes. Sin embargo, corresponde verificar si la apertura de la cuenta fue solicitada por la señora Ambulay.
16. Al respecto, el artículo 173.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, mientras que el artículo 104º del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
17. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
 - **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,



- **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
18. Sin perjuicio de ello, existen situaciones en las que el proveedor se encuentra en una mejor posición para probar, como lo sería el caso de: a) que ostente una mejor posición que en la relación de consumo; y b) la comprobación de un hecho negativo. En tales supuestos, es un imperativo flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
 19. Asimismo, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre la carga probatoria dinámica mediante Sentencia del 26 de enero de 2007, recaída en el Expediente 01776-2007-AA/TC, señalando que “si bien la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, la misma implica el planteamiento de nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva”.
 20. Así se entiende que si el Banco, cuya actividad es la intermediación monetaria, atribuye a un consumidor la realización de una operación (consumo, compra por internet, disposición de efectivo por cajero, etc.) debe contar con la información y medios técnicos idóneos que sustenten tal atribución. Ello, como parte del deber de idoneidad al que se encuentra llamado todo proveedor que preste servicios u oferte productos en el mercado.
 21. En este sentido, la señora Ambulay presentó, entre otros, los siguientes medios probatorios: (i) la Carta remitida por el Banco el 26 de octubre de 2020; y, (ii) el print de pantalla de los movimientos de la cuenta CTS del Banco.
 22. Por su parte, el Banco no aportó medios probatorios.
 23. Ahora bien, obra en el expediente administrativo, la copia de la Carta remitida por el Banco el 26 de octubre de 2020, mediante la cual el Banco le informó a la señora Ambulay que existía una cuenta CTS a su nombre, la cual había sido instruida por el Seguro Social de Salud. Cabe precisar que, lo mismo ha sido reconocido por el Banco en su escrito de apelación.
 24. En virtud a ello, correspondía que el Banco acredite los hechos alegados, es decir que, abrió la cuenta CTS Nº 200- 3183087098, en tanto recibió la instrucción respectiva y los fondos CTS de la señora Ambulay. Sin embargo, no lo hizo.

25. En este punto, se debe tener en cuenta que la comprobación de un hecho negativo - como la no contratación de una cuenta otorgada a un cliente- no es factible para un consumidor. Por el contrario, como ya se indicó en líneas anteriores, en su condición de proveedor del servicio financiero, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tal contratación se realizó válidamente. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la operación cuestionada sí se efectuó.
26. No obstante, en el presente caso, si bien el Banco indicó que en el año 2020 abrió la cuenta CTS N° 200- 3183087098 debido a la instrucción correspondiente junto con los fondos CTS de la señora Ambulay, lo cierto es que no presentó medio probatorio alguno que acredite fehacientemente sus alegaciones.
27. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a lo establecido en los artículos 18°, 19° y 56° inciso 1 literal b del Código, en tanto quedó acreditado que abrió la Cuenta CTS N° 200- ***3087098 sin el consentimiento de la señora Ambulay.

2.2.2. Sobre la sanción impuesta.

28. El Banco indicó en su escrito de apelación que la sanción impuesta carece de razonabilidad y motivación toda vez que, no cumple con el principio de razonabilidad.
29. Al respecto, esta Comisión considera necesario precisar que el artículo 247.2° de la LPAG, reconoce expresamente lo siguiente:

"Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo se aplican con carácter supletorio a los procedimientos establecidos en leyes especiales, las que deberán observar necesariamente los principios de la potestad sancionadora administrativa a que se refiere el artículo 248°, así como la estructura y garantías previstas para el procedimiento administrativo sancionador".

30. En ese sentido, el artículo 112° del Código ha reconocido expresamente los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración al momento de graduar la sanción. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
31. Así, el artículo 112° del Código cumple con observar plenamente el Principio de Razonabilidad reconocido en el artículo 248.3° de la LPAG. La razón de ello es que, en los criterios que reconoce el Código se encuentran aquellos que reconoce la LPAG al establecer el Principio de Razonabilidad. Así, puede observarse que:



- a. “La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido” está establecido en el Código como el “daño resultante de la infracción” y en los agravantes al reconocer como una circunstancia que agrava la conducta “cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores”.
- b. “el perjuicio económicamente causado” también está establecido en el Código como “daño resultante de la infracción”.
- c. “las circunstancias de la comisión de la infracción” se encuentran ampliamente desarrolladas a lo largo del artículo 112° del Código, tanto en los criterios para graduar la sanción como en las circunstancias agravantes y atenuantes.
- d. “el beneficio ilegalmente obtenido” está reconocido expresamente en el Código como “el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción”.
- e. “la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor” está reconocido en el Código cuando éste reconoce como circunstancia agravante “cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar medidas necesarias para evitar o mitigar las consecuencias”.

32. Por otro lado, esta Comisión considera pertinente precisarle al denunciado que los criterios reconocidos en el artículo 230.3° son criterios para graduar la sanción. Así tenemos que, de un análisis del expediente, podemos señalar que el ORPS ha graduado la multa utilizando los criterios de la probabilidad de detección de la infracción y el daño resultante de la infracción; y que de la utilización de los mismos ha resultado una multa leve, la cual conforme al artículo 110° del Código, pueden ser sancionadas con una amonestación o con una multa de hasta 50 UIT, por lo que la multa impuesta en el presente caso se encuentra dentro en el parámetro legal.
33. Por tales motivos, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con 2 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

2.2.3. Sobre la medida correctiva, el pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS del Indecopi.

34. En la medida que el Banco no ha fundamentado su apelación en relación con la medida correctiva y el pago de costas y costos, más allá de alegar que no resultaba responsable por el hecho imputado, lo cual ya fue desvirtuado precedentemente, se asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos. Ello, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del T.U.O de la LPAG; y en consecuencia corresponde confirmar dichos extremos.

III. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Confirmar, la Resolución Final Nº 356-2021/PS0-INDECOPI-PIU del 26 de julio de 2021, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN Nº 3-2025/INDECOPI-PIU
EXP. EN ORPS Nº 134-2021/PS0-INDECOPI-PIU
Página 8 de 8

al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Rosa Ambulay Grados contra el Banco Internacional del Perú – Interbank, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el Banco abrió la Cuenta CTS N° 200- ***3087098 sin el consentimiento de la señora Ambulay. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo de la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEGUNDO: Requerir al Banco Internacional del Perú – Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General², bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo³.

Intervino como miembro informante: Mgtr. Guillermo Chang Chuyes. Con la intervención de los señores comisionados⁴: Dr. Sandro Navarro Castañeda; Mgtr. Ana María Salaverry Armas; Mgtr. Guillermo Chang Chuyes; y, Mgtr. Javier López Romání.

**ORIGINAL FIRMADO POR:
Dr. Sandro Navarro Castañeda
Presidente⁵**

² Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

³ 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 D.S. N° 018-2008-JUS.

⁴ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

⁵ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.