



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE JUNÍN
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A.; y, en consecuencia, se declara fundada, por haber vendido el vehículo que adquirió a través de un crédito con garantía mobiliaria vehicular suscrito el 21 de octubre de 2021, pese a que estaba tramitando un refinanciamiento del referido crédito, trámite que habría demorado por responsabilidad de las denunciadas.*

Se confirma la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., por falta de legitimidad para obrar pasiva, al probarse que únicamente actuó como representante de la entidad financiera en la refinanciación del crédito.

SANCIÓN: 10 UIT

Lima, 19 de febrero de 2026

ANTECEDENTES

1. El 18 de octubre de 2024, subsanado mediante escrito del 4 de diciembre de 2024, la señora [REDACTED] Vásquez -en adelante, la señora [REDACTED]- denunció a Scotiabank Perú S.A.A.¹ -en adelante, el Banco- y a Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. -en adelante, SCI-, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín -en adelante, la Comisión-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-.
2. Por Resolución 2 del 27 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín -en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco y SCI, imputándole la presunta infracción de los artículos 18 y

¹ RUC: 20100043140. Domicilio fiscal: Av. Canaval y Moreyra Nro. 522 (Cruce con República de Panamá), Lima - Lima - San Isidro. Información de acuerdo con lo obtenido en www.sunat.gob.pe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

19 del Código, en tanto habrían vendido sin previo aviso ni consentimiento el vehículo que adquirió a través de un crédito con garantía mobiliaria vehicular suscrito el 21 de octubre de 2021, pese a que estaba tramitando un refinanciamiento del referido crédito, trámite que habría demorado por responsabilidad de las denunciadas.

3. El 29 de enero de 2025, el Banco presentó sus descargos. Por su parte, en la misma fecha, SCI se allanó a la denuncia, pero indicó que no sería posible el cumplimiento de la medida correctiva solicitada por la denunciante (referido a devolver el vehículo objeto de garantía mobiliaria), en la medida que el vehículo fue debidamente ejecutado dentro del marco del procedimiento de cobranza, habiéndose realizado la transferencia de este a un tercero que lo adquirió de manera legítima.
4. Mediante Resolución 0127-2025/INDECOPI-JUN del 11 de abril de 2025², la Comisión resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar infundada la denuncia presentada contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, al probarse que, pese a las gestiones vinculadas al refinanciamiento, el proveedor se encontraba facultado a ejecutar la garantía mobiliaria y recuperar la deuda vencida mediante la venta del vehículo.
 - ii) Declarar improcedente la denuncia presentada contra SCI, por la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, por falta de legitimidad para obrar pasiva, al probarse que se encargó únicamente del cobro de la acreencia del Banco, siendo este el responsable por los hechos denunciados.
 - iii) Declarar improcedente la solicitud de medidas correctivas y costas y costos del procedimiento, presentado por la señora [REDACTED].
5. El 6 de mayo de 2025, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 0127-2025/INDECOPI-JUN, la cual fue absuelta por SCI el 3 de noviembre de 2025.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

I. Sobre la procedencia de la apelación de la señora [REDACTED]

² Previamente, mediante Resolución 6 del 2 de abril de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción 0083-2025-CPC-JUN/INDECOPI de la misma fecha, el cual fue observado por el Banco el 9 de abril de 2025.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

6. En su escrito del 3 de noviembre de 2025, SCI solicitó que se declare improcedente la apelación de la denunciante en su contra, debido a que su recurso de apelación no precisó el agravio que le produciría la resolución venida en grado.
7. Sin embargo, se advierte que la señora [REDACTED] apeló la Resolución 0127-2025/INDECOPI-JUN en todos sus extremos, dentro del plazo de ley, ejerciendo válidamente su derecho a impugnar, pues en virtud de los Principios de Informalismo y Eficacia; así como, al amparo del deber del Estado de garantizar la protección de los intereses involucrados en los procedimientos de protección al consumidor, no orientó sus argumentos a un solo extremo de la resolución; sino lo hizo de manera general, lo cual resulta suficiente para sustentar el recurso de apelación contra lo dispuesto por la resolución emitida por la Comisión, en todos los extremos que le desfavorecieron.

II. Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva

8. El artículo 91 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -en adelante, el TUO de la LPAG- señala que, para iniciar un procedimiento administrativo, las autoridades administrativas de oficio deben asegurarse de su propia competencia, encontrándose obligadas a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, la legitimidad para obrar³ y la existencia de una relación de consumo entre las partes, toda vez que este es uno de los presupuestos fundamentales para que el Indecopi pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
9. Por otro lado, el artículo 108 del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad para obrar o no exista una relación de consumo. Asimismo, la doctrina procesal señala que un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva cuando no sea la persona que, conforme a ley, deba ser titular de las conductas imputadas en su contra⁴. Cabe agregar que, conforme a lo consignado en el

³ La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

⁴ La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: **CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso.** Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. P. 30.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código, la relación de consumo se establece por un consumidor que adquiere un producto o contrata un servicio de un proveedor, a cambio de una contraprestación económica.

10. La Comisión declaró improcedente la denuncia en contra de SCI, al considerar que dicho proveedor actuó como representante del Banco para el cobro de la acreencia, por lo que, al mantenerse el Banco como acreedor de la deuda, correspondía analizar la eventual responsabilidad de este último y no de SCI.
11. Al respecto, el artículo 1325 del Código Civil, que se aplica supletoriamente en procedimientos de protección al consumidor, establece que el deudor que se vale de terceros para cumplir una obligación es responsable de los actos dolosos o culposos de estos, salvo pacto en contrario.
12. En ese sentido, si bien el Banco alegó que el refinanciamiento del crédito era tramitado por SCI y que, en consecuencia, la responsabilidad debía recaer sobre dicha empresa, SCI actuó en representación del Banco, toda vez que el crédito que originó la controversia no fue vendido ni cedido a dicha empresa.
13. Esto se advierte incluso en la Modificación de Garantía Mobiliaria Vehicular de fecha 15 de marzo de 2024 (fojas 39, 40 y 41 del expediente), documento cuya suscripción habría sido condicionada a la denunciante para acceder al refinanciamiento. En dicho documento se advierte que, si bien SCI realizó las gestiones para su suscripción, el Banco figuraba como parte firmante, lo que evidencia que SCI actuó únicamente como agente del Banco en el cobro de las acreencias.
14. Cabe precisar que, si bien en anteriores pronunciamientos -ver Resolución 2687-2025/SPC-INDECOPI- la Sala ha señalado que SCI, aun actuando por encargo del Banco, puede constituirse como proveedor en tanto brinda servicios de cobranza de manera habitual, en el presente caso no se cuestionan actos de cobranza, sino la responsabilidad por la venta de un bien que se encontraba en proceso de refinanciamiento. Con relación a dicha conducta específica, se determina que SCI no era acreedor ni tenía responsabilidad directa, correspondiendo dicha condición exclusivamente al Banco.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: **MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal.** Lima: Palestra Editores. 2005. P.155.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

15. Por todo lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia en este extremo.

III. Sobre la ampliación de cargos formulada por la señora [REDACTED]

16. En su escrito de apelación, la señora [REDACTED] cuestionó que el vehículo fue finalmente adquirido por una tercera persona por un monto de S/ 57 000,00; no obstante, en la carta notarial remitida por el Banco se consignó que el bien fue ejecutado por USD 11 701,00, lo cual denotaría una irregularidad.
17. No obstante, esta presunta infracción se trata de un hecho nuevo; esto es, que no formó parte de su denuncia; e incluso, se dio con posterioridad al inicio del presente procedimiento. En ese sentido, siendo que la ampliación de cargos se ha planteado de forma posterior a la notificación de la imputación de cargos, de conformidad con el artículo 428 del Código Procesal Civil⁵, corresponde declarar improcedente dicho pedido.

IV. Sobre la observación a la recomendación efectuada en el IFI

18. En su apelación, la señora [REDACTED] cuestionó la contradicción que existía entre el IFI y la resolución venida en grado. Al respecto, corresponde señalar que la recomendación de la Secretaría Técnica de la Comisión en el IFI no condiciona a la Comisión a resolver de la misma manera que la recomendada; esto, en virtud de la autonomía que existe entre la opinión del órgano instructor y el órgano resolutorio, siempre que tal variación esté debidamente fundamentada. Además, conforme a lo dispuesto en el artículo 182 del TUO de la LPAG, los dictámenes e informes se presumirán facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley⁶.
19. Por tal razón, corresponde declarar improcedente la nulidad deducida por la señora [REDACTED] en este extremo, por afectación al debido procedimiento.

Sobre el deber de idoneidad

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Igualmente, derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.

⁶ Artículo 182° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

20. El artículo 18 del Código define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19 del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
21. En su denuncia, la señora [REDACTED] sostuvo que el Banco vendió, sin previo aviso ni consentimiento, el vehículo adquirido mediante un crédito con garantía mobiliaria vehicular suscrito el 21 de octubre de 2021, pese a que se encontraba tramitando un proceso de refinanciamiento del referido crédito, cuya demora habría sido imputable a las denunciadas.
22. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al considerar que, pese a las gestiones vinculadas al refinanciamiento, el proveedor se encontraba facultado a ejecutar la garantía mobiliaria y recuperar la deuda vencida mediante la venta del vehículo, decisión que fue comunicada oportunamente a la denunciante mediante carta notarial, otorgándole incluso un plazo de 72 horas para regularizar su obligación. Ante el incumplimiento, el Banco procedió a la ejecución de la garantía para recuperar su acreencia.
23. Al respecto, el 22 de setiembre de 2021, la señora [REDACTED] y el Banco suscribieron un Contrato de Garantía Mobiliaria Vehicular por la suma de S/ 69 819,66, monto que sería cancelado en 60 cuotas de S/ 1 472,85 (fojas 94 a 131 del expediente). Sin embargo, la denunciante incumplió con el pago de las cuotas desde abril de 2023, lo que motivó que el Banco, mediante Carta Notarial del 17 de noviembre de 2023, diera por vencidas todas las cuotas e iniciara las acciones para recuperar su acreencia.
24. Asimismo, obran en el expediente diversas conversaciones vía *WhatsApp* entre SCI (en representación del Banco) y la señora [REDACTED], de las cuales se desprende que el proveedor mantenía negociaciones para el refinanciamiento del crédito, informándole sobre el estado del trámite, las condiciones previas (modificación de garantía) y la expectativa de un cronograma de pagos, hasta que, el 7 de setiembre de 2024, se le comunicó que el vehículo ya había sido vendido, sin posibilidad de reversión:

"26 de febrero de 2024"

Señora [REDACTED]: *Bueno dias*
Buenas tardes



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

El día de ayer estaba llendo a mi trabajo y en el ovalo me paro la policia y el carro esta en la comisaria por eso me urge que salga el cronograma por favor.

28 de febrero de 2024

Señora [REDACTED]: *Señorita buenas tardes podría percatarse su ya llego el cronograma.*

Banco: *Buen día Sr. No, todavia no se hace el refinanciamiento, ahora lo q se esta haciendo es la modificacion del tipo de garantia, una vez q eso se culmine recién se hara el proceso de refinanciamiento para lo cual va a pagar una inicial todavia*

En cuanto envien los documentos de la modificacion yo le estaré avisando

Señora [REDACTED]: *Ok señorita*

13 de marzo de 2024

Señora [REDACTED]: *Señorita buen día disculpe que la moleste le quería preguntar como va lo de mi carrito por favor espero me pueda dar noticias positivas.*

14 de marzo de 2024

Banco: *Sr. Buenas tardes, me indican que esta en tramite pero no me dan un fecha, cualquier cosa le estoy comunicando.*

Señora [REDACTED]: *Ok señorita seguiremos esperando (...)*

9 de agosto de 2024

Señora [REDACTED]: *Buenas tardes señorita.*

*Le podria consultar al administrador sobre el documento.
Por favor.*

Banco: *Buenas tardes.*

El gerente dice q esta a la espera de la llamada del notario

Señora [REDACTED]: *A ya fueron a firmar.*

Banco: *Las firmas si están en el documento pero de una hoja falta la legalizacion (...)
(...)*

7 de setiembre

Señora [REDACTED]: *Buenos dias señorita*

Cuanto seria la inicial por favor

Banco: *Buenos dias.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

Me informan que su vehículo ya ha sido vendido, le debe haber llegado una notificación.

He consultado y me dicen q ya no tiene reversa.

Ese dinero obtenido por la venta entra a su deuda y el saldo es lo que queda pendiente de pago.” (sic)

25. De lo anterior, se advierte que, si bien el vehículo de la denunciante había sido incautado por incumplimiento en el pago de las cuotas de su crédito vehicular, el proveedor mantuvo negociaciones con la denunciante orientadas al refinanciamiento del crédito, condicionándolo a la suscripción de la Modificación de Garantía Mobiliaria Vehicular del 15 de marzo de 2024, mediante la cual se ampliaban los productos financieros garantizados con el bien mueble.
26. Dicho documento fue presentado ante la Sunarp para su inscripción; no obstante, mediante esquila de observación del 23 de mayo de 2024, el título fue observado debido a que la firma y legalización del Banco solo constaban en el Anexo 1, debiendo subsanarse dicho defecto.
27. Posteriormente, el 17 de octubre de 2024, se inscribió en la partida registral N.º 60596400 la transferencia de propiedad del vehículo a un tercero, hecho que, según la denunciante, no le fue informado previamente, tal como se evidencia de las conversaciones vía *WhatsApp* descritas.
28. Por consiguiente, se advierte que, el proveedor generó en la denunciante una expectativa legítima de que el crédito vehicular sería refinanciado, condicionando dicho proceso a la suscripción de la modificación contractual, requisito que la denunciante cumplió. Sin embargo, el Banco demoró el trámite e incluso incurrió en deficiencias en la presentación registral del título, lo que contribuyó a prolongar el proceso y mantener la expectativa de refinanciamiento.
29. En ese contexto, se configura una garantía implícita, pues un consumidor razonablemente espera que, cuando un proveedor ofrece y negocia un refinanciamiento, actuará de buena fe, no adoptará decisiones contradictorias que frustren el acuerdo en curso y comunicará de manera oportuna cualquier cambio sustancial que pueda afectar la continuidad del proceso. En particular, el consumidor espera que, mientras se encuentra en curso una negociación formal y condicionada a actuaciones exigidas por el propio proveedor, este no ejecutará la garantía sin advertir de manera clara, expresa y previa que el proceso de refinanciamiento podría quedar sin efecto por la venta del bien.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

30. Cabe precisar que no se cuestiona el derecho del Banco a ejecutar la garantía mobiliaria, facultad que deriva del contrato. En efecto, de haberse limitado el Banco a ejecutar la garantía sin entablar negociaciones de refinanciamiento, no se habría configurado infracción alguna; no obstante, la entidad financiera optó por negociar con la denunciante, generando una expectativa legítima de que la garantía no sería ejecutada mientras se desarrollaba el proceso de refinanciamiento.
31. Distinto habría sido el caso si el Banco hubiera advertido expresamente a la denunciante, antes o durante la negociación, que el refinanciamiento estaba sujeto a que el vehículo no fuese vendido o que, en cualquier momento, podía disponer del bien, dejando sin efecto las negociaciones, empero, dicha advertencia no fue formulada, lo que generó una expectativa que finalmente fue defraudada con la venta del vehículo sin comunicación previa oportuna.
32. Finalmente, si bien en su recurso de apelación la señora [REDACTED] cuestionó la presunta alteración de la fecha consignada en la Carta Notarial del 23 de agosto de 2024 y la incorrecta notificación de dicho documento (por el cual se le habría comunicado la venta del vehículo), carece de objeto emitir pronunciamiento sobre tales alegaciones, pues la infracción administrativa que se determina en la presente resolución se sustenta en un momento anterior, esto es, en la decisión del Banco de vender el vehículo pese a haber generado en la denunciante una expectativa legítima de refinanciamiento del crédito, circunstancia que resulta suficiente para configurar la vulneración al deber de idoneidad.
33. Por todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra el Banco; y, en consecuencia, se declara fundada, por haber vendido el vehículo que adquirió a través de un crédito con garantía mobiliaria vehicular suscrito el 21 de octubre de 2021, pese a que vino tramitando un refinanciamiento del referido crédito, trámite que habría demorado por responsabilidad de las denunciadas.

Sobre la graduación de la sanción

34. El artículo 112 del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar la Administración.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

35. En vía reglamentaria, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
36. Dicha norma indica que, en casos de protección al consumidor, se graduará la sanción conforme con el “Método de Valores Prestablecidos” cuando la conducta infractora tenga una menor duración a (2) años, no tenga alcance nacional y no ponga en riesgo la vida, seguridad o salud de los consumidores, lo cual se cumple en el presente caso.
37. Así, si bien en principio correspondería graduar la infracción referida a que el Banco vendió el vehículo que adquirió a través de un crédito con garantía mobiliaria vehicular suscrito el 21 de octubre de 2021, pese a que estaba tramitando un refinanciamiento del referido crédito, trámite que habría demorado por responsabilidad de las denunciadas, por dicho método, se advierte que dicha conducta no se encuentra expresamente contemplado en el Decreto Supremo 032-2021-PCM ni se aprecia que sea un aspecto cuantificable en UIT, de modo que pueda subsumirse en el cuadro 16 del referido decreto. Por tanto, en el presente caso, no puede graduarse la sanción mediante el referido método.
38. Ante la imposibilidad de graduar la sanción por el referido método y siendo que la conducta imputada no está prevista para otro método del referido Decreto Supremo 032-2021-PCM, corresponde aplicar los criterios establecidos en el artículo 112 del Código. La graduación de la sanción empleando dichos criterios es la siguiente:
- i) **Probabilidad de detección.** La probabilidad de detección fue media, en tanto la conducta infractora fue revelada a partir de la denuncia formulada por la consumidora.
 - ii) **Daño resultante de la infracción.** El daño consiste en que el Banco procedió a vender el vehículo objeto de garantía, pese a haber generado en la denunciante expectativas legítimas de refinanciamiento de la deuda, expectativa que fue inducida por el propio proveedor mediante comunicaciones y negociaciones previas. Esta conducta frustró la posibilidad de que la consumidora regularizara su obligación bajo nuevas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

condiciones y la privó del bien que constituía el objeto principal del contrato, configurándose un perjuicio patrimonial relevante.

- iii) **Efectos de la conducta infractora en el mercado.** La conducta desplegada por el Banco trasciende el ámbito individual y genera externalidades negativas en el mercado de servicios financieros, en la medida que deteriora la confianza de los consumidores en los mecanismos de refinanciamiento ofrecidos por las entidades financieras. En efecto, cuando un proveedor negocia un refinanciamiento y, simultáneamente o con posterioridad, ejecuta la garantía y dispone del bien, se envía una señal adversa al mercado, pues se desincentiva a los consumidores de buena fe a iniciar procesos de reestructuración de deudas, al percibir que tales negociaciones pueden carecer de efectos vinculantes o ser utilizadas únicamente como una estrategia dilatoria antes de la ejecución de la garantía.

39. Asimismo, corresponde incidir en que esta práctica afecta la reputación del sistema financiero, pues quiebra la percepción la buena fe y seguridad jurídica que debe caracterizar a las relaciones de crédito. En ese sentido, la conducta analizada no solo perjudica a la denunciante, sino que también distorsiona el funcionamiento eficiente del mercado, al generar incentivos perversos y afectar la confianza en los instrumentos de refinanciamiento como mecanismos legítimos de solución de situaciones de sobreendeudamiento.
40. Por las consideraciones expuestas, corresponde imponer al Banco una multa de 10 UIT a dicho proveedor, por la infracción al deber de idoneidad.

Sobre la medida correctiva

41. El artículo 114 del Código establece que la autoridad administrativa podrá adoptar medidas correctivas reparadoras o complementarias. En ese contexto, el artículo 115 del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. Por su lado, el artículo 116 del Código indica que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
42. En su escrito de apelación, la señora [REDACTED] solicitó como medida correctiva la compensación económica por el valor de su vehículo y los perjuicios causados.



43. Al respecto, si bien se ha determinado que el Banco incurrió en una infracción administrativa al vender el bien mueble mientras se encontraba en curso un proceso de negociación para el refinanciamiento del crédito, se advierte que la denunciante mantenía obligaciones crediticias pendientes de pago, no habiendo cancelado la totalidad del valor del vehículo. En ese sentido, no resulta jurídicamente viable ordenar una compensación económica equivalente al valor total del bien, pues ello implicaría desconocer la existencia de una deuda vigente y otorgar a la denunciante un beneficio patrimonial que no guarda relación con su situación contractual.
44. Finalmente, se debe precisar que el Indecopi no está legalmente facultado para ordenar a la proveedora el pago por conceptos de indemnización, debido a que solo puede dictar medidas correctivas dirigidas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionada al consumidor, siendo que lo solicitado por la denunciante excede la facultad otorgada por la ley al Indecopi, por lo que esta instancia no puede pronunciarse al respecto.
45. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe indicarle a la parte denunciante que, según el artículo 100 del Código, el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo ante el Poder Judicial de conformidad con las disposiciones del Código Civil, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se deban imponer⁷.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

46. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁸.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 100°.- Responsabilidad civil.** El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

47. En el presente caso, se ha determinado que el Banco incurrió en la infracción de los artículos 18 y 19 del Código, por lo cual corresponde ordenarle que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la interesada las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00; sin perjuicio que, de considerarlo pertinente, la señora [REDACTED] solicite el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante la autoridad competente, de acuerdo con los requisitos contemplados en el artículo 36 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código -en adelante, la Directiva-⁹.

Sobre la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

48. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119 del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
49. Atendiendo a que se ha determinado la responsabilidad del Banco, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre el cumplimiento de los mandatos

50. En atención a lo dispuesto en el artículo 37 de la Directiva, se ordena al Banco que presente a la Comisión los medios probatorios que evidencien el

⁹ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO -EN ADELANTE, LA DIRECTIVA. Artículo 36.- Sobre la solicitud de liquidación de costas y costos.**

36.1. La solicitud de liquidación de costas y costos deberá ser efectuada por el propio administrado interesado o a través de un representante con facultades debidamente acreditadas. Para tales efectos, la representación puede estar sustentada en un poder simple, en el cual se señale expresamente la potestad de solicitar a nombre de un administrado la liquidación de costas y costos. Este poder puede ser concedido y presentado dentro del procedimiento principal, en cuyo caso bastará que se mencione dicho poder en el escrito de solicitud de liquidación de costas y costos.

36.2. Para solicitar a la autoridad competente la liquidación de costas y costos del procedimiento, el administrado debe presentar un escrito en el que señale claramente el expediente administrativo o resolución donde se dispuso el pago de costas y costos, así como el monto total solicitado.

36.3. El administrado debe adjuntar los documentos que sustenten las sumas cuyo pago solicite a título de costas y costos, así como el abono de los tributos respectivos, de corresponder. En caso el administrado alegue que, en su caso concreto, no corresponde el abono de tributos, retenciones tributarias o similares, deberá señalar y sustentar tal circunstancia.

36.4. La presentación de la solicitud de liquidación de costas y costos requiere el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código.

51. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Directiva.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

52. Habiéndose probado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y teniendo en cuenta que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle copia de la presente resolución para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la nulidad deducida por la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Vásquez por la presunta falta de motivación vinculada a la recomendación del Informe Final de Instrucción 0083-2025-CPC-JUN/INDECOPI.

SEGUNDO: Declarar improcedente la solicitud de ampliación de cargos formulada por la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Vásquez.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0127-2025/INDECOPI-JUN del 11 de abril de 2025, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín; que declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Vásquez contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.; al probarse que se encargó únicamente del cobro de la acreencia de Scotiabank Perú S.A.A., siendo este el responsable por los hechos denunciados

CUARTO: Revocar la Resolución 0127-2025/INDECOPI-JUN del 11 de abril de 2025, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín; que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] Vásquez contra Scotiabank Perú S.A.A.; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

del Consumidor, al probarse que vendió el vehículo que adquirió a través de un crédito con garantía mobiliaria vehicular suscrito el 21 de octubre de 2021, pese a que estaba tramitando un refinanciamiento del referido crédito, trámite que habría demorado por responsabilidad de las denunciadas.

QUINTO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora [REDACTED] Vásquez.

SEXTO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 10 UIT, por la infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la interesada las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

NOVENO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere al Scotiabank Perú S.A.A. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín los medios probatorios que evidencien el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento, conforme con lo establecido en el artículo 41 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0607-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0336-2024/CPC-INDECOPI-JUN

Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO PRIMERO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Scotiabank Perú S.A.A. para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente