



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firma Digital

Firmado digitalmente por VILLA  
GARCIA VARGAS Javier Eduardo  
Raymundo FAU 20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.06.2020 10:20:05 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0808-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPI-PIU

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
DE PIURA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : JOSÉ LUIS MATEO MEDINA  
**DENUNCIADO** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.  
**MATERIAS** : DEBER DE IDONEIDAD  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
SERVICIOS FINANCIEROS  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el denunciado dio por vencida la cuenta a plazo fijo contratada por el denunciante.*

*Asimismo, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber acreditado el denunciante el ofrecimiento del denunciado de abrir una cuenta de fondo mutuos, lo que conllevó a que dejara de percibir el interés ganado.*

*Finalmente, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 56.1° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el denunciado renovó la cuenta a plazo fijo con una tasa de interés diferente a la contratada por el denunciante y sin haber cumplido con el procedimiento indicado en las normas de la materia.*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 12 de junio de 2020

## ANTECEDENTES

1. El 2 de enero de 2019, el señor José Luis Mateo Medina (en adelante, el señor Mateo) denunció a Scotiabank Perú S.A.A.<sup>1</sup> (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en mérito a lo siguiente:

<sup>1</sup> R.U.C: 20100043140. Domicilio Fiscal: avenida Canaval y Moreira 522, San Isidro, Lima, Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)



- (i) El 8 de setiembre de 2017, se apersonó a las oficinas del Banco, donde abrió una cuenta denominada “Plazo Online – Apertura”, a efectos de depositar su fondo acumulado en AFP Profuturo, cuyo monto ascendía a S/ 107 004,79;
  - (ii) en el mes de setiembre de 2018, recibió correos y mensajes a su celular donde le comunicaban que su cuenta estaba por vencerse, pese a que la renovación de su cuenta era automática;
  - (iii) el 24 de setiembre de 2018, se apersonó a la agencia del Banco, con la finalidad de pedir información sobre la situación de su cuenta a plazo; obteniendo como respuesta que su cuenta se venció; no obstante, fue renovada con una tasa de interés anual de 2.2%; y,
  - (iv) al no estar conforme con lo acontecido, personal del denunciado anuló la cuenta a plazo denominada “Plazo Online – Apertura” y depositó el monto total a su cuenta de ahorros; no obstante, le ofrecieron abrir una cuenta de fondos mutuos, la cual aceptó, dejando de percibir los intereses que hubiera ganado de setiembre a diciembre de 2018 (4 meses), que le correspondería si hubiera estado vigente su cuenta.
2. El señor Mateo solicitó como medida correctiva que el Banco le reconociera los interés no percibidos en los meses de setiembre a diciembre de 2018, ascendente a un total de S/ 1 800,00 mensuales. Asimismo, requirió que se sancionara al Banco por no informar la futura modificación de la tasa de interés.
3. El 30 de abril de 2019, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - (i) El señor Mateo no acreditó que, al vencimiento de la cuenta, no se efectuó la renovación automática;
  - (ii) el denunciante no acreditó la variación de la tasa de interés, con condiciones distintas a la acordada; y,
  - (iii) el señor Mateo no acreditó que por iniciativa de su empresa abrió la cuenta de fondos mutuos, lo cual conllevó a la pérdida de intereses.
4. El 12 de junio de 2019, el Banco sostuvo lo siguiente:
  - (i) El señor Mateo -en su denuncia- reconoció que su cuenta fue renovada automáticamente, lo cual va en concordancia con la información brindada en su página web;
  - (ii) la cuenta denominada “Plazo Online – Apertura” fue abierta el 8 de setiembre de 2017 y venció el 3 de setiembre de 2018, oportunidad en que se renovó automáticamente, conforme al documento que adjuntaba denominado “Histórico de Pagos y Cancelaciones Pagos Efectuados”; y,
  - (iii) el cambio de la tasa de interés no era una variación unilateral, sino que ejecutaba de acuerdo al tarifario vigente a la oportunidad de la renovación



de la cuenta. Asimismo, la comunicación a sus clientes del tarifario era suficiente con la publicación en su página *web*.

5. El 2 de setiembre de 2019, el Banco reiteró que el cambio de la tasa de interés no se realizaba de manera unilateral, sino que se ejecutaba de acuerdo al tarifario vigente a la oportunidad de la renovación de la cuenta. Asimismo, sostuvo que debía considerarse lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en la Resolución 1832-2019/SPC-INDECOPI, referido a una cuenta de renovación automática, en cuyo procedimiento no quedó acreditado que la tasa de interés en los documentos hiciera referencia a que esta fuera de manera indeterminada o hasta la cancelación de la cuenta.
6. Mediante Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU del 4 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que el denunciado dio por vencida la cuenta a plazo fijo, conllevando a la falta de renovación de esta;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 56.1° literal c) del Código, al considerar que quedó acreditado que el denunciado renovó la cuenta a plazo fijo con una tasa de interés diferente a la contratada por el denunciante y sin haber cumplido con el procedimiento indicado en las normas de la materia, sancionándolo con una multa de 2 UIT;
  - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó acreditado que el denunciado hubiera ofrecido al denunciante abrir una cuenta de fondos mutuos;
  - (iv) ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución cumpla con pagar los intereses aplicando la tasa contratada por el señor Mateo de 4,85% mensual, desde el 3 de setiembre de 2018, fecha en que venció su cuenta online-apertura, hasta el 24 de setiembre de 2018;
  - (v) condenó al Banco al pago de costas y costos del procedimiento; y
  - (vi) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
7. El 18 de setiembre de 2019, el señor Mateo presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, reiterando lo sostenido en su denuncia. Adicionalmente indicó que el Banco le habría remitido un correo electrónico informando sobre la apertura de una cuenta *free* y un mensaje a



su celular mediante el cual comunicaba que su depósito a plazo fijo estaba por vencerse, pese a que este se renovaba de forma automática; documentos los cuales adjuntaba a efectos de que sean valorados. Finalmente, sostuvo lo siguiente:

- (i) Era imposible acreditar que el denunciado habría dado por vencida la cuenta, en tanto era un procedimiento interno realizado por este; y,
  - (ii) le correspondía como lucro cesante, el importe de los intereses generados desde el 24 de setiembre de 2018 hasta setiembre del 2019.
8. El 9 de octubre de 2019, el Banco presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, manifestando que:
- (i) De acuerdo con las disposiciones que mantenían en su página *web*, se podría advertir lo siguiente: (a) las tasas de intereses no podrían ser alteradas durante el plazo de depósito; (b) la renovación del depósito a plazo fijo se realizará considerando la tasa del tarifario vigente al momento de la renovación; y, (c) las condiciones y las tasas sí podían ser modificadas;
  - (ii) en la resolución venida en grado, la primera instancia habría reconocido las condiciones sobre la variación del plazo y la tasa de interés; no obstante, de manera posterior habría negado ello, desestimando la información de la página *web* presentada y actuando en contra del Principio de Presunción de Veracidad;
  - (iii) el señor Mateo no acreditó la disminución de la tasa de interés, habiendo acreditado su empresa la posibilidad de modificar ésta a partir de las disposiciones que estaban en su página *web*;
  - (iv) de acuerdo con lo establecido en el contrato “Depósito a Plazo Digital” – el cual adjuntaba- se observaba que el denunciante le cedió la potestad para modificar la tasa de depósito con el cual contrató al momento de su renovación;
  - (v) una característica de la renovación implicaba la suscripción de un nuevo contrato (novación) por lo que no correspondía comunicar al consumidor las modificaciones, así como obtener su consentimiento, en ese sentido habría cumplido con lo dispuesto en el artículo 56° del Código;
  - (vi) debía considerarse lo establecido por la Sala en la Resolución 1832-2019/SPC-INDECOPI, referido a una cuenta de renovación automática, en cuyo procedimiento no quedó acreditado que la tasa de interés en los documentos hiciera referencia a que esta fuera de manera indeterminada o hasta la cancelación de la cuenta; y,
  - (vii) no le correspondía la imposición de una multa al haber acreditado que no cometió infracción alguna. Asimismo, sostuvo que debía analizarse cada uno de los elementos para graduar la sanción, a efectos de esclarecer que no existió vulneración real, además el análisis realizado por la



primera instancia vulneraba el Principio de Razonabilidad, al sólo haberse referido a algunos criterios para sustentar de la sanción.

9. El 9 de diciembre de 2019, el señor Mateo presentó un escrito solicitando que resuelvan su caso a la brevedad, al no haber cobrado casi un año los intereses que le correspondía.
10. El 16 de enero de 2020, el señor Mateo solicitó la fecha en que resolvería su caso.
11. El 30 de enero de 2020, el Banco absolvió el recurso de apelación reiterando los argumentos sostenidos en sus descargos y escrito del 12 de junio de 2019. Adicionalmente, manifestó que la copia de mensaje aportado por el señor Mateo no indicaba el número celular del cual fue enviado, ni que su empresa hubiera remitido dicho mensaje, así como no consignaba el número de cuenta que estaría por vencerse. Finalmente, con relación al cuestionamiento del denunciante a la medida correctiva, sostuvo que el Indecopi no era competente para otorgar indemnizaciones, por lo que de considerar la autoridad administrativa que hubiera incurrido en infracción, correspondía confirmar la medida correctiva ordenada por la primera instancia.

## ANÁLISIS

12. El artículo 18° del Código define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un 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<sup>2</sup>. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



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 0808-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPI-PIU

13. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
14. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad<sup>4</sup>. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
15. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General), señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados<sup>5</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento<sup>6</sup>, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>7</sup>.

Sobre el vencimiento de la cuenta online-apertura, pese a que era de renovación automática

16. El señor Mateo denunció que el Banco dio por vencida su cuenta a plazo denominada "Plazo Online – Apertura", pese a que este era de renovación automática.

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor 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. (...).

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°. - Carga de la prueba.**  
(...)  
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>6</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0808-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

17. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco al considerar que no quedó acreditado que el denunciado dio por vencida la cuenta a plazo fijo, conllevando a la falta de renovación de esta.
18. En apelación, el señor Mateo sostuvo que el Banco le habría remitido un correo electrónico informando sobre la apertura de una cuenta *free* y un mensaje a su celular mediante el cual comunicaba que su depósito a plazo fijo estaba por vencerse, pese a que este se renovaba de forma automática; documentos los cuales adjuntaba a efectos de que sean valorados.
19. De la revisión del expediente, se advierte que el denunciante presentó el formato de su cuenta a plazo denominado “Plazo Online – Apertura”, en el cual se verifica que era de renovación automática, así como el documento “Consulta de Clientes” en el que se advierte su número de cuenta 77308480 conforme se muestra a continuación<sup>8</sup>:

**Plazo Online - Apertura**

¿Listo! Ya has abierto tu Plazo Online, con las siguientes condiciones:

Monto del depósito (?)	S/ 107,000.00
Cuenta de cargo (?)	Ahorros Soltes - 208-0182054
Plazo del depósito (?)	1 año
Tasa (?)	4.85%
Pago de intereses (?)	Al terminar cada periodo
Abono de intereses cada (?)	1 mes
Cuenta de abono (?)	Ahorros Soltes - 208-0182054
Renovación automática	SI, con el monto inicial del depósito
Correo electrónico (?)	raixperu@gmail.com
Notificaciones (?)	No
Número de celular	950996470

V= PDF

*Carla*  
Carla D. Montero Porras  
Asesora Ejecutiva

<sup>8</sup> En las fojas 6 y 7 del expediente.



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 0808-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPI-PIU

CONSULTA DE CLIENTES

Módulo : 22 DEPOSITOS A PLAZO  
Tipo : B Depósito Plazo Net

Sucursal : 112 AGENCIA TUMBES  
Cuenta : 77308480 MATEO MEDINA, JOSE LUIS  
Nombre IG:

Moneda : 0 SOLES  
F/Valor : 8/09/17

Operación : 3649846  
Microficha:

F/Vcto. : 3/09/18

Tasa Orig: 4.850000  
Capital : 107,000.00  
Int.Vcto.: 5072.58

Plazo : 360

Opcion : 1. Detalle  
Cod Instrucción : 7 Abono Periódico Intereses  
Suc Destino : 112 CUENTAS DE AHORRO

20. El Banco por su parte presentó un *print* de pantalla denominado “Histórico de Pagos y Cancelaciones Pagos Efectuados”, cuya imagen se reproduce a continuación:

HISTÓRICO DE PAGOS Y CANCELACIONES

15/03/17 15:43:43

Cuenta No : 77308480 Nombre Real : MATEO MEDINA, JOSE LUIS  
Moneda : 0 Nombre en B : MATEO MEDINA, JOSE LUIS  
Código de Cuentas : 77308480 Sucursal : 112 Ato. Banco : 0 Dep : 4.850000  
Plazo : 360 días Capital : 107,000.00 CANCELADO

F/Valor : 8/09/17 F/Vcto. : 3/09/18

HISTÓRICO DE PAGOS Y CANCELACIONES

15/03/17 15:43:43

Ingreso Módulo : 22 22 : Dep. Plazo en General a CMB / 21 : Ingresos  
Sucursal : 112 Operación : Cuenta No : 77308480  
Código Ex-Sic : Antepagos tipo de Depósito :  
(Código Ex-Sic) Ul=0001\* NO/01/0001\* NO/01/0001\* NO/01/0001\* NO

Ingreso "1" en la Opción y presione <Enter> para ver Pagos Efectuados  
presione <F2> para ver Cancelaciones de Pagos  
presione <F3> para ver Tasa a Regula

No. Dep.	Cuenta	Operación	No. Dep.	F. Valor	F. Vcto.	Capital	Int.
112	0 77308480	3649846	0	8/09/17	3/09/18	107000.00	CAN
112	0 77308480	3649846	0	3/09/18	3/09/18	107000.00	CAN
112	0 77308480	4624171	0	15/04/18	15/04/18	21000.00	CAN

21. De los medios probatorios antes descritos, esta Sala advierte que el denunciado acreditó que renovó la cuenta del denunciante, en tanto que del *print* de pantalla presentado se advierte la renovación de la cuenta del denunciante, en tanto se verifica la misma numeración de cuenta y la fecha de renovación se dio después de haber concluido el plazo que mantenía.

<sup>9</sup> En la foja 57 del expediente.





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 0808-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPI-PIU

22. Ahora bien, de los medios probatorios presentados por el señor Mateo, no se advierte que el Banco hubiera informado que se vencería el plazo de su cuenta, en tanto que del correo electrónico presentado no se corrobora ello<sup>10</sup>, asimismo de la copia del mensaje de texto presentado por el consumidor<sup>11</sup> no se observa que fuera el denunciado quien brindó la información contenida en dicho medio probatorio, esto es que se vencería la cuenta que mantenía el denunciante.
23. En apelación, si bien el señor Mateo sostuvo que era imposible acreditar que el denunciado habría dado por vencida la cuenta, en tanto era un procedimiento interno realizado por este; lo cierto es que esta Sala considera que sí existen medios probatorios que el denunciante pudo haber presentado a efectos de permitir de manera indiciaria acreditar sus afirmaciones, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
24. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que el denunciado dio por vencida la cuenta a plazo fijo contratada por el denunciante.

#### Sobre el ofrecimiento de abrir una cuenta de fondos mutuos

25. El señor Mateo señaló que el Banco le ofreció abrir una cuenta de fondos mutuos a la cual traspasó sus ahorros, conllevando a que deje de percibir el interés ganado.
26. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al considerar que no quedó acreditado que el denunciado hubiera ofrecido al denunciante abrir una cuenta de fondos mutuos.
27. En apelación, el señor Mateo reiteró lo sostenido en su denuncia, esto es que, el Banco le ofreció abrir una cuenta de fondos mutuos a la cual traspasó sus ahorros, conllevando a que deje de percibir el interés ganado.
28. Sobre el particular, el denunciante ofreció como medio probatorio la solicitud de suscripción 649467 del 24 de setiembre de 2018; no obstante, en principio dicho medio probatorio no acredita que el denunciado le hubiera ofrecido abrir una cuenta de fondo mutuos, siendo que en todo caso el consumidor fue quien aceptó abrir dicha cuenta, al suscribir dicho documento; por lo cual no se evidencia infracción alguna al Código.

<sup>10</sup> En las fojas 89 y 90 del expediente.

<sup>11</sup> En la foja 92 del expediente.  
M-SPC-13/1B



29. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber acreditado el denunciante el ofrecimiento del denunciado de abrir una cuenta de fondo mutuos, lo que conllevó a que dejara de percibir el interés ganado.

Sobre la renovación de la cuenta con una tasa de interés diferente a la contratada

30. El artículo 56.1° del Código proscribe, de manera enunciativa, los actos considerados como prácticas o métodos comerciales coercitivos. Así establece en su literal c) el derecho de todo consumidor a que no se modifique sin su consentimiento expreso, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor<sup>12</sup>.
31. El señor Mateo denunció que el Banco varió la tasa del 4,85% al 2,2% de interés mensual.
32. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al considerar que quedó acreditado que el denunciado renovó la cuenta a plazo fijo con una tasa de interés diferente a la contratada por el denunciante y sin haber cumplido con el procedimiento indicado en las normas de la materia.
33. En apelación, el Banco sostuvo que el señor Mateo no acreditó la disminución de la tasa de interés, habiendo acreditado su empresa la posibilidad de modificar ésta a partir de las disposiciones que estaban en su página web. Asimismo, sostuvo que de acuerdo con las disposiciones que mantenían en su página web, se podía advertir lo siguiente: (a) las tasas de intereses no podían ser alteradas durante el plazo de depósito; (b) la renovación del depósito a plazo fijo se realizará considerando la tasa del tarifario vigente al momento de la renovación; y, (c) las condiciones y las tasas sí podían ser modificadas.
34. El artículo 32° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 3274-2017 (en adelante, el Reglamento) establece que:

<sup>12</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos.** 56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)

c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.



*32.1 En los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, solo puede procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos:*

*(...)*

*2. En los contratos de depósitos a plazo fijo: por la renovación del depósito, para lo cual las empresas deben comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas, si estas suponen un perjuicio al cliente. Esta comunicación debe efectuarse a través de los mecanismos indicados en el inciso 2 del artículo 36, antes de la fecha de vencimiento del depósito.*

35. El artículo 36° inciso 2) del citado Reglamento establece que:

*Las empresas deben pactar con los clientes los medios de comunicación más idóneos para cumplir con la disposición de comunicación previa a que se refieren los artículos precedentes, considerando para tal efecto, lo siguiente:*

*(...)*

*2. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, debe emplearse medios de comunicación que permitan a los clientes tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo a lo que para tal efecto se pacte con estos.*

36. Sobre el particular, de la revisión de los artículos antes referidos, esta Sala advierte, que en los contratos de depósitos a plazo fijo, por la renovación del depósito, ante cualquier variación -si estas suponen un perjuicio al cliente- las empresas deben comunicar previamente la misma.
37. Ahora bien de los medios probatorios presentados por el Banco, esto es el *print* de su página *web*, esta Sala considera que dicho medio de prueba no acredita la oportunidad en que hubiera comunicado de manera oportuna al consumidor sobre la variación de las condiciones pactadas.
38. El Banco alegó que en la resolución venida en grado, la primera instancia habría reconocido las condiciones sobre la variación del plazo y la tasa de interés; no obstante, de manera posterior habría negado ello, desestimando la información de la página *web* presentada y actuando en contra del Principio de Presunción de Veracidad.
39. Sobre el particular, si bien la primera instancia consideró el contenido de la página *web* para el análisis correspondiente al vencimiento de la cuenta, lo cierto es que su sustento principal para no hallar responsable al Banco por la referida conducta infractora fue el *print* de pantalla de su sistema, medio de prueba que también ha sido analizado por esta instancia, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.



40. En apelación el Banco sostuvo que de acuerdo con lo establecido en el contrato “Depósito a Plazo Digital” – el cual adjuntaba- se observaba que el denunciante le cedió la potestad para modificar la tasa de depósito con el cual contrató al momento de su renovación.
41. Sobre el particular, de la revisión del documento presentado por el denunciado<sup>13</sup>, esta Sala considera que el mismo no genera convicción que dicha documentación fuera trasladada al denunciante al momento de la contratación (2017), en tanto que de la valoración de dicho medio probatorio, esta Sala advierte que en la parte inferior del referido documento se consignó que las Condiciones Específicas que constaban insertas fueron aprobadas mediante Resolución SBS 035-2019 emitida el 4 de enero de 2019.
42. Asimismo, el Banco sostuvo que una característica de la renovación implicaba la suscripción de un nuevo contrato (novación) por lo que no correspondía comunicar al consumidor las modificaciones, así como obtener su consentimiento, en ese sentido cumplió con lo dispuesto en el artículo 56° del Código.
43. Al respecto, corresponde indicar que contrariamente a lo sostenido por el denunciado, la renovación en el depósito a plazo fijo no implicó la suscripción de un nuevo contrato. Además de acuerdo a las norma antes aludidas (párrafo 34 y 35) debió existir una comunicación previa al denunciante, lo cual no ocurrió, por lo que corresponde desestimar el argumento de la entidad financiera en dicho extremo.
44. Finalmente, el Banco sostuvo que debía considerarse lo establecido por la Sala en la Resolución 1832-2019/SPC-INDECOPI, referido a una cuenta de renovación automática, en cuyo procedimiento no quedó acreditado que la tasa de interés consignada en los documentos hiciera referencia a que esta fuera de manera indeterminada o hasta la cancelación de la cuenta.
45. Al respecto, corresponde indicar que en la resolución invocada por el denunciado, esta Sala sostuvo que el documento presentado no representaba un acuerdo entre las partes, bajo condiciones previamente establecidas, sino una solicitud por parte de la denunciante, en la que no se verificaba que las partes hubieran acordado aplicar la tasa anual sobre los depósitos a plazo fijo indeterminado. En ese sentido, siendo un supuesto distinto al presente caso, corresponde desestimar el alegato del Banco en dicho punto.
46. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta

<sup>13</sup> En la foja 100 del expediente.  
M-SPC-13/1B



contra el Banco, por infracción del artículo 56.1° literal c) del Código, en tanto que el denunciado renovó la cuenta a plazo fijo con una tasa de interés diferente a la contratada por el denunciante y sin haber cumplido con el procedimiento indicado en las normas de la materia.

### Sobre la medida correctiva

47. El artículo 114° del Código, establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
48. Asimismo, el artículo 115° del Código, dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas.
49. La Comisión ordenó al Banco en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la citada resolución cumpla con pagar los intereses aplicando la tasa contratada por el señor Mateo de 4,85% mensual, desde el 3 de setiembre de 2018, fecha en que venció su cuenta online-apertura, hasta el 24 de setiembre de 2018.
50. En apelación, el denunciante sostuvo que le correspondía como lucro cesante, el importe de los intereses generados desde el 24 de setiembre de 2018 hasta setiembre del 2019.
51. Al respecto, corresponde indicar que el artículo 115.7° del Código establece que 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, por lo que corresponde desestimar lo alegado por el denunciante en dicho punto.
52. En ese sentido, corresponde confirmar la medida correctiva dictada por la primera instancia.
53. Se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada; ello 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 117° del Código<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°. - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.



De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI<sup>15</sup>.

### Sobre la graduación de la sanción

54. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>16</sup>.
55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de

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.

<sup>15</sup> **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”. 4.8. DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.**

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar (...)



graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, contempla los principios de Razonabilidad<sup>17</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

56. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de Proporcionalidad busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
57. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 2 UIT.
58. En apelación, el Banco sostuvo que no le correspondía la imposición de una multa al haber acreditado que no cometió infracción alguna. Asimismo, sostuvo que debía analizarse cada uno de los elementos para graduar la sanción, a efectos de esclarecer que no existió vulneración real, además el análisis realizado por la primera instancia vulneraba el Principio de Razonabilidad, al sólo haberse referido a algunos criterios para sustentar de la sanción.
59. Al respecto, corresponde indicar que contrariamente a lo indicado por el denunciado, esta Sala ha advertido infracción al Código. Asimismo, dicho cuerpo normativo establece que para graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los criterios establecidos en dicho cuerpo normativo, por lo cual no resulta necesario emplear cada uno de dichos elementos.
60. Ahora bien, la primera instancia para graduar la sanción consideró los siguientes criterios: (a) probabilidad de detección, la cual era fácilmente detectable; (b) perjuicio causado o grado de afectación al patrimonio del

---

<sup>17</sup>

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** - La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**3. Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



consumidor, esto era un daño patrimonial al dejar de percibir el interés que venía ganando; y, (c) daño resultante, apreciable cuantitativamente.

61. Sobre el particular, este Colegiado considera que los criterios de graduación de la sanción aplicados por la Comisión estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera concreta y en base a los hechos e implicancias del presente caso, lo cual determinó la sanción impuesta por la primera instancia, no observándose que se haya realizado una incorrecta graduación de la sanción o trasgredido los principios de motivación, razonabilidad y proporcionalidad.
62. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la sanción impuesta de 2 UIT.
63. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

#### Sobre la condena al pago de costas y costos e inscripción en el RIS

64. Atendiendo a los argumentos expuestos, y considerando que el Banco no cuestionó la condena al pago de costas y costos del procedimiento ni su inscripción en el RIS, -más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente-, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los mismos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>18</sup>; en consecuencia, corresponde confirmar tales extremos.

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

65. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada al Banco y considerando 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 remitirle periódicamente copia

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...).



**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 0808-2020/SPC-INDECOPI****EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPI-PIU**

de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas, impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra sobre las materias controvertidas en el presente caso, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU del 4 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor José Luis Mateo Medina contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el denunciado dio por vencida la cuenta a plazo fijo contratada por el denunciante.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor José Luis Mateo Medina contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber acreditado el denunciante el ofrecimiento del denunciado de abrir una cuenta de fondo mutuos, lo que conllevó a que dejara de percibir el interés ganado.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor José Luis Mateo Medina contra Scotiabank Perú S.A.A. por infracción del artículo 56.1° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el denunciado renovó la cuenta a plazo fijo con una tasa de interés diferente a la contratada por el denunciante y sin haber cumplido con el procedimiento indicado en las normas de la materia.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A., en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución cumpla con pagar los intereses aplicando la tasa contratada por el señor José Luis Mateo Medina de 4,85% mensual, desde el 3 de setiembre de 2018, fecha en que venció su cuenta online-apertura, hasta el 24 de setiembre de 2018.

Informar a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada; ello 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 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al señor José Luis Mateo Medina que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida



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 0808-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 066-2019/CPC-INDECOPI-PIU

correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 2 UIT.

**SEXTO:** Requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>19</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que condenó a Scotiabank Perú S.A.A., al pago de costas y costos del procedimiento.

**OCTAVO:** Confirmar la Resolución 0621-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**NOVENO:** 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 en el marco de sus competencias.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**

<sup>19</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 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.