



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ  
DE PIURA  
**PROCEDIMIENTO :** DE PARTE  
**DENUNCIANTE :** GREGORIA ROMELIA ARCAYA CAVERO  
**DENUNCIADA :** CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE  
SULLANA S.A.  
**MATERIAS :** MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD :** OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. por infracción del literal c) del artículo 56º.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada modificó unilateralmente el cronograma de pagos del crédito otorgado a la denunciante, sin habérselo informado previamente.*

*Por otro lado, se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la imputación de pagos efectuada por la entidad financiera fuera incorrecta.*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 19 de junio de 2020

## ANTECEDENTES

1. El 3 de enero de 2019, la señora Gregoria Romelia Arcaya Caveró (en adelante, la señora Arcaya) denunció a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A.<sup>1</sup> (en adelante, la Caja), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) El 24 de noviembre de 2011, adquirió un crédito cuyo monto ascendía a S/ 24 000,00, fraccionado en 96 cuotas mensuales aproximadas de S/ 524,89, por lo que en total debía cancelar la suma de S/ 50 075,57. Precisó que el referido crédito sería cancelado mediante descuento por planilla;

<sup>1</sup> R.U.C: 20102881347. Domicilio Fiscal: Plaza de Armas 138, Centro, Sullana, Piura, Piura. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://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 0874-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPI-PIU

- (ii) según el cronograma de pagos, la primera cuota a cancelar fue el 10 de diciembre de 2011 y la última estaba programada para el 10 de noviembre de 2019;
  - (iii) en el mes de diciembre de 2018, se apersonó a la Caja con la finalidad de conocer su saldo pendiente de pago; sin embargo, personal de la denunciada le entregó un nuevo cronograma de pago, el mismo que registraba 132 cuotas mensuales;
  - (iv) a su solicitud, la Caja emitió un reporte de pagos en el cual visualizó que había cancelado la suma total de S/ 33 652,13 de los cuales solo la suma total de S/ 4 290,29 había sido derivada al saldo capital y lo restante a intereses, por lo que consideraba que en varios meses la entidad financiera no había dirigido correctamente el pago de su cuota mensual a los montos fijados en el cronograma de pagos (capital e intereses); teniendo a la fecha del reporte de estado de cuenta como deuda capital S/ 19 709,71, lo cual consideraba injusto; y,
  - (v) reconocía que su empleador en algunos meses no procedió con el descuento respectivo; sin embargo, la Caja nunca le informó oportunamente que refinanciaría su crédito.
2. La señora Arcaya solicitó en calidad de medida correctiva que la Caja: (a) deje sin efecto el nuevo cronograma de pagos de 132 cuotas; (b) direcciona correctamente sus pagos mensuales al capital e intereses, según el cronograma de pagos del 24 de noviembre de 2011; y, (c) cumpla con el primer cronograma de pagos. Asimismo, la denunciante solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU del 11 de setiembre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por infracción del artículo 56°, inciso 1 literal c) del Código, al considerar que quedó acreditado que la denunciada varió unilateralmente las condiciones del crédito por convenio otorgado a la señora Arcaya, sancionándola con una multa de 5 UIT;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por infracción del artículo 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que la denunciada imputó el pago de algunas cuotas solamente a los intereses y no según lo señalado en su cronograma de pagos y que, a consecuencia de ello, su deuda capital a la fecha del reporte de estado de cuenta ascendía a S/ 19 709,71, lo cual consideraba injusto, sancionándola con una multa de 2 UIT;
  - (iii) ordeno a la Caja en calidad de medida correctiva que, en el plazo de



quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la citada resolución, cumpla con: (a) efectuar la liquidación del crédito otorgado a la señora Arcaya considerando los pagos efectuados por la denunciante y aplicar el cronograma de pagos inicial suscrito con la consumidora, exonerándola del pago de gastos, comisiones, intereses, penalidades y cualquier otro concepto generado; (b) luego de ello, la denunciada deberá permitir a la denunciante que a su libre elección, decida que las cuotas de su crédito, no descontadas por la Caja se trasladen al final de su cronograma o se le adicionen el monto de las cuotas sin variar el número de las mismas; exonerándole del pago de gastos, comisiones, intereses, penalidades y cualquier otro concepto generado en virtud de las cuotas no descontadas por la entidad financiera. Para estos efectos, la señora Arcaya deberá comunicar a la denunciada, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución su decisión con respecto a las cuotas no descontadas;

- (iv) condeno a la Caja al pago de costas y costos del procedimiento; y,
- (v) dispuso la inscripción de la Caja en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

4. El 11 de octubre de 2019, la Caja presentó un recurso de apelación contra la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU, manifestando lo siguiente:

- (i) La Comisión se pronunció en base a presunciones, pues no sustentó su decisión en algún medio probatorio que acreditara que no siguió con el procedimiento señalado en el contrato suscrito por las partes;
- (ii) en la cláusula décimo tercera del contrato de crédito celebrado con la señora Arcaya, se la facultó de forma expresa e irrevocable a realizar la reprogramación automática de pago de las cuotas como consecuencia del retraso en los pagos del crédito;
- (iii) la cláusula establecida en el contrato debía ser interpretada de acuerdo con la normativa sectorial vigente, la misma que facultaba a los proveedores de servicios financieros a modificar condiciones contractuales pactadas con los consumidores, siempre que se observaran los plazos y procedimientos establecidos legalmente;
- (iv) debido al incumplimiento en el pago de las cuotas de la señora Arcaya correspondía reportarla ante la Central de Riesgos de la SBS; sin embargo, en virtud de la facultad contractual, optó por realizar la reprogramación, por lo cual no existió modificación unilateral del cronograma de pagos, además dicho accionar resultaba favorable a la denunciante;
- (v) la cláusula establecida en el contrato incluso fue aprobada administrativamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP



- (en adelante, la SBS);
- (vi) la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) mediante Resolución 1555-2017/SPC-INDECOPÍ revocó una resolución de primera instancia que declaró fundada una denuncia por un hecho similar;
  - (vii) si bien la señora Arcaya alegó que se le habría aplicado el pago de algunas cuotas a intereses a diferencia de lo señalado en su cronograma de pagos, ello se realizó debido a los incumplimientos de pagos de la propia denunciante, correspondiéndole en todo caso a la cliente acreditar que canceló la totalidad de sus cuotas en la fechas de pagos señaladas para poder alegar que se aplicó de forma errónea los pagos realizados, lo cual no sucedió;
  - (viii) la denunciante no identificó que cuotas habrían sido presuntamente imputadas de manera incorrecta, lo que limitaba su derecho de defensa; y,
  - (ix) las sanciones impuestas eran desproporcionales y carentes de toda razonabilidad, más aún al no existir medio probatorio que acredite las conductas infractoras denunciadas. Además, en casos similares de reprogramación, la Sala imponía sanciones de 2 UIT o una amonestación.
5. El 13 de febrero de 2020, la señora Arcaya absolvió el recurso de apelación, manifestando que debía confirmarse la resolución venida en grado.

## ANÁLISIS

### De la modificación del cronograma de pagos

6. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos<sup>2</sup>.
7. Por su parte, el artículo 56.1° del Código proscrib, de manera enunciativa, los actos considerados como prácticas o métodos comerciales coercitivos. Así establece en su literal b) que no se puede obligar a un consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

que no han sido requeridos previamente<sup>3</sup>.

8. Conforme ha sido señalado por la Sala en reiterados pronunciamientos, un consumidor tiene el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo. Lo contrario implicaría vulnerar el Principio de Autonomía Privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo, no estando ningún proveedor autorizado para arrogarse tal decisión.
9. Nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, mediante la proscripción de aquellos métodos comerciales ilegítimos que impliquen, entre otras cosas, obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan.
10. En su denuncia, la señora Arcaya señaló que el 24 de noviembre de 2011 la Caja le otorgó un crédito, el cual había sido modificado de manera unilateral, toda vez que la entidad financiera varió las condiciones pactadas, ampliando el número de cuotas de 96 a 132.
11. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por infracción del inciso 1 del literal c) del artículo 56º del Código, al considerar que la denunciada modificó unilateralmente el cronograma de pagos del crédito otorgado a la denunciante, sin habérselo informado previamente.
12. En su apelación, la Caja alegó que: (i) las reprogramaciones efectuadas se produjeron porque la denunciante no cumplió con el abono de las cuotas correspondientes; (ii) las reprogramaciones de las cuotas de la denunciante se realizaron en virtud de la facultad establecida en la cláusula Décimo Tercera del contrato suscrito por la cliente; y, (iii) la cláusula citada previamente debía ser interpretada de acuerdo con la normativa sectorial vigente, la misma que facultaba a los proveedores de servicios bancarios a modificar condiciones contractuales pactadas con los consumidores, siempre que se observaran los plazos y procedimientos establecidos legalmente.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Artículo 56º. 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:

(,,)

b) Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

13. En el presente caso, no constituye un hecho controvertido que la señora Arcaya no canceló oportunamente las cuotas de su crédito, ello en tanto la propia denunciante ha reconocido ello, sino la variación de su cronograma de pagos en un número de cuotas distinto al pactado, lo cual no le fue informado oportunamente.
14. De acuerdo a lo manifestado por la señora Arcaya en su denuncia, en el mes de diciembre de 2018, se apersonó a la Caja con la finalidad de conocer su saldo pendiente de pago; sin embargo, personal de la denunciada le entregó un nuevo cronograma de pago, el mismo que registraba 132 cuotas mensuales.
15. A efectos de acreditar sus afirmaciones, la señora Arcaya presentó el nuevo cronograma de pagos que fuera entregado por la Caja<sup>4</sup>, de cuya revisión se advierte que las cuotas del crédito que mantenía la denunciante fueron ampliadas a 132 cuotas. Ello, en tanto que del análisis del contrato primigenio<sup>5</sup> que celebró la consumidora se observa que su crédito se programó en 96 cuotas.
16. En consecuencia, corresponderá analizar concretamente si la denunciada varió correctamente el número de cuotas del crédito otorgado a la señora Arcaya, cumpliendo con informar oportunamente sobre tal modificación.
17. Al respecto, corresponde precisar que el artículo 5° de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (en adelante, la Ley de Servicios Financieros), modificado por el artículo 2° de la Ley 29888, Ley que modifica el Código y la Ley de Servicios Financieros, establece que en los casos de modificaciones contractuales unilaterales, las variaciones no son oponibles de manera inmediata a los usuarios, debiendo transcurrir el plazo de cuarenta y cinco (45) días desde su anuncio, señalándose como condición para su validez que el consumidor tomara conocimiento fehaciente de la modificación y de su entrada en vigencia, empleando para ello los mecanismos previstos en los respectivos contratos, tales como avisos escritos al domicilio del cliente, entre otros<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> En las fojas 8 al 9 del expediente.

<sup>5</sup> En las fojas 4 al 6 del expediente.

<sup>6</sup> **LEY 28587. LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS. MODIFICADA POR LA LEY 29888, LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Y LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, SOBRE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES. Artículo 5°. Modificación de estipulaciones contractuales (publicada el 24 de junio de 2012).** Los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley y los usuarios pueden sufrir, en el transcurso del tiempo, modificaciones en sus términos y



18. Asimismo, el artículo 30° de la Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero<sup>7</sup> (en adelante, el Reglamento), señala que las modificaciones unilaterales referidas, entre otras cosas, a estipulaciones contractuales distintas al incremento de la línea de crédito, solo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos<sup>8</sup>.
19. De manera específica, el artículo 34° de del Reglamento señala que cuando las modificaciones contractuales varíen lo informado en el cronograma de pagos (como lo es el número de cuotas), este deberá ser recalculado y remitido al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días<sup>9</sup>.

condiciones con arreglo a los mecanismos previstos en los respectivos contratos, y de acuerdo con lo señalado en la presente Ley y con lo regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

No obstante, lo anterior, cuando la modificación contractual sea originada en decisiones unilaterales de las empresas, dicha variación no es oponible a los usuarios de manera inmediata. En estos casos, la nueva estipulación solo vincula a los usuarios luego de transcurrido el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario desde el anuncio de la modificación. Las modificaciones a que se refiere el presente párrafo deben ser adecuadamente comunicadas al usuario. La modificación de las tasas de interés, comisiones o gastos en las operaciones de crédito se sujetan a lo dispuesto en el artículo siguiente.

En aquellos casos en los que se establezcan condiciones promocionales que incentiven la contratación, las empresas quedan obligadas a garantizar el respeto de dichas condiciones durante el periodo ofrecido y, de no mediar este, por un plazo no inferior a seis (6) meses del aviso público en el cual se comunique a los usuarios su discontinuación. Esta disposición no afecta las condiciones más favorables establecidas a favor de los usuarios como consecuencia del efecto vinculante de la publicidad.

La comunicación de la existencia de una modificación en las condiciones contractuales debe asegurar que el usuario tome conocimiento de la misma de manera fehaciente. Las empresas deben emplear medios directos para la comunicación de modificaciones contractuales relevantes y de tasas de interés, comisiones y gastos, pudiendo consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes, mensajes por medios electrónicos, entre otros. Para la comunicación de otros aspectos contractuales, deben tomarse en consideración los medios que para tal efecto señala la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. En las comunicaciones se señalará la fecha en que la modificación entra a regir."

<sup>7</sup> Vigente desde el 1 de noviembre de 2017 y aplicable al presente caso.

<sup>8</sup> **RESOLUCIÓN SBS 3274-2017, REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO. Artículo 30°. Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales**

30.1 Las modificaciones unilaterales referidas a: i) tasas de interés por contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, ii) comisiones, iii) gastos; y, iv) otras estipulaciones contractuales distintas al incremento de la línea de crédito, solo proceden en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos y a través de los medios señalados en los artículos siguientes.

30.2 En las comunicaciones previas, las empresas deben indicar de manera expresa:

1. Si se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.

2. La posibilidad de que los clientes pueden dar por concluida la relación contractual, conforme a los términos del contrato.

30.3 Las exigencias indicadas en los incisos precedentes no resultan aplicables cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para los clientes, las que se aplican de manera inmediata. En este caso, no es exigible el envío de una comunicación previa; sin perjuicio de ello, las empresas deben informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

<sup>9</sup> **RESOLUCIÓN SBS 3274-2017. REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO. Artículo 34°. Modificaciones al cronograma de pago.**

Cuando las modificaciones contractuales unilaterales varíen lo informado en el cronograma de pagos contenido en la hoja resumen, las empresas deben remitir a los clientes con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días,



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

20. De lo anterior, se desprende que la Caja se encontraba en la obligación de comunicar a la denunciante la reprogramación de las cuotas de su crédito, al tratarse de una modificación unilateral de las condiciones contractuales, específicamente del cronograma de pagos; y, por tanto, relevante en el marco de la relación de consumo entablada.
21. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente no se verifica la existencia de documento alguno que pudiera dar cuenta que la Caja remitió a la denunciante la comunicación referida a la modificación de su cronograma de pagos.
22. Cabe precisar que, si bien la Caja sostuvo que la variación de las cuotas controvertidas se realizó en virtud de la facultad establecida en el contrato suscrito por la denunciante, lo cierto es que no obra en el expediente el contrato aludido por la parte denunciada. Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que en esta instancia no se está discutiendo si dicha facultad estaba prevista o no en el aludido contrato, sino si la modificación de las condiciones contractuales inicialmente pactadas ocurrió de conformidad con lo establecido por la norma sectorial, la cual obliga a las entidades financieras a comunicar al consumidor de tales variaciones con una anticipación no menor a 45 días.
23. De otro lado, la denunciada sostuvo que la referida reprogramación se efectuó en salvaguarda de la calificación crediticia de la denunciante (pues ello impidió que la reportara negativamente ante las Centrales de Riesgo por la falta de pago de las cuotas pactadas que no fueron descontadas).
24. Sobre ello, es preciso indicar que no obra en el expediente medio de prueba alguno tendiente a acreditar que la modificación del cronograma materia de denuncia no hubiese generado un efecto perjudicial a la denunciante, considerando que por el contrario dicha modificación pudo mantener el patrimonio de la consumidora comprometido por más tiempo que el inicialmente acordado. Aunado a ello, la entidad denunciada tampoco ha explicado los motivos por los cuales la reprogramación produjo el aumento del número de cuotas de 96 a 132.
25. En su recurso de apelación, la entidad financiera manifestó que esta Sala mediante Resolución 1555-2017/SPC-INDECOPÍ revocó una resolución de primera instancia que declaró fundada una denuncia por un hecho similar; no obstante, la referida resolución no tiene carácter vinculante que obligue a este Colegiado a resolver el presente procedimiento en el mismo sentido, más aún

---

junto con la comunicación previa a que se refieren los artículos precedentes, el cronograma recalculado, considerando la información referida a la TCEA que corresponda por el saldo remanente del producto activo. Dicho concepto debe ser identificado en el nuevo cronograma como "TCEA remanente".

M-SPC-13/1B

8/20





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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

cuando dicho pronunciamiento versa sobre circunstancias distintas a las presentadas en el presente caso, pues en la citada resolución se verificó que las modificaciones efectuadas al cronograma de pagos resultaban beneficiosas al consumidor y dicha acción se efectuó producto de la aplicación de normas prudenciales, lo cual no consta en el presente caso.

26. Por otro lado, si bien la denunciada sostuvo que la Comisión se pronunció en base a presunciones, pues no sustentó su decisión en algún medio probatorio que acredite que no siguió con el procedimiento señalado en el contrato suscrito por las partes; lo cierto es que la primera instancia evaluó los documentos ofrecidos por la denunciante, los cuales acreditaban las variaciones de las condiciones contractuales invocadas, por lo que correspondía a la Caja acreditar que la referida variación fue acorde a lo establecido en el artículo 34° del Reglamento, por lo que corresponde desestimar dicho argumento. Cabe resaltar nuevamente que la entidad financiera no presentó el contrato aludido en su recurso de apelación.
27. Finalmente, la Caja sostuvo que la cláusula de reprogramación automática fue aprobada administrativamente por la SBS.
28. Sobre el particular, corresponde indicar que no resulta un hecho controvertido la validez de la cláusula de reprogramación automática de pagos, sino determinar si resultó correcta la variación unilateral del cronograma de pagos de la denunciante, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
29. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja por infracción del literal c) del artículo 56° del Código, al haberse acreditado que la denunciada modificó unilateralmente el cronograma de pagos del crédito otorgado a la denunciante, sin habérselo informado previamente.

#### De la imputación de pagos

30. 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>10</sup>. La

<sup>10</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.



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>11</sup>.

31. 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.
32. 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>12</sup>. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
33. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados<sup>13</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento<sup>14</sup>, y según el

---

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>11</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.

<sup>12</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>13</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>14</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.



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>15</sup>.

34. En el presente caso, la señora Arcaya sostuvo que la Caja emitió un reporte de pagos en el cual visualizó que había cancelado el importe total ascendente a S/ 33 652,13, de los cuales únicamente S/ 4 290,29 habían sido derivados al saldo capital y lo restante al interés, por lo que consideraba que en varios meses la entidad financiera no habría dirigido correctamente el pago de su cuota mensual a los montos fijados en el cronograma de pagos (capital e intereses); teniendo a la fecha del reporte de estado de cuenta como deuda capital S/ 19 709,71, lo cual consideraba injusto. Adicionalmente, la denunciante reconoció que su empleador no procedió con el descuento respectivo en todos los meses que le correspondía.
35. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja, por infracción del artículo 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que la denunciada imputó el pago de algunas cuotas solamente a los intereses y no según lo señalado en el cronograma de pagos pactado con la denunciante y que, a consecuencia de ello, su deuda capital, a la fecha del reporte de estado de cuenta sería de S/ 19 709,71.
36. Cabe indicar que la primera instancia sustentó su pronunciamiento en que, a su criterio, de la revisión del “Reporte de Estado de cuenta de Saldo deudor” se advertía que los pagos efectuados por la denunciante no fueron imputados conforme con lo establecido en el cronograma de pago pactado con la cliente, lo que habría conllevado a que, de los S/ 33 652,13 cancelados, únicamente se abone la suma de S/ 4 290,29 al capital y el resto a intereses, lo cual evidenciaba la responsabilidad de la denunciada.
37. En apelación, la Caja sostuvo que si bien la señora Arcaya alegó que se le habría aplicado el pago de algunas cuotas únicamente a intereses a diferencia de lo señalado en su cronograma de pagos, ello se realizó debido a los incumplimientos de pago por parte de la propia cliente, correspondiendo que la consumidora acredite que canceló la totalidad de sus cuotas en la fechas de pagos señaladas para poder alegar que se aplicaron de forma errónea los pagos realizados, lo cual no sucedió. Asimismo, alegó que la denunciante no identificó que cuotas habrían sido presuntamente imputadas de manera incorrecta, lo que limitaba su derecho de defensa.
38. Al respecto, obra en el expediente el cronograma de pagos de fecha 24 de

---

<sup>15</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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

**REPORTA DE ESTADO DE CUENTA DE SALDO DEUDOR**

Pagador: 101004021004377812  
 Deudor: GREGORIA ROMELIA ARCAÑA CAVERO  
 Moneda: NÚEVOS SOLES  
 Capital Desembolsado: 24,000.00  
 Fecha de Desembolso: 24/11/11  
 Interés Conveniente: 22.42 % Efectiva Anual  
 Interés Monetario: null % Efectiva Anual

**DETALLE DE PAGOS EFECTUADOS**

FECHA	MONTA PAGADO	CAPITAL	INT. SOCM*	INT. MON*	RES. USOS*	RES. DESCAV*	INT. OT*
Nov 24, 2011	524.78	0.00	218.79	0.00	0.00	12.00	0.00
Nov 30, 2011	524.60	8.81	489.32	0.00	0.00	48.76	0.00
Nov 3, 2012	524.60	98.79	431.89	0.00	0.00	12.36	0.00
Jan 1, 2012	524.60	120.47	369.94	0.00	0.00	11.83	0.00
Jul 5, 2012	524.60	94.94	417.94	0.00	0.00	12.25	0.00
Aug 3, 2012	524.60	38.87	483.94	0.00	0.00	24.00	0.00
Nov 26, 2012	524.60	98.22	415.53	0.00	0.00	12.18	0.00
Nov 3, 2012	524.60	112.82	400.37	0.00	0.00	11.74	0.00
Nov 9, 2012	524.60	180.70	411.88	0.00	0.00	12.06	0.00
Nov 16, 2012	523.06	59.89	480.89	0.27	0.00	24.00	0.00
Apr 3, 2013	524.60	40.66	480.39	0.00	0.00	23.83	0.00
May 7, 2013	524.60	160.08	408.87	0.00	0.00	11.89	0.00
Jun 14, 2013	523.37	118.46	383.89	0.39	0.00	11.94	0.00
Jul 6, 2013	524.60	199.00	404.74	0.00	0.00	11.87	0.00
Jul 6, 2013	524.60	42.91	467.19	0.00	0.00	23.83	0.00
Aug 4, 2013	524.60	131.12	382.89	0.39	0.00	19.86	0.00
Oct 2, 2013	524.60	119.30	389.43	0.39	0.00	11.71	0.00
Nov 9, 2013	524.60	129.90	384.50	0.39	0.00	11.28	0.00
Nov 24, 2014	524.60	37.80	403.47	0.00	0.00	23.86	0.00
Apr 28, 2014	524.60	48.71	400.18	0.00	0.00	22.77	0.00
Jul 18, 2014	524.60	119.79	394.29	0.84	0.00	9.80	0.00
Jul 8, 2014	486.18	134.89	363.36	0.00	0.00	11.54	0.00
Jul 10, 2014	24.01	0.00	24.01	0.00	0.00	0.00	0.00
Aug 11, 2014	6.94	0.00	6.94	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 8, 2014	486.36	0.00	477.27	0.00	0.00	22.59	0.00
Nov 13, 2014	23.27	0.00	35.27	0.00	0.00	0.00	0.00
Oct 6, 2014	474.06	0.00	482.99	0.00	0.00	11.87	0.00
Nov 10, 2014	90.67	0.00	30.37	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 7, 2014	486.87	0.00	479.80	0.00	0.00	11.87	0.00
Nov 10, 2014	37.37	0.00	37.37	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 10, 2014	524.60	124.80	389.80	0.00	0.00	11.87	0.00
Nov 12, 2015	6.79	0.00	3.79	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 8, 2015	481.87	0.00	439.88	0.00	0.00	22.62	0.00
Nov 11, 2015	81.37	0.00	81.37	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 7, 2015	489.37	0.00	479.88	0.00	0.00	11.81	0.00
Nov 10, 2015	37.16	0.00	37.16	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 10, 2015	489.46	30.83	467.82	0.00	0.00	11.81	0.00
Nov 7, 2016	24.74	0.00	24.74	0.00	0.00	0.00	0.00
Nov 7, 2016	474.26	127.81	336.36	0.00	0.00	11.86	0.00
Nov 11, 2016	48.22	0.00	48.22	0.00	0.00	0.00	0.00

40. Ahora bien, de los medios probatorios antes referidos, esta Sala advierte que la señora Arcaya canceló la primera cuota de su crédito el 24 de noviembre de 2011, esto es antes de la fecha pactada en el cronograma de pagos (10 de diciembre de 2011); no obstante, no se observa que la denunciante hubiera cancelado la segunda cuota en la fecha convenida, esto es 10 de enero de 2012, puesto que se canceló recién el 30 de mayo del 2012.
41. Asimismo, del documento "Reporte de Estado de cuenta de Saldo deudor" se visualiza que de manera posterior la consumidora no canceló sus cuotas en las fechas pactadas, así como en algunos meses tampoco pagó el íntegro de la cuota que correspondía conforme al cronograma de pagos, evidenciándose de esa forma que los pagos efectuados por la cliente no se encontraban dirigidos exclusivamente a cancelar la cuota que pretendía pagar. En ese punto es preciso señalar que, si bien la denunciante y la entidad financiera pactaron un cronograma de pagos inicial, este se emite y programa bajo la premisa que la consumidora cumple con los pagos totales y oportunos de las



cuotas pactadas, lo cual en el caso concreto no ha sido acreditado.

42. Adicionalmente, es preciso indicar que, pese a que la señora Arcaya obtuvo el documento "Reporte de Estado de cuenta de Saldo deudor", no ha cuestionado en esta instancia que la liquidación efectuada por la entidad financiera, considerando el incumplimiento de sus pagos, fuera incorrecta.
43. Por los considerandos expuestos, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Caja; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haberse acreditado que la imputación de pagos efectuada por la entidad financiera fuera incorrecta.
44. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de costos del procedimiento; y, la inscripción en el RIS como consecuencia de la conducta infractora que ha sido revocada.

#### De la graduación de la sanción

45. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves<sup>18</sup>.
46. Igualmente, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa podrá considerar el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, su probabilidad de detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que la misma pudiese ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la autoridad administrativa<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°. Sanciones administrativas.** El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (...).

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** (...)

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

47. Cuando la autoridad administrativa imponga sanciones, debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar. De esta manera, el mencionado principio implica que el acto administrativo debe tener justificación, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio utilizado a tal efecto.
48. Asimismo, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora, el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones<sup>20</sup>.
49. En el presente caso, la Comisión sancionó a la Caja con una multa de cinco (5) UIT, al haberse acreditado que la denunciada modificó unilateralmente el cronograma de pagos del crédito otorgado a la denunciante, sin habérselo informado previamente.
50. En su apelación, la Caja alegó que la multa impuesta por la Comisión resultaba desproporcional y carente de razonabilidad, más aún al no existir medio probatorio que acredite las conductas infractoras denunciadas; no obstante, más allá de indicar que no incurrió en la infracción denunciada, no señaló específicamente el motivo por el cual consideraba que dicho monto resultaba desproporcionado, siendo que esta Sala ha verificado que los criterios utilizados por la primera instancia (probabilidad de detección, daño causado al patrimonio del consumidor y daño resultante de la infracción) constituyen parámetros objetivos previstos por la normativa vigente, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.

20

**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.





51. Sin perjuicio de lo anterior, debe tenerse presente que, en atención de los principios de predictibilidad<sup>21</sup> y razonabilidad que orientan el procedimiento administrativo, el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados. Así, es importante destacar que, en procedimientos anteriores, iniciados contra aquellos proveedores que modificaron unilateralmente y de manera indebida, las condiciones de los créditos otorgados a sus clientes, la Sala ha impuesto multas de dos (2) UIT<sup>22</sup>.
52. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Caja con una multa de cinco (5) UIT; y, en consecuencia, sancionarla con una multa de dos (2) UIT por la conducta infractora verificada.
53. 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 medida correctiva, la condena al pago de costas y costos, así como la inscripción de la Caja en el RIS

54. En la medida que la Caja no ha fundamentado su apelación respecto de los extremos referidos a la medida correctiva, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS del Indecopi, -más allá de la alegada ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente- se asumen como propias las consideraciones de la recurrida sobre tales puntos, ello, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la Ley del

<sup>21</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.** La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

<sup>22</sup> Ver a modo de ejemplo la Resolución 2730-2017/SPC-INDECOPÍ





Procedimiento Administrativo General<sup>23</sup>. Por tanto, corresponde confirmar la impugnada sobre tales extremos.

55. Cabe indicar que el extremo de la medida correctiva que fue dictada por la primera instancia y está siendo confirmada por esta Sala, obedece a la conducta infractora por la cual se halló responsable a la Caja, esto es modificación unilateral del cronograma de pagos.
56. Se informa a la Caja 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>24</sup>.
57. De otro lado, se informa a la 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-INDECOPÍ<sup>25</sup>.

23

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.- Artículo 6.-**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la 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. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

24

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°. - Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

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

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

25

**RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPÍ/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPÍ 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 Título 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.



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

58. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada a la Caja y considerando que la SBS 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 de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que estime pertinentes.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU del 11 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gregoria Romelia Arcaya Caveró contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A., por infracción del literal c) del artículo 56º.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada modificó unilateralmente el cronograma de pagos del crédito otorgado a la denunciante, sin habérselo informado previamente.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gregoria Romelia Arcaya Caveró contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la imputación de pagos fuera incorrecta.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que ordenó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A., en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (a) efectuar la liquidación del crédito otorgado a la señora Gregoria Romelia Arcaya Caveró, debiéndose tener en cuenta los pagos efectuados por la denunciante y aplicar el cronograma de pagos inicial suscrito con la consumidora, exonerándole del pago de gastos, comisiones, intereses, penalidades y cualquier otro concepto generado; (b) luego de ello, la denunciada deberá permitir a la denunciante que a su libre elección, decida que las cuotas de su crédito, no descontadas por la entidad financiera se trasladen al final de su cronograma o se le adicionen el monto de las cuotas sin variar el número de las mismas; exonerándole del pago de gastos, comisiones, intereses, penalidades y cualquier otro concepto generado en virtud de las cuotas no descontadas por la entidad financiera. Para estos efectos, la señora Gregoria Romelia Arcaya Caveró deberá comunicar a la denunciada, dentro del



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 0874-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPI-PIU

plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la citada resolución su decisión con respecto a las cuotas no descontadas.

Informar a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, 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 a la denunciante 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 correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que sancionó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. con una multa de 5 UIT; y, en consecuencia, sancionarla con 2 UIT.

**QUINTO:** Requerir a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.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>26</sup>, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que condenó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. al pago de costas y costos del procedimiento.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 0631-2019/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que dispuso la inscripción de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

<sup>26</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.



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 0874-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0092-2019/CPC-INDECOPÍ-PIU

**OCTAVO:** 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 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.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**