



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : COMERCIALIZADORA Y SERVICIOS JACS E.I.R.L.
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. contra Scotiabank Perú S.A.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que Scotiabank procedió a realizar el pago de la Carta Fianza suscrita con el denunciante, ante el requerimiento formulado por el beneficiario de dicha carta fianza, siendo que no existía obligación de verificar si existía deuda entre el beneficiario y el denunciante.*

De otro lado, se confirma la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no cumplió con atender el requerimiento de información realizado por la denunciante el día 19 de febrero de 2019.

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 31 de julio de 2020

ANTECEDENTES

1. El 9 de abril de 2018, Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. (en adelante, Comercializadora Jacs) denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank)¹, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:

¹ R.U.C: 20100043140. Domicilio Fiscal: Av. Canaval y Moreyra N° 522 (Cruce con República de Panamá) Lima – Lima – San Isidro. Información obtenida de 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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) Scotiabank dispuso, sin su consentimiento, del monto de S/ 69 907,86 que mantenía como depósito a plazo fijo, para pagar a Telefónica del Perú S.A. (en adelante, Telefónica) la garantía de la carta fianza de cumplimiento del Contrato 104450894;
 - (ii) no tenía ningún adeudo con Telefónica, ni con Telefónica Móviles S.A. (en adelante, Telefónica Móviles);
 - (iii) Scotiabank ejecutó la carta fianza que obraba en su poder, pese a que la misma estaba caduca; y,
 - (iv) el 19 de febrero de 2018, solicitó que se le proporcione información sobre la Carta Fianza 10445084 y los estados de su cuenta corriente, sin embargo, la entidad financiera no había cumplido con brindar respuesta a dicho requerimiento.
2. En virtud de lo antes mencionado, Comercializadora Jacs solicitó, en calidad de medidas correctivas que, se ordene a Scotiabank que cumpla con devolver en un plazo no mayor de diez (10) días la suma de S/ 69 907,86, más los gastos cargados relacionados con dichas operaciones por un monto de S/ 1 300,00. Asimismo, solicitó el reembolso de los costos y costas del procedimiento.
3. Cabe precisar que, Scotiabank no presentó sus descargos a la imputación efectuada en su contra, pese a que mediante Resolución 1 de fecha 15 de abril de 2019, debidamente notificada el 3 de mayo de 2019, se admitió a trámite la denuncia interpuesta en su contra y se le corrió traslado de la misma.
4. Mediante Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU del 18 de setiembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora Jacs contra Scotiabank, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que la entidad financiera abonó, de forma indebida, la suma de S/ 69 907,86 soles de una cuenta de titularidad de Comercializadora Jacs a favor de Telefónica, pese a que no mantenía deuda con dicha entidad, sancionándole con una multa de 2 UIT;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por Comercializadora Jacs contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no consideró que quedó acreditado que la entidad financiera haya cargado a la cuenta de la denunciante el concepto de “honramiento de carta fianza”, así como el interés por sobregiro por un monto total de S/ 1 300,00;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora Jacs, por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que la entidad financiera no brindó respuesta al requerimiento de información realizado por la denunciante el 19 de febrero de 2019;



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (iv) ordenó a Scotiabank como medidas correctivas que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de dicha resolución, cumpla con: (a) devolver a la cuenta de Comercializadora Jacs la suma de S/ 68 888,16, más los intereses y gastos que se hubiesen generado, y; (b) brindar respuesta al requerimiento de información formulado por la denunciante el 19 de febrero de 2019;
 - (v) ordenó a Scotiabank que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de dicha resolución, cumpla con pagar a Comercializadora Jacs la suma de S/ 36,00 por concepto de costas del procedimiento; y,
 - (vi) dispuso la inscripción del Scotiabank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 16 de octubre 2019, Scotiabank apeló la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en virtud de los siguientes alegatos:
- (i) La carta fianza otorgada establecía que luego del requerimiento del beneficiario, el monto asegurado era automáticamente reconocido por el solicitante, quien acataría ello sin discusión frente a su representada; asimismo, también se estableció que el monto podía ser cargado contra cualquier saldo que se encontrará a favor del asegurado en su entidad;
 - (ii) el 2 de diciembre de 2016, Telefónica le requirió la ejecución de la carta fianza, motivo por el cual procedió con su ejecución;
 - (iii) la denunciante no acreditó la falta de respuesta por parte de su entidad; y,
 - (iv) la Comisión no realizó un análisis adecuado sobre la graduación de la multa impuesta, toda vez que con la misma se vulneró el principio de razonabilidad, debido a que no analizó cada uno de los criterios establecidos en el artículo 246° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
6. El 3 de enero de 2020, Scotiabank presentó un escrito a través del cual señaló, entre otras cosas, lo siguiente:
- (i) El 2 de diciembre de 2016, Telefónica le requirió la ejecución de la carta fianza; por lo que procedió a ejecutar la misma de forma inmediata; razón por la cual del estado de cuenta de la Cuenta Corriente 000-11****10 de la denunciante, se puede verificar que se efectuó el honramiento de la carta fianza por la suma de S/ 68 000,00; y se cargó a dicha cuenta la suma de S/ 680,00 por concepto de comisión de carta fianza; y,
 - (ii) el abono realizado a Telefónica no fue por la suma de S/ 69 907,86, como incorrectamente lo señaló la denunciante.



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

7. El 6 de marzo de 2020, Scotiabank presentó un escrito a través del cual señaló, entre otras cosas, lo siguiente:
- (i) Comercializadora Jacs no era consumidor toda vez que no cumplía con el requisito referido al giro del negocio;
 - (ii) en la Resolución 0477-2018/INDECOPI-PIU, se indicó que el giro del negocio lo componían los siguientes rubros: (a) alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinarias, equipo y bienes tangible; (b) otras actividades de servicios personales, y; (c) venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados;
 - (iii) dentro del rubro de la venta de equipos se encontraba contenida la venta de líneas y equipos celulares, siendo este último el objeto que la denunciante registró en la solicitud de crédito para la carta fianza; por lo que quedaba acreditado que la carta fianza fue otorgada a favor de la denunciante con el propósito de contribuir a realizar el giro de su negocio; y,
 - (iv) las cartas fianzas no estaban dentro de los productos complejos que son ofrecidos por las entidades bancarias; por lo que, teniendo en cuenta la importancia y versatilidad de dicho documento, se puede concluir que el denunciante tenía conocimiento de su funcionamiento; razón por la cual, no se podía señalar que el denunciante se encontraba en una situación de asimetría informativa.
8. Cabe precisar que, en tanto el extremo de la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU que declaró infundada la denuncia contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido al presunto cargo indebido a la cuenta de la denunciante del concepto de “honramiento de carta fianza”, así como el interés por sobregiro por un monto total de S/ 1 300,00, no ha sido materia de apelación por parte de Comercializadora Jacs, este ha quedado consentido.

ANÁLISIS

I- Cuestión previa: sobre la calidad de consumidor de la denunciante

9. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú².

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido. - El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

10. Para tal efecto, el artículo IV del Título Preliminar de la mencionada norma define a los consumidores en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

- 1.1 *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*
- 1.2 *Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*
- 1.3 *En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”.*
11. Como se puede apreciar, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.
12. En virtud de la norma antes expuesta, para acoger una denuncia en la vía administrativa, la Sala concluye lo siguiente:
- (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y,
- (ii) en el caso de microempresarios, se debe verificar que: (a) el administrado sea un microempresario; (b) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro de negocio; y, (c) el usuario se encuentre en una asimetría informativa.
13. Respecto del primer requisito, esto es, acreditar la calidad de microempresario, el artículo 3º de la Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y

política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

5/22

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Pequeña Empresa señala que las microempresas deben cumplir con dos requisitos concurrentes³: (i) contar con 1 a 10 trabajadores; y, (ii) tener un nivel de ventas anuales hasta por un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Por consiguiente, la calificación de microempresario estará condicionada a que la persona natural o jurídica que realiza la actividad empresarial no supere los límites antes indicados.

14. En cuanto al requisito referido a que los productos o servicios contratados no deben formar parte del giro del negocio de la microempresa para que ésta califique como consumidor, la Sala² considera en este tipo de casos que:

- a. Por *“productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio”*, debe entenderse a aquellos (aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado) inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como: (a) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar determinados productos, o (b) las maquinarias o instrumental necesarios para prestar determinados servicios⁴; y,
- b. constituyen *“productos o servicios que no forman parte del giro propio del negocio”* aquellos que pese a ser complementarios y facilitar la actividad económica del microempresario, no son imprescindibles para el desarrollo de la misma. Es el caso de los servicios transversales a todo esquema productivo o de comercialización, como por ejemplo los servicios de publicidad, transporte de mercaderías o determinados servicios financieros.

15. Al respecto, la Sala considera que los servicios transversales no se encuentran relacionados con el giro del negocio del microempresario, debiéndose analizar la asimetría informativa en la que se encuentra el consumidor frente al proveedor respecto del servicio cuestionado a fin de verificar si el mismo ostenta la condición de consumidor final.

³ **LEY 28015. LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. Artículo 3º.-** Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:
Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (...).

Norma aplicable al caso por tratarse de aquella que se encontraba vigente cuando la denunciante inició sus actividades comerciales, conforme a la información consignada en el RUC. Ello, de conformidad con lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo 30056, publicado el 2 de julio de 2013.

⁴ Por ejemplo, piénsese en el caso de un microempresario que confecciona y vende prendas de vestir, que adquiere telas o una máquina de coser para elaborar las prendas que va a comercializar; o de otro microempresario que tiene una lavandería y compra lavadoras para poder prestar tal servicio. Conforme a lo expuesto, los productos que dichos microempresarios han adquirido forman parte del giro propio de su negocio, por lo que no cumplen con el segundo requisito para ser considerados como consumidores y no pueden acceder a la tutela administrativa brindada por esta instancia. Sin embargo, ello no quiere decir que se encuentren desamparados, en tanto pueden recurrir al Poder Judicial.



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

16. En ese sentido, con relación al tercer requisito, la Sala ha señalado que respecto de los productos y servicios que no forman parte del giro propio del negocio del microempresario denunciante, se presume que este se encuentra en asimetría informativa frente al correspondiente proveedor; sin perjuicio de que dicho proveedor pueda acreditar lo contrario. Asimismo, debe tomarse en cuenta que la ley obliga a evaluar la asimetría informativa en relación con el rubro de productos o servicios materia de denuncia, esto es, considerándolos de manera genérica y abstracta.
17. En el presente caso, Scotiabank señaló que Comercializadora Jacs no cumplía con el requisito del giro del negocio, toda vez que dentro del rubro de la venta de equipos se encontraba contenida la venta de líneas y equipos celulares, siendo este último el objeto que la denunciante registró en la solicitud de crédito para la carta fianza; por lo que quedaba acreditado que la carta fianza fue otorgada a favor de la denunciante con el propósito de contribuir a realizar el giro de su negocio.
18. Asimismo, la entidad financiera indicó que las cartas fianzas no están dentro de los productos complejos que son ofrecidos por las entidades bancarias; por lo que, teniendo en cuenta la importancia y versatilidad de dicho documento, se puede concluir que el denunciante tenía conocimiento de su funcionamiento; razón por la cual, no se puede señalar que se encontraba en una situación de asimetría informativa.
19. Cabe precisar que, mediante Resolución 3679-2018/SPC-INDECOPI de fecha 28 de diciembre de 2018, la Sala analizó la calidad de microempresario de Comercializadora Jacs y determinó que sí era microempresario, y por lo tanto estaba protegido por el Código. Razón por la cual, en el presente extremo de la resolución solo se analizará lo referido al giro del negocio y la asimetría informativa que ha sido cuestionada por Scotiabank.
20. Sobre ello, esta Sala considera preciso señalar que el giro de negocio de la Comercializadora está relacionado a: (a) el alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinarias, equipo y bienes tangible; (b) otras actividades de servicios personales N.C.P.; y, (c) venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados⁵; es decir no tiene vinculación con los hechos objeto de denuncia (relacionados a la prestación de servicios financieros), por lo que se desprende que la denunciante se encontraba en una situación de asimetría informativa.

⁵ Información obtenida en la página web de SUNAT. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>.



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

21. En efecto, el servicio que fue contratado por la denunciante se encuentra incluido en la categoría de “servicios transversales” pues era únicamente complementario a la actividad que desarrollaba, lo cual explica que esta no contara con conocimientos especializados en el rubro financiero, equivalentes a los de la denunciada, en tanto las entidades financieras desarrollan sus actividades dentro de un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada.
22. Asimismo, este Colegido considera pertinente señalar que la asimetría informativa no se mide en cuestión a la complejidad o no de los productos y servicios ofertados por los proveedores en el mercado, sino en relación con el rubro de productos o servicios materia de denuncia, el cual en el caso en concreto estaba referido a un servicio de naturaleza transversal.
23. En virtud de todo lo antes mencionado, esta Sala considera que corresponde desestimar la solicitud de improcedencia formulada por Scotiabank.

II- Sobre el deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código define a 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 caso⁶. 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 ofrecidos⁷.
25. 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

⁶ **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.

⁷ **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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

26. 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 responsabilidad⁸. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
27. En su denuncia, Comercializadora Jacs manifestó que Scotiabank abonó la suma de S/ 69 907,86 de una cuenta de su titularidad a favor de Telefónica, en virtud de la ejecución de una carta fianza, pese a que no mantenía ninguna deuda con esa última empresa.
28. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, toda vez que consideró que quedó acreditado que Scotiabank abonó de forma indebida la suma de S/ 69 907,86 de una cuenta de titularidad de la denunciante a favor de Telefónica, pese a que no mantenía deuda con dicha compañía.
29. De otro lado, Scotiabank señaló en su recurso de apelación que, la carta fianza otorgada establecía que luego del requerimiento del beneficiario, el monto asegurado era automáticamente reconocido por el solicitante, quien acataría ello sin discusión frente al banco. Asimismo, dicha entidad señaló que se estableció que el monto podía ser cargado contra cualquier saldo que se encontrará a favor del asegurado en su entidad.
30. Finalmente, indicó que, el 2 de diciembre de 2016, Telefónica le requirió la ejecución de la carta fianza controvertida, por lo que procedió a ejecutar la misma de forma inmediata, lo cual se podía ver reflejado en el estado de cuenta de la Cuenta Corriente 000-11****10, correspondiente al periodo del 1 al 31 de mayo de 2017.
31. Sobre el particular de la revisión del “Solicitud / Contrato de Carta Fianza” suscrito entre Comercializadora Jacs y Scotiabank, se advirtió que se había establecido que, ante el requerimiento de pago por parte del acreedor

⁸ **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. (...).



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

garantizado, la entidad financiera procedería con el pago de la suma garantizada, la cual sería automáticamente reconocida por el denunciante sin discusión de los méritos del beneficiario o de su exigencia de pago, la cual únicamente podría ser observada ante dicho beneficiario; conforme se puede verificar de la imágenes adjuntas a continuación:

Imagen N° 1

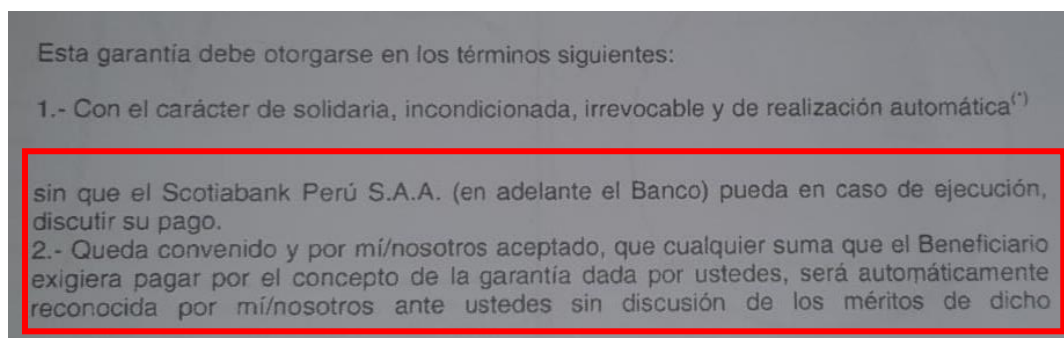
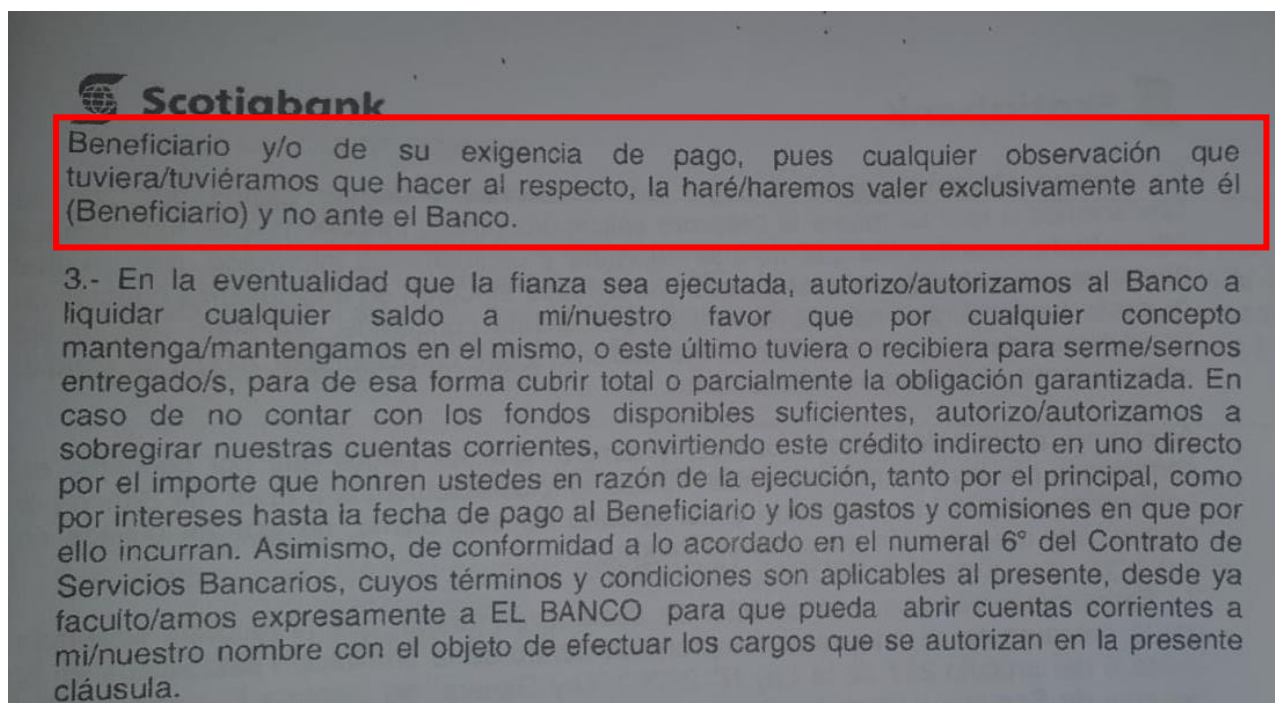


Imagen N° 2



32. Siendo así, esta Sala considera que en el presente caso corresponde verificar si existió requerimiento de pago por parte del beneficiario de la Carta Fianza otorgada por Scotiabank, y si dicho requerimiento de pago se efectuó cuando la carta aún estaba vigente.

10/22



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

33. Cabe precisar que, si bien Comercializadora Jacs indicó en su escrito de denuncia que el monto pagado a favor de Telefónica fue por la suma de S/ 69 907,86, de la revisión de los medios probatorios se observa que el monto efectivamente cancelado ascendió a S/ 68 000,00.
34. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que Comercializadora Jacs presentó una captura de pantalla de los sistemas de Scotiabank, de la cual se verificó que la Carta Fianza 10445084 tenía como fecha de vencimiento el 2 de diciembre de 2016; conforme se puede verificar de la imagen adjunta a continuación:

Imagen N° 2

C.D.R. : 112 AGENCIA TUMBES	Operación : 10445084	4
CLIENTE : CON GARANTIA N°	8419211	Por S/ 0.00 - CANCELAD
CUENTA BT : 55389070	NOMBRE :	
RUBRO : 0		
BENEFICIARIO :		
CUENTA BT : 8569911	NOMBRE :	
RUBRO : 0		
DATOS GENERALES :		
SECTORISTA : 0		
CONCEPTO : FIANZA CUMPLIMIENTO DE CONTRAT	INI VIGENC. : 9/06/16	
SITUACIÓN : CANCELADO	APERTURA : 10/06/14	
TITULIZADO : NO	VENCIMIENTO : 2/12/16	
NRO. REQUERIDA : 1	ULT. ACTUALIZ. : 0/00/00	
TIPO DE CANC. : HONRAMIENTO 78/50	ULT. REQUERIM. : 2/12/16	
IMPORTE : S/ 68.000,00	CANCELACION : 31/05/17	
DRIGEN : SCO	BAITOTAL	
CTA. CARGO : 117231000001	55389070	COMERCIALIZADORA Y SERVICIOS J
DATOS DE LA GARANTÍA :		
CTA BT: 55389070	OPERACIÓN: 8419211	TIPO: 806
F3=Salir F5=Renovar F6=Hist Fzas F7=Hist Comis F24=Más teclas		

35. De la imagen antes mencionada, este Colegiado advierte que la carta fianza otorgada por Scotiabank tenía como fecha límite para ser ejecutada el 2 de diciembre de 2016; por lo que, hasta esa fecha, Telefónica podía solicitar la ejecución de la misma y la entidad financiera debía cumplir con entregar el monto garantizado con dicho instrumento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

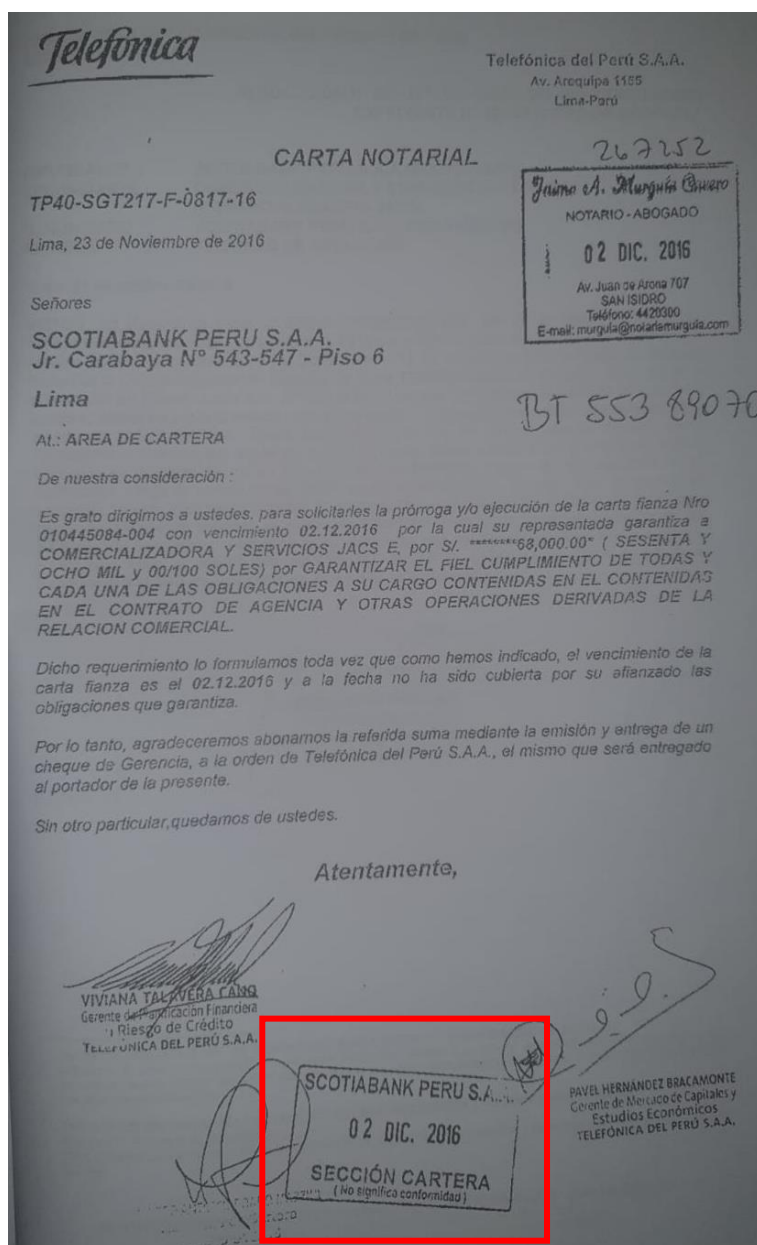
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

36. Por otro lado, Scotiabank presentó una carta remitida por Telefónica remitida el día 2 de diciembre de 2016, a través de la cual le solicitó la ejecución de la carta fianza; conforme se advierte de la imagen adjunta a continuación:

Imagen N° 3



37. De lo antes mencionado, se puede verificar que Scotiabank procedió con el abono de la suma cuestionada por el denunciante, a favor de Telefónica, en virtud del requerimiento de ejecución de la carta fianza controvertida, lo que



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

ocurrió mientras la misma aún se encontraba vigente, evidenciándose que la entidad financiera actuó conforme a lo pactado entre las partes.

38. Siendo así, esta Sala considera que, en el presente caso, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora Jacs contra Scotiabank; y en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se verificó que Scotiabank procedió a realizar el pago de la Carta Fianza suscrita con el denunciante, ante el requerimiento formulado por el beneficiario de dicha carta fianza, siendo que no existía obligación de la entidad financiera de verificar si existía deuda entre el beneficiario y el denunciante.
39. Finalmente, en tanto el presente extremo se declaró fundada la denuncia, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de costas y costos, así como la inscripción del proveedor en el RIS.

III- Sobre el deber de información

40. El artículo 1°.1 literal b) del Código⁹, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
41. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código¹⁰ establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma¹¹, dispone que la información brindada deberá

⁹ **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:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...).

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...).

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.**

(...)



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.

42. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas¹². Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
43. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
44. En el presente caso, Comercializadora Jacs manifestó que Scotiabank no cumplió con atender el requerimiento de información realizado el 19 de febrero de 2019.
45. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, toda vez que consideró que quedó acreditado que Scotiabank no atendió el requerimiento de información realizado por la denunciante.
46. De otro lado, Scotiabank señaló en su recurso de apelación que Comercializadora Jacs no acreditó que su entidad haya omitido atender el requerimiento de información formulado el 19 de febrero de 2019.
47. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios se advierte que Comercializadora Jacs, el 19 de febrero de 2019, remitió una carta a Scotiabank a través de la cual requirió la siguiente información: (i) copia de la Carta Fianza

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
(...).

¹² **Weingarten, Celia.** Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007, p. 130.



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

10445084; y, (ii) copia de los estados de cuenta de la Cuenta Corriente 000-11****10.

48. Ahora bien, es pertinente señalar que el numeral 173.2 del artículo 173° del TUO de la LPAG¹³, precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones.
49. En ese sentido, la actuación de las partes debe ceñirse a la norma procedimental que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código: (i) la primera etapa, en la cual el consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de relación de consumo entablada; y, (ii) la segunda etapa, en la que una vez acreditado el defecto, el proveedor debe demostrar que el mismo no le es imputable.
50. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹⁴, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
51. De lo antes señalado, se advierte que a nivel normativo existe una disposición referida a que los consumidores deben acreditar los hechos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
52. Siendo así, en materia de protección al consumidor, corresponde, primero, al denunciante acreditar la infracción denunciada; y en segundo, al Indecopi dilucidar y establecer si el proveedor denunciado es responsable administrativamente o si probó que se encontraba exonerado de responsabilidad por 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.

13

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019.

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.

14

CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 24 de abril de 1993.

Artículo 196°.- 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.

15/22



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

53. De los medios probatorios antes mencionados, este Colegiado ha podido verificar que Comercializadora Jacs acreditó que solicitó información a Scotiabank a través de la carta remitida el 19 de febrero de 2019; por lo que, correspondía a la entidad financiera acreditar que brindó respuesta a dicho requerimiento; sin embargo, ello no ha sucedido.
54. Siendo así, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora Jacs contra Scotiabank, por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código, toda vez que quedó acreditado que la entidad financiera no cumplió con atender el requerimiento de información formulado por la denunciante el 19 de febrero de 2019.

IV- Sobre la sanción impuesta a Scotiabank

55. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁵, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
56. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño

15

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR 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.



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁶.

57. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión¹⁷. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al

16

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 112°. - 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

17

MORÓN, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. *"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, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma".*



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso de que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

58. En el presente procedimiento, la Comisión sancionó a Scotiabank con una multa de 2 UIT, al haberse acreditado que no brindó respuesta a la solicitud de información realizada por Comercializadora Jacs el 19 de febrero de 2019.
59. En su escrito de apelación, Scotiabank señaló que Comisión no realizó un análisis adecuado sobre la graduación de la multa impuesta, toda vez que con la misma se vulneró el principio de razonabilidad, debido a que no analizó cada uno de los criterios establecidos en el artículo 246° de la Ley 27444.
60. Sobre el particular, de la revisión de la resolución emitida por la Comisión se verificó que dicho órgano utilizó los siguientes criterios al momento de graduar la sanción: (i) probabilidad de detención, determinándose que la misma fue alta; (ii) naturaleza del perjuicio causado, indicando que la misma se trababa sobre un daño moral; y, (iii) daño resultante, señalando que el mismo se encontraba referido a la afectación de la que fue víctima la denunciante, debido a que Scotiabank no brindó respuesta a su requerimiento efectuado el 19 de febrero de 2019.
61. Ahora bien, de la revisión de la resolución apelada, esta Sala verifica que la Comisión realizó una graduación de la sanción impuesta en atención a los criterios establecidos en el Código, sustentando su posición en datos objetivos.
62. Cabe reiterar que -de conformidad con el Código- la Comisión debe realizar la graduación de la sanción en virtud de los criterios contenidos en su artículo 112°, sin estar obligada a utilizar todos ellos. Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que el banco denunciado no cumplió con identificar en esta instancia que criterio o valor la Comisión omitió valorar, por lo que corresponde desestimar su cuestionamiento.
63. Sin perjuicio de lo anterior, esta Sala considera que, conforme al principio de predictibilidad que orienta el procedimiento administrativo, el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos similares, destacando que en procedimientos anteriores iniciados como consecuencia del incumplimiento del proveedor de atender requerimientos de información y falta de atención a los reclamos presentados por los consumidores, la Sala ha impuesto multas de 1 UIT¹⁸.

¹⁸

Resolución 1607-2017/SPC-INDECOPI contra Scotiabank Perú S.A.A. y Resolución 0394-2016/SPC-INDECOPI contra
18/22



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

64. Siendo así, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Scotiabank con una multa de 2 UIT; y, en consecuencia, se le debe sancionar con una multa de 1 UIT, por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código.
65. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁹, se requiere a la denunciada 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.
- V- Sobre la medida correctiva ordenada, la condena de costas y costos, la inscripción en el RIS de Scotiabank respecto a la infracción del literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código
66. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Scotiabank no cuestionó los extremos referidos a la medida correctiva ordenada, 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 LPAG; en consecuencia, corresponde confirmar tales extremos.
67. Asimismo, se informa a Scotiabank que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la misma ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del

Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank.

19

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

Artículo 205°.-

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:

1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.
5. Que no se trate de acto administrativo que la Constitución o la ley exijan la intervención del Poder Judicial para su ejecución.
6. En el caso de procedimientos trilaterales, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen títulos de ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 713 inciso 4) del Código Procesal Civil, modificado por la Ley N° 28494, una vez que el acto quede firme o se haya agotado la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a las partes involucradas.

19/22

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

68. Por otro lado, se informa a Comercializadora Jacs 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-INDECOPI²⁰.

VI- Sobre la remisión de una copia de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

69. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de las conductas infractoras imputadas contra Scotiabank 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 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 considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU del 18 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 Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. contra Scotiabank Perú S.A.A.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la entidad financiera procedió a realizar el pago de la Carta Fianza suscrita con el denunciante, ante el requerimiento formulado por el beneficiario de dicha carta fianza,

20

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 resolutivo 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.

20/22



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

siendo que no existía obligación de verificar si existía deuda entre el beneficiario y el denunciante.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no cumplió con atender el requerimiento de información realizado por el denunciante el día 19 de febrero de 2019.

TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en los extremos que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento de medidas correctivas, le impuso una sanción de 2 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), lo condenó al pago de costas y costos y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindar respuesta al requerimiento de información formulado por Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. el 19 de febrero de 2019.

Informar a Scotiabank Perú S.A.A., que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura 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° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a Comercializadora y Servicios Jacs E.I.R.L. que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, 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.

QUINTO: Revocar la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A., con una multa de 2 Unidades Impositivas Tributarias; y, en consecuencia, sancionar a dicho administrado con 1 Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no cumplió con atender el requerimiento de información realizado por la denunciante el día 19 de febrero de 2019.



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 1181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 164-2018/CPC-INDECOPI-PIU

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 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento²¹.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU, en el extremo que condenó a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de costas y costos del procedimiento, respecto de la infracción del literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0656-2019/INDECOPI-PIU en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción del literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° y de los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

21

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS.

Artículo 203°. - 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.

22/22

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe