



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por:
MUJICA CAVERO HELARD
MAURICIO FIR 23944036 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 19/04/2023 12:43:28-0500

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 0133-2021/CPC-INDECOPI-CUS

RESOLUCIÓN FINAL N° 160-2023/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
DENUNCIANTE : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ - INTERBANK
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Sancionar al Banco con una multa de 6.89 UIT (seis punto ochenta y nueve Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.

SANCIÓN:

6.89 UIT¹ Por la falta de atención de una solicitud de gestión.

Cusco, 17 de abril de 2023.

ANTECEDENTES

1. El 23 de junio de 2021, el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (en adelante, el señor xxxxx) presentó una denuncia administrativa contra el Banco Internacional del Perú - Interbank (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. El 23 de julio de 2021, mediante Resolución N° 01, la Secretaría Técnica de esta Comisión admitió a trámite la denuncia del señor xxxxx por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1.1 literal b), 2°, 3° y 19° del Código, en tanto el Banco:
 - (i) Habría imputado indebidamente el producto financiero denominado “Crédito hipotecario regular” N° 00769345 por el importe de S/ 3,410.64 al denunciante, el que no fue desembolsado.
 - (ii) No habría atendido la solicitud de gestión presentada por el denunciante en fecha 30 de marzo de 2021.

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20230000003351**



- (iii) No habría brindado información previa al denunciante con relación al crédito hipotecario regular N° 00769345; y,
 - (iv) Habría brindado información inexacta al denunciante con relación al crédito hipotecario regular N° 00769345, induciéndole a error, pues en su portal web ofrecen la reprogramación de los créditos hipotecarios posponiendo las cuotas mensuales, fraccionándolas en 48 meses sin intereses y añadiendo las fracciones a la cuota regular.
3. Mediante Resolución Final N° 077-2022/INDECOPI-CUS de fecha 17 de febrero de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declarar FUNDADA la denuncia interpuesta por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra el Banco Internacional del Perú - Interbank por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber imputado indebidamente el producto financiero denominado "Crédito hipotecario regular" N° 00769345 por el importe de S/ 3,410.64 al denunciante, el que no fue desembolsado y sobre el cual no se le brindó información previa.
 - (ii) Declarar FUNDADA la denuncia interpuesta por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra el Banco Internacional del Perú - Interbank por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber atendido la solicitud de gestión presentada por el denunciante en fecha 30 de marzo de 2021.
 - (iii) Carece de objeto que este Colegiado se pronuncie sobre la presunta infracción de los artículos 1.1 literal b), 2° y 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que el Banco Internacional del Perú - Interbank habría brindado información inexacta al señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx con relación al crédito hipotecario regular N° 00769345, induciéndole a error, pues en su portal web ofrecen la reprogramación de los créditos hipotecarios posponiendo las cuotas mensuales, fraccionándolas en 48 meses sin intereses y añadiendo las fracciones a la cuota regular; al haberse verificado la imputación indebida del referido crédito.
4. En fecha 22 de marzo de 2022, el Banco formuló recurso de apelación contra la Resolución Final N° 077-2022/INDECOPI-CUS.
5. Mediante Resolución N° 0361-2023/SPC-INDECOPI de fecha 08 de febrero de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi emitió el siguiente pronunciamiento:



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 0133-2021/CPC-INDECOPI-CUS

“Se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado en el extremo que imputó y analizó, respectivamente, la conducta referida a que Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, habría imputado indebidamente al señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx el producto financiero denominado “Crédito Hipotecario Regular 00769345” por el importe de S/ 3 410,64, el que no fue desembolsado, como una presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto correspondía imputar y analizar dicha conducta como una posible vulneración del artículo 56°.1 literal b) de dicho cuerpo normativo.

En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción del artículo 56°.1 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, pues quedó acreditado que atribuyó de forma indebida al consumidor el producto financiero denominado “Crédito Hipotecario Regular Clientes 00769345”.

Se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.

Se declara la nulidad parcial de la resolución apelada, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de 0,75 UIT por infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado una motivación incongruente con lo dispuesto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de las multas que impongan los Órganos Resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. En consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco que emita un pronunciamiento sobre el particular, a la brevedad, tomando en cuenta lo desarrollado en la presente resolución.”

6. Mediante Memorándum N° 000985-2023-SPC/INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi efectuó la devolución del Expediente N° 0133-2021/CPC-INDECOPI-CUS.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre el pronunciamiento de la Sala Especializada de Protección al Consumidor

7. Al respecto, conforme se tiene mediante Resolución N° 0361-2023/SPC-INDECOPI de fecha 08 de febrero de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi declaró la nulidad parcial de la Resolución 0077-2022/INDECOPI-CUS, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de 0,75 UIT por infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado una motivación incongruente con lo dispuesto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de las multas que impongan los Órganos Resolutivos del Indecopi



respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. En consecuencia, se ordenó a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco que emita un pronunciamiento sobre el particular, a la brevedad, tomando en cuenta lo desarrollado en la resolución emitida.

8. Dentro de dicho marco, esta Comisión considera que corresponde únicamente emitir pronunciamiento respecto de la graduación de la sanción, subsanando los vicios advertidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Sobre la graduación de la sanción a imponerse

9. El artículo 110º del Código, establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder².
10. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

² LEY N° 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), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.



11. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
12. Por su parte, el artículo 112° del Código, establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente, debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales.³

³ **LEY Nº 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 denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento 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:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. 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.



13. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
14. En el presente caso la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi confirmó la Resolución 0077-2022/INDECOPI-CUS, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el proveedor denunciado no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.
15. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, con la finalidad de graduar la sanción a imponer al Banco, se debe de tener en cuenta el Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, que corresponde al Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
16. Dentro de dicho marco se pone en conocimiento del Banco que, el 15 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el cual establece tres métodos para la graduación de las sanciones denominados: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y (iii) método ad hoc. Asimismo, respecto del método basado en valores preestablecidos se precisó que este se subdividía para cuatro supuestos:
 - (i) Métodos de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones.
 - (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas.
 - (iii) Método de valores preestablecidos para las infracciones de prestadores de Servicios Digital.
 - (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en ORPS (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor), CPC (Comisión de Protección al Consumidor) y SPC (Sala Especializada en Protección al Consumidor)
17. A partir de lo expuesto, se advierte que el método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC serán aplicables para este órgano colegiado, siempre y cuando la infracción cumpla con los siguientes requisitos: (i) desarrollo por un periodo menor a 2 años; (ii) no daño ni puso en riesgo la vida y/o



salud de las personas; (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional; como se ha dado en el caso concreto.

18. Así, en tanto a la fecha de la imputación de cargos el Decreto Supremo se encontraba vigente, corresponde aplicar la metodología desarrollada en el Decreto Supremo.
 19. Dentro de dicho de marco, de conformidad con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, vigente a partir del 15 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes. Cabe precisar que, en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).
 20. Por lo tanto, siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la Multa Base (m), la cual se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ($k_{i,j}$) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (Dt), conforme la siguiente fórmula: " $m = k_{i,j} \times Dt$ ".
 21. Así entonces, corresponde determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.
- (iv) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida a que la entidad bancaria no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.

La misma que se encuentra dentro del supuesto comprendido de las infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso); en tanto la entidad bancaria no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.

Por lo que, se determina que el tipo de afectación es "BAJA", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

- (v) **Tamaño del infractor:** El artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales

(microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1 700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1 700 a 2 300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2 300 UIT se trata de una gran empresa).

De acuerdo a la información económica reportada por el denunciado ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, en particular, Padrón Sunat (2021): Búsqueda de Información Empresarial por RUC (año anterior a la presentación de la denuncia), se verifica que sus ventas anuales, bajo la denominación "Facturación anual máxima", superó las 2 300 UIT (es decir los S/ 10,120,000, considerando para este cálculo la UIT fijada para el 2021); por lo que, se ha acreditado su condición de "GRAN EMPRESA", conforme se evidencia de la documentación recabada del Padrón Sunat y que se muestra a continuación:

Imagen N° 01:

PADRÓN SUNAT (2021): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

| | | |
|----------------------------------|--|--------------------------------|
| RUC | 20100053455 | Colocar el RUC del sancionado. |
| Nombre o razón social 1/ | BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK | |
| Tamaño de empresa 2/ | Gran empresa | |
| Facturación anual máxima (S/) 3/ | 88.000.000 | |

Notas:

- El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.

- Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.

1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

2/ Tamaño de empresa en el 2021 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente.

Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 88 000 000 soles.

Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2021.

*FUENTE: Bases SUNAT para el aplicativo

Considerando el nivel de afectación "BAJA" y el tamaño del infractor "GRAN EMPRESA", el valor preestablecido conforme al cuadro 19 (gráfico de doble entrada) previsto en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM es de 6.89.

- (vi) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea (29 de abril de 2021); por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM es 1,0. Por tanto, al multiplicar el monto preestablecido (6.89) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 6.89 UIT, conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 02:

(Imagen en la siguiente página)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE Nº 0133-2021/CPC-INDECOPI-CUS

Determinación de la Multa

Órgano resolutivo: CPC
 Tipo de método de cálculo de multa: PREESTABLECIDO

Instancia: PRIMERA INSTANCIA
 RUC del sancionado: 20100053455
 Razón social del sancionado: BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK

Tamaño de empresa según ingresos: Gran empresa
 Tipo de afectación: [Seleccionar](#)
 Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).

Nivel de afectación: BAJA
 Fecha de inicio de la infracción: 29-04-2021
 Fecha final de la infracción: 29-04-2021
 Factor de duración (FD): 1.0

Valor de la matriz: 6.89
 Multa base (m) (UIT): 6.89

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

22. Finalmente, en el presente caso no consideramos atenuantes ni agravantes; por lo que, "F" es igual a 1,0; conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 03:

Determinación de la Multa - Atenuantes y Agravantes (F)

AGRAVANTES:

F1:Reincidencia: 0
 F2:Reinterancia: 0
 F3:La conducta del denunciado: 0
 F4:La conducta del infractora: 0
 F5:El denunciado adopta medidas: 0
 F6:La conducta del infractora es afectado: 0

F01: 0
 F02: 0
 F03: 0

ATENUANTES:

F7:La presentación del denunciado: 0
 F8:Denunciado acredite: 0
 F9:Denunciado reconoce: 0
 F11:El Denunciado cuenta programa: 0

F01: 0
 F02: 0
 F03: 0

Incrementos: 0.0
 Descuentos: 0.0
 Factores agravantes y atenuantes (F): 1.0

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

23. En ese sentido, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, resulta " $M = 6.89 \times 1,00$ ", es de 6.89 UIT; conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 04:

| | |
|---|--|
| Órgano resolutivo | CPC |
| RUC del sancionado | 20100053455 |
| Razón social del sancionado | BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK |
| Multa preliminar (UIT): | 6.89 |
| Gravedad: | LEVE |
| Tope legal según gravedad (UIT): | 50.0 |
| Facturación anual (UIT) | 0.0 |
| Si no es posible ingresar la facturación, marque aquí | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Tope legal por ingreso (UIT): | 0.0 |
| Multa final (UIT): | 6.89 |

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

24. En este punto resulta importante reproducir el "Reporte de Cálculo de Multas – Preestablecido" que determinó la sanción a imponer al Banco:

Imagen N° 05:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Órgano resolutivo | CPC |
| RUC del sancionado | 20100053455 |
| Razón social del sancionado | BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK |
| Tamaño del sancionado | Gran empresa |
| Tipo de infracción | Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y |
| Nivel de infracción | Baja |
| Factor de duración (Dt) | 1.00 |
| Multa base (UIT) | 6.89 |
| Factores agravantes y atenuantes (F) | 1.00 |
| Multa preliminar (UIT) | 6.89 |
| No supera los topes legales | |
| Multa final (UIT) 1 | 6.89 |

1 Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>



25. Por lo expuesto, esta Comisión considera que, corresponde sancionar al Banco con una multa de 6.89 UIT (seis punto ochenta y nueve Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.

SE RESUELVE

PRIMERO: Sancionar al Banco con una multa de 6.89 UIT (seis punto ochenta y nueve Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad bancaria no cumplió con atender la solicitud de gestión efectuada por el denunciante el 30 de marzo de 2021.

El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴.

TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco es el de apelación⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁶, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo

⁴ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)”.

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

Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 0133-2021/CPC-INDECOPI-CUS

218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁷.

Con la intervención de los señores comisionados⁸: Helard Mauricio Mujica Cavero, Rocío de María Vignes Pareja y Maurice Pacheco Niño De Guzmán⁹.

HELARD MAURICIO MUJICA CAVERO
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁰.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁸ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

⁹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹⁰ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)