



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
CONTRATO DE CONSUMO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, al no probarse que: a) La denunciante efectuó una solicitud de crédito el 7 de enero de 2022; b) Informó a la denunciante que desembolsaría un crédito en el plazo de 72 horas; c) Se encontraba obligado a informar el procedimiento referido al producto financiero; y, d) Debía entregar a la denunciante los documentos contractuales referidos al crédito.*

Asimismo, se confirma la resolución venida en grado, que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa de 6,89 UIT, por no haber atendido el reclamo presentado el 4 de febrero de 2022.

SANCIÓN: 6,89 UIT

Lima, 11 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 11 marzo de 2022, la señora XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX -la señora xxxxxx- denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank ¹ -el Banco-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. El 5 de agosto de 2022, el Banco presentó sus descargos.
3. El 2 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió el Informe Final de Instrucción 0138-2022/CPC-INDECOPI-CUS, otorgándole a los administrados el plazo de 5 días hábiles para que presenten sus observaciones.

¹ R.U.C: 20100053455. Domicilio Fiscal: avenida Carlos Villarán 140, urbanización Santa Catalina. Lima – Lima – La Victoria.

4. Mediante Resolución 0580-2022/INDECOPI-CUS del 26 de setiembre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco -la Comisión- emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse probado que la denunciante efectuó una solicitud de crédito el 7 de enero de 2022.
 - ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, al no haberse probado que se haya requerido a la denunciante que presentara documentación con la finalidad de que se efectúe un desembolso, ni que se le haya informado que dicho desembolso se efectuaría en el plazo de 72 horas.
 - iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2° del Código, en tanto no se probó que la denunciante efectuó una solicitud de crédito el 7 de enero de 2022, por lo que no correspondía que dicha entidad brinde información sobre el producto financiero controvertido.
 - iv) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 47° literal e) del Código, al no haberse probado que la denunciante contrató la Cuenta Ahorro Casa y que, dentro de dicho marco, solicitó una carta de aprobación.
 - v) Declarar fundada en parte la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, al haberse probado que no cumplió con atender el reclamo presentado el 4 de febrero de 2022, dentro del plazo establecido.
 - vi) Declarar improcedente en parte la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, respecto del extremo referido a no haber cumplido con atender el reclamo presentado el 14 de febrero de 2022 dentro del plazo establecido, debido a la falta de interés para obrar de la interesada en el presente procedimiento.
 - vii) Sancionar al Banco con una multa de 6,89 UIT, por la infracción verificada.
 - viii) Ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con brindar respuesta al reclamo presentado por la denunciante en fecha 4 de febrero de 2022.
 - ix) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
 - x) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -el RIS-.
5. El 25 y 28 de octubre de 2022, la señora xxxxxx y el Banco apelaron la Resolución 0580-2022/INDECOPI-CUS. Cabe precisar que dicha entidad únicamente apeló el extremo de la multa impuesta.
6. Cabe precisar que, el Banco no apeló el extremo que fue declarado fundado, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del

procedimiento ni la inscripción en el RIS, por lo cual dichos puntos quedaron consentidos. Asimismo, la señora xxxxxx, no apeló el extremo declarado improcedente, por lo que el mismo también ha quedado consentido.

ANÁLISIS

Sobre el hecho referido a que el Banco no habría cumplido con entregar a la denunciante los documentos contractuales referidos al producto Cuenta de Ahorro Casa

7. El artículo 47° literal e) del Código señala que en los contratos de consumo se debe observar que los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando estos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor².
8. La señora xxxxxx denunció que el Banco no le había entregado los documentos de la contratación de la Cuenta Ahorro Casa, así como la carta de aprobación derivada de dicho producto.
9. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al no haberse probado que la denunciante contrató una Cuenta Ahorro Casa y que, dentro de dicho marco, solicitó una carta de aprobación (de un crédito hipotecario).
10. En su escrito de apelación, la denunciante señaló que con los medios probatorios aportados al procedimiento probó el hecho denunciado.
11. Al respecto, obra en el expediente el documento denominado “Cartilla de información de depósito” -ver foja 6- del cual se desprende que la señora xxxxxx efectuó un depósito de S/ 2 600,00, bajo el concepto de depósito a plazo fijo en la cuenta N° 431-324xxxxxx-9, en el plazo de 179 días, documento suscrito por la denunciante. Asimismo, obran 6 vouchers de depósito por el importe de S/ 2 600,00 cada uno, a la referida cuenta. Dicho documento se encuentra suscrito por la consumidora.
12. Aunado a lo anterior, en el referido medio probatorio se advirtió que se consignó *“El cliente declara que ha recibido la presenta cartilla en dos páginas impresas junto con el contrato, ha leído los documentos y se absolvieron sus*

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 47°. Protección mínima del contrato de consumo.** - En los contratos de consumo se observa lo siguiente: (...) e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor. (...)

dudas, y firma en conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos”.

13. Considerando los medios probatorios antes descritos, no ha quedado probado que la denunciante contrató una Cuenta Ahorro Casa, siendo que, más bien, el producto contratado se trataba de una cuenta de depósito a plazo fijo, por lo cual el Banco no estaba en la obligación de entregar documentos contractuales referidos a un producto financiero no contratado por la consumidora.
14. A mayor abundamiento, con el texto transcrito del numeral 12, se verificó que a la denunciante se le entregó los documentos contractuales referidos a la cuenta de depósito a plazo fijo, pues aceptó haber recibido los mismos, firmando la Cartilla de información de depósito en señal de conformidad.
15. De otro lado, respecto a la presunta falta de entrega de una carta de aprobación por parte del Banco, se precisa que en el procedimiento no se probó que haya existido la aprobación de algún crédito por parte del denunciado.
16. Por lo tanto, se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra el Banco en el presente extremo.

Sobre el deber de idoneidad

17. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos³.
- A) Sobre el presunto hecho de no haber cumplido con atender la solicitud de crédito del 7 de enero de 2022
18. En el presente extremo, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al no haberse probado que la denunciante efectuó una solicitud de crédito el 7 de enero de 2022.

³ **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. **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.



19. En su recurso de apelación, la señora xxxxxx señaló que mediante correo de fecha 7 de enero de 2022, a través del cual remitió ciertos documentos al Banco -contratos de locación de servicios y recibos por honorarios- probó que presencialmente, ese mismo día, realizó la solicitud del crédito controvertido.
20. Ahora bien, a fin de determinar si el Banco no habría atendido la solicitud del crédito efectuada por la denunciante, es necesario que exista algún medio probatorio que diera cuenta siquiera a nivel indiciario que la denunciante formuló dicha solicitud.
21. Sobre ello, el artículo 173° del del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-⁴, establece que corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus afirmaciones. Del mismo modo, el artículo 196° del Código Procesal Civil⁵, norma de aplicación supletoria, establece que corresponde la carga de probar a quien afirma un alegato; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la carga procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.
22. En ese sentido y, considerando lo establecido en el Código, conforme a lo contemplado en su artículo 104⁶, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera.
 - i) Acreditación del defecto: Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio.
 - ii) imputación del defecto: Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
23. Aunado a ello, el artículo 248° del TUO de la LPAG comprende una relación detallada de los principios aplicables a este tipo de procedimientos, sin perjuicio de los principios comprendidos en el Artículo IV que son de aplicación a la generalidad de procedimientos administrativos. Dentro de la relación comprendida en el citado artículo, se encuentra el principio de Presunción de

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2021-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.** 173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. 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.

⁶ **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.

Licitud⁷, principio medular del procedimiento sancionador, que obliga a la Administración a realizar las acciones necesarias para verificar la efectiva comisión de los cargos imputados y, ante ausencia de pruebas, emitir un fallo absolutorio⁸.

24. En el expediente, obra un correo del 7 de enero de 2022 -ver foja 7, reverso-, remitido a la dirección electrónica acatalanq@intercorp.com.pe, en el cual la denunciante señaló que, según lo conversado, adjuntaba sus contratos de locación de servicios y recibos por honorarios. No obstante, en dicho correo no se hizo referencia a ninguna solicitud de crédito, siendo que tampoco obra en autos alguna respuesta por parte del Banco.
 25. Por otro lado, la Hoja de Reclamación N° 36655909 de fecha 4 de febrero de 2022, tampoco prueba el hecho denunciado, toda vez que, mediante la misma, la denunciante únicamente manifestó que abrió una Cuenta Ahorro Casa con el fin de acceder a un préstamo hipotecario y que hasta la fecha no había recibido información de la solicitud que presentó, esto último, sin que se acompañe algún medio probatorio de la referida solicitud.
 26. Además, los 6 vouchers que presentó la denunciante en el expediente, únicamente daban cuenta de los depósitos realizados a una cuenta de su titularidad y no de la presentación de la solicitud de crédito controvertida.
 27. Teniendo en cuenta lo anterior, no se ha probado que la denunciante haya efectuado una solicitud de crédito el día 7 de enero de 2022, siendo además que el Banco ha negado que se haya presentado una solicitud de ese tipo por parte de la consumidora.
 28. Por tanto, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el presente extremo, pues no se ha probado con medio de prueba alguno que la denunciante haya presentado una solicitud de crédito el día 7 de enero de 2022.
- B) Sobre el presunto hecho de no haber cumplido con desembolsar el crédito en el plazo de 72 horas
29. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al no haberse probado que se haya requerido a la denunciante que presentara

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2021-JUS. Artículo 248°.** - Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: **9. Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

⁸ Este principio guarda correspondencia con la presunción de inocencia que rige en materia penal y cuya observancia se traduce en una serie de cargas para las entidades de la Administración que actúen en ejercicio de potestades de sanción.

documentación con la finalidad de que se efectúe un desembolso, ni que se le haya informado que dicho desembolso se efectuaría en el plazo de 72 horas.

30. En su recurso de apelación, la denunciante señaló que con los medios probatorios presentados al procedimiento se desprendería que el Banco sí se había comprometido en desembolsar el dinero del crédito solicitado el 7 de enero de 2022 en el plazo de 72 horas.
31. Al respecto, conforme se ha determinado en el análisis del extremo anterior, la señora xxxxxx no probó que haya presentado una solicitud de crédito el 7 de enero de 2022.
32. Además, no obra en autos ningún medio probatorio donde el Banco se haya comprometido a efectuar un desembolso en el plazo señalado por la denunciante.
33. En ese sentido, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el presente extremo.

Sobre el deber de información

34. 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.
35. El artículo 2°.1 del Código 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 norma, dispone que la información brindada deberá 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 intereses¹⁰.
36. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en tanto no se probó que la denunciante efectuó una solicitud de crédito el 7 de

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

enero de 2022, por lo que no correspondía que dicha entidad brinde información sobre el producto financiero controvertido.

37. En su escrito de apelación, la denunciante señaló que probó el hecho con el reclamo que presentó el 4 de febrero de 2022.
38. Al respecto, conforme se ha señalado en el análisis del primer extremo, la denunciante no probó haber presentado una solicitud del crédito el 7 de enero de 2022, por que no es posible colegir que la entidad bancaria tenía alguna obligación de trasladar información a la denunciante.
39. Por tanto, se confirma la resolución venida en grado en el presente extremo.

Sobre la sanción impuesta por el hecho referido a que el Banco no atendió el reclamo presentado el 4 de febrero de 2022

40. 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 resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹¹.
41. Por su parte, 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 -el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia -14 de junio de 2021-.
42. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT, al probarse que no atendió el reclamo presentado el 4 de febrero de 2022.
43. El Banco ante esta instancia señaló que no estaba de acuerdo con dicha sanción, ya que la misma resultaba arbitraria, desproporcionada y carecía de razonabilidad.
44. En primer lugar, esta Sala considera que la aplicación del Decreto Supremo utilizado por la Comisión al momento de efectuar la graduación de la multa fue

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.

(...)

correcto, pues el presente procedimiento inició el 31 de marzo de 2022, es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.

45. Asimismo, se aprecia que la Comisión impuso la multa con base en, únicamente, criterios objetivos y determinados, conforme a lo precisado en el Decreto Supremo, siendo que los factores apreciados guardaban concordancia con las características del hecho materia de análisis y del propio proveedor, por lo que esta Sala concuerda con la metodología realizada por la Comisión al momento de la imposición de la sanción, más allá de lo cuestionado por el proveedor.
46. En virtud de lo antes mencionado, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT, por la infracción verificada.
47. De otro lado, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

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

48. Este Colegiado considera que, habiéndose confirmado la sanción impuesta contra el Banco por la comisión de la conducta infractora imputada -no atender el reclamo presentado el 4 de febrero de 2022- y considerando que la Superintendencia de Banca y Seguros constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle 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: Confirmar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, al no probarse que: a) La denunciante efectuó una solicitud de crédito el 7 de enero de 2022; b) Informó a la denunciante que desembolsaría un crédito en el plazo de 72 horas; c) Se encontraba obligado a informar el procedimiento referido al producto financiero; y, d) Debía entregar a la denunciante los documentos contractuales referidos al crédito.



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 2845-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0048-2022/CPC-INDECOPI-CUS

SEGUNDO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa de 6,89 UIT, por no haber atendido el reclamo presentado el 4 de febrero de 2022.

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

TERCERO: 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 Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Paolo del Águila Ruíz de Somocurcio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente