

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : xxxxx xxxxx xxxxx
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A., al haberse verificado que respondió la solicitud de reprogramación de deuda de la denunciante de manera tardía.*

SANCIÓN: 6,89 UIT

Lima, 31 de enero de 2024

ANTECEDENTES

1. El 25 de agosto de 2022, xxxxx xxxxx xxxxx -en adelante, xxxxx xxxxx- denunció a Scotiabank Perú S.A.A.¹ -en adelante, el Banco -por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor –en adelante, el Código–.
2. El 12 diciembre de 2022, el Banco presentó sus descargos.
3. Por Resolución 7 del 26 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco dispuso poner en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 052-2023/ST-CPC-INDECOPI-CUS. Al respecto, el 8 y 9 de mayo de 2023, el Banco y la denunciante, respectivamente, presentaron sus observaciones.
4. Mediante Resolución 219-2023/INDECOPI-CUS del 10 de mayo de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco -en adelante, la Comisión- emitió, entre otros², el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar fundada la denuncia contra el Banco, por infracción al artículo 19° del Código, al haberse verificado que respondió la solicitud de reprogramación de deuda de xxxxx xxxxx de manera tardía.
 - ii) Sancionar al Banco con una multa de 6,89 UIT.

¹ RUC: 20100043140. Domicilio Fiscal: Av. Canaval y Moreyra Nro. 522 (Cruce con República de Panamá) Lima - Lima - San Isidro.

² La Comisión también resolvió declarar infundada en parte la denuncia por presunta infracción del artículo 19° del Código: i) Al no verificar que la demora en la atención de la solicitud de reprogramación de deuda haya ocasionado el retraso en el pago de las cuotas ni el reporte crediticio negativo de la denunciante ante las centrales de riesgos; y, ii) Al verificar que el reporte negativo ante las centrales de riesgos de los meses de octubre de 2021 a abril de 2022 fue debido y, por tanto, el Banco no estaba obligado a solicitud la rectificación de la denunciante. Asimismo, la Comisión decidió declarar infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto consideró que el denunciado respondió el reclamo del 25 de abril de 2022. Cabe mencionar que la denunciante no apeló los referidos extremos, por lo que han quedado consentidos.

- iii) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi – en adelante, RIS-.
5. El 14 de junio de 2023, el Banco apeló la Resolución 219-2023/INDECOPI-CUS en el extremo que le fue desfavorable.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18º 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 la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación³. Asimismo, el artículo 19º del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴.
7. Respecto del plazo con el que cuenta el proveedor para responder las solicitudes de gestión, cabe precisar que, si bien el Código no establece en cuántos días debe atenderse dicho requerimiento, ello debe realizarse dentro de un plazo razonable. Para tales efectos se toma como parámetro de referencia temporal el plazo fijado para dar respuesta a los reclamos, el cual era de treinta (30) días calendario, al momento de la realización del hecho denunciado, siendo que tal término variará en función a la complejidad de los requerimientos efectuados por el consumidor⁵.
8. xxxxx denunció al Banco, toda vez que, en setiembre de 2021, solicitó la reprogramación de la deuda derivada del crédito Reactiva que adquirió el 31 de julio de 2020. Sin embargo, el denunciado recién en enero de 2022 emitió respuesta a su solicitud, demora que le causó perjuicio.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- 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.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- 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.

⁵ Ver Resolución 2997-2017/SPC-INDECOPI del 16 de octubre de 2017. Ver el link: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

9. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, en el presente extremo, al haberse verificado que respondió la solicitud de reprogramación de deuda de xxxxx xxxxx de manera tardía.
10. En su apelación, el Banco indicó que la denunciante no había cumplido con probar el hecho materia de denuncia. Asimismo, alegó que no existía material probatorio que permitiera concluir fehacientemente que las respuestas brindadas el 26 de enero de 2022 y 4 de febrero de 2022 a la denunciante correspondían a la solicitud de reprogramación materia de controversia.
11. En su denuncia, xxxxx xxxxx adjuntó prints de pantalla de conversaciones de Whatsapp entre dicha denunciante y quienes serían ejecutivos del Banco de fechas 9 de setiembre, 1 de octubre y 18 de noviembre de 2021⁶:
 - En la primera conversación, un ejecutivo del denunciado habría consultado a la xxxxx si ya había enviado la solicitud de reprogramación de Reactiva Perú, habiendo la denunciante respondido con un mensaje de audio.
 - En la segunda conversación, la denunciante habría consultado al ejecutivo del Banco si tenía alguna novedad con una solicitud que habría ingresado, sin precisar cuál.
 - En la tercera conversación, otro ejecutivo del Banco habría confirmado a la denunciante el correcto ingreso de su solicitud de reprogramación.
12. Asimismo, obra en el expediente el documento denominado “Adenda por Reprogramación Programa Reactiva Perú” sin fecha⁷, celebrado entre xxxxx xxxxx y el Banco, referido a la reprogramación del préstamo Reactiva por el monto de S/ 19,700.00. De igual forma, en la cláusula cuarta del mencionado documento se aprecia el siguiente pacto: *“Asimismo, y conforme las disposiciones legales vigentes, a la firma de esta adenda el CLIENTE entrega firmada la Declaración Jurada cuyo texto es similar al incluido como Anexo a este documento”*.
13. Igualmente, obra en el expediente el documento denominado “Anexo Declaración Jurada de xxxxx Deudora para Préstamos Reprogramados en el Marco del Decreto de Urgencia” de fecha 11 de setiembre de 2021⁸, suscrito por la denunciante, donde declaró haber recibido el monto total del préstamo en cuestión, en el marco de Reactiva Perú, como requisito de acceso para la reprogramación del mismo.
14. Del análisis conjunto de las evidencias y documentación citada anteriormente, se daría cuenta que al 11 de setiembre de 2021, la xxxxx xxxxx presentó

⁶ Ver la foja 2 del Expediente.

⁷ Ver la foja 13 del Expediente.

⁸ Ver la foja 14 del Expediente.

una solicitud de reprogramación de su préstamo Reactiva, siendo que con fecha 18 de noviembre de 2021, el Banco le confirmó el correcto ingreso de la citada solicitud.

15. En este punto, conviene mencionar que si bien el Banco señaló que la denunciante no había probado el hecho materia de cuestionamiento; lo cierto es que la entidad financiera a lo largo del procedimiento no ha cuestionado la veracidad de los prints de pantalla remitidos por xxxxx xxxxx ni tampoco de los documentos denominados “Adenda por Reprogramación Programa Reactiva Perú” y “Anexo Declaración Jurada de xxxxx Deudora para Préstamos Reprogramados en el Marco del Decreto de Urgencia”.
16. De igual manera, obra en el expediente la carta del 27 de enero de 2022⁹, a través del cual el Banco dio respuesta a la comunicación del 26 de enero de 2022 remitida por la xxxxx xxxxx, a través de la cual solicitó su rectificación en el sistema financiero debido a la demora de la solicitud de reprogramación de su préstamo Reactiva.
17. Sobre el particular, de la respuesta emitida por el Banco se observa que más allá de desvirtuar la demora en la atención de la solicitud de reprogramación del préstamo Reactiva alegado por la denunciante en su misiva, la entidad financiera se limitó a señalar que no pudo atenderla en tanto que xxxxx xxxxx no cumplía con los criterios de evaluación estipulados por Cofide y el Banco.
18. Cabe mencionar que si bien el Banco indicó que no existía material probatorio que permitiera concluir fehacientemente que las respuestas a la denunciante el 26 de enero de 2022 y 4 de febrero de 2022 correspondían a la solicitud de reprogramación materia de controversia; la entidad financiera tampoco precisó a qué solicitud de reprogramación corresponderían las referidas misivas.
19. En ese sentido, de la evaluación de los alegatos y medios probatorios antes expuestos, la Sala considera probado, que al 11 de setiembre de 2021, la xxxxx xxxxx solicitó al Banco la reprogramación de su crédito Reactiva Perú, siendo que el denunciado recién en enero de 2022 emitió una respuesta al respecto, ante el reclamo del 26 de enero de 2022 efectuado por la denunciante, esto es, más de 4 meses después.
20. Así, se aprecia que el tiempo de atención de la solicitud de reprogramación no resulta razonable ni proporcional, más aún si el Banco no ha logrado probar el motivo por el cual demoró más de 4 meses para emitir respuesta.
21. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Banco, al haberse verificado que respondió la solicitud de reprogramación de deuda de xxxxx xxxxx de manera tardía.

⁹ Ver la foja 19 del Expediente.
M-SPC-13/1B

Sobre la graduación de la sanción

22. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, se establecieron los parámetros de graduación de multas que debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones, a los procedimientos que iniciaran a partir de su entrada en vigencia, esto es el 14 de junio de 2021.
23. En la medida que la Resolución 2 del 9 de noviembre de 2022, a través de la cual se imputó el hecho denunciado al Banco, le fue notificada el 16 de noviembre de 2022, correspondía que la sanción a imponer al Banco se gradúe conforme a la metodología establecida en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, dado que, dicha norma se encontraba en vigencia. Es así que, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT.
24. En su apelación, el Banco indicó que la multa impuesta por la Comisión resultaba arbitraria, en tanto se había limitado a establecer mecánica e inmotivadamente los factores de ponderación de la sanción, omitiendo efectuar un análisis de razonabilidad y proporcionalidad, así como de cuestiones objetivas vinculadas a los hechos probados en el procedimiento.
25. Al respecto, corresponde señalar que el cálculo de la multa se encuentra impuesto bajo los alcances del Decreto Supremo 032-2021-PCM, lo cual no es de ninguna manera ilegal ni vulnera los principios de razonabilidad y proporcionalidad, pues el Decreto Supremo, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General – en adelante, TUO de la LPAG -y el Código, son complementarias entre sí para obtener una sanción pecuniaria en base a parámetros objetivos y fórmulas matemáticas que dejan de lado cualquier sospecha de arbitrariedad, desproporcionalidad, falta de motivación o parcialidad del operador jurídico, siendo que, conforme se ha señalado en párrafos precedentes, se encontraba vigente el referido Decreto Supremo, por lo que, la predictibilidad de la imposición de una sanción se limita a la metodología y factores para su determinación de acuerdo con cada caso en concreto, por tanto, corresponde desestimar lo alegado.
26. Asimismo, los factores apreciados guardan concordancia con las características del hecho materia de análisis –atención tardía de la solicitud de reprogramación del crédito Reactiva de la denunciante– y del propio proveedor –gran xxxx–. Por lo que, esta Sala considera debidamente motivado el pronunciamiento de la Comisión en este extremo y concuerda con la metodología realizada al momento de la imposición de la sanción.
27. Cabe mencionar que si bien el Banco alegó en su apelación que la Comisión no había tenido en cuenta las sendas atenciones y gestiones que realizó a la denunciante ni que a la fecha la solicitud ya se encontraba atendida; lo cierto es que lo mencionado por el denunciado no puede ser considerado como un atenuante para el cálculo de la multa, en tanto la conducta analizada en el presente caso no es materia de ser subsanada, pues para ello el Banco debía

haber atendido de manera oportuna la solicitud de xxxxx xxxxx, lo que implicaría en principio, su falta de responsabilidad por el hecho denunciado, lo cual ha quedado desvirtuado.

28. Por tanto, corresponde confirmar la resolución emitida por la Comisión en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT.
29. Finalmente, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁰, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos y su inscripción en el RIS

30. Toda vez que el Banco no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento ni su inscripción en el RIS, más allá de alegar su falta de responsabilidad por el hecho denunciado, en atención de ello y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹¹ a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución venida en grado al respecto.
31. Con relación al pago de las costas y los costos del procedimiento ordenado, se dispone que el Banco presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de este, 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 118°¹² del Código.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.** - Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.** - Motivación del acto administrativo. (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

32. Finalmente, se informa al Banco que, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos dictados por la autoridad administrativa, podrán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de mandatos, conforme a lo establecido en el artículo 41^{o13} de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

Sobre la remisión de una copia de la resolución a la SBS

33. Habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las xxxxs 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 xxxxs en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que adopte los fines que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A., al haberse verificado que respondió la solicitud de reprogramación de deuda de la denunciante de manera tardía.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 219-2023/INDECOPI-CUS en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 6,89 UIT.

TERCERO: Requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo del 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 del Procedimiento Administrativo General, aprobado por 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.

13

DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos. 41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

CUARTO: Confirmar la Resolución 219-2023/INDECOPI-CUS, en el extremo que condenó a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de xxxxx xxxxx xxxxx.

QUINTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de xxxxx xxxxx xxxxx, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir dicho mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a xxxxx xxxxx xxxxx, que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉTIMO: 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 Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente