

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : xxxxx xxxxx xxxxx xxxxx

DENUNCIADA : EMPRESA DE CRÉDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ S.A. - EMPRESA DE CREDITOS SANTANDER CONSUMO PERÚ¹

MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A., al probarse que no efectuó correctamente las gestiones pactadas contractualmente, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía mobiliaria recaída sobre el bien del denunciante.*

SANCIÓN: 6 UIT

Lima, 20 de diciembre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 17 de marzo de 2022, el señor xxxxx xxxxx xxxxx xxxxx (en adelante, el señor xxxxx) denunció a Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A.² (en adelante, Santander) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. El 17 de agosto de 2022, Santander presentó sus descargos.
3. Por Resolución 4 del 17 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso poner en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 1402-2022/CC1-ST de la misma fecha.
4. El 25 de octubre de 2022, el señor xxxxx y Santander, respectivamente, presentaron sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
5. Mediante Resolución 3364-2022/CC1 del 18 de noviembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

¹ Cabe indicar que cuando se inició el presente procedimiento la razón social de dicha empresa era Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa Santander Consumo Perú S.A., la cual fue dada de baja el 7 de diciembre de 2022, de acuerdo con la información histórica consignada en el R.U.C. 20550226589.

² R.U.C. 20550226589, con domicilio fiscal ubicado en Av. Ricardo Rivera Navarrete Nro. 475, Int. 301, Urb. Jardín Lima - Lima - San Isidro.

- i) Declarar infundada la denuncia contra Santander, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que el cobro de S/ 4 088,46, por concepto de GPS no fue indebido, en la medida que fue efectuado de conformidad con los términos contractuales del crédito vehicular.
- ii) Declarar infundada la denuncia contra Santander, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que el denunciado se encontró en la obligación de devolver al consumidor el dispositivo GPS.
- iii) Declarar infundada la denuncia contra Santander, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que cobró indebidamente al denunciante, aproximadamente S/ 900,00, por un seguro de desgravamen.
- iv) Declarar infundada la denuncia contra Santander, por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y numeral 2.2 del artículo 2° del Código, al probarse que el denunciado, a través de la documentación contractual del crédito vehicular, informó al denunciante al momento de la contratación que el cobro correspondiente al GPS se incorporaría al capital de la deuda del referido crédito.
- v) Declarar fundada la denuncia contra Santander, por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, numeral 2.2 del artículo 2° y artículos 18° y 19° del Código, en virtud al allanamiento formulado por el denunciado, por las conductas referidas a que: a) Cobró indebidamente al denunciante el seguro vehicular por los meses de septiembre y octubre de 2011, pese a que el cronograma de pagos del crédito vehicular inició en noviembre de 2021; b) No atendió el requerimiento de información presentado por el denunciante, relacionado con el levantamiento de la garantía que recaía sobre el vehículo; sancionándola con una amonestación por cada infracción.
- vi) Declarar fundada la denuncia contra Santander, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que se allanó de forma extemporánea al hecho referido a que cobró indebidamente al denunciante el seguro vehicular por el mes de enero de 2022; sancionándola con 1,75 UIT.
- vii) Declarar fundada la denuncia contra Santander, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que efectuó las gestiones que eran de su cargo para que se concrete el levantamiento de la garantía que recaía sobre el bien del denunciante; sancionándolo con 6,89 UIT.
- viii) Ordenar a Santander, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con:
 - Efectuar la devolución de los cobros efectuados en los meses de septiembre y octubre de 2021, por concepto de seguro vehicular.
 - Efectuar la devolución del cobro en exceso efectuado por el seguro vehicular en enero de 2022.

- Efectuar las gestiones necesarias, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía vehicular, de conformidad con lo establecido en el contrato.
 - Atender el requerimiento de información realizado por el denunciante, respecto a cuestiones referidas al levantamiento de la garantía vehicular.
- ix) Exonerar a Santander del pago de los costos del presente procedimiento a favor del denunciante, por los extremos que se allanó.
- x) Condenar a Santander al pago de las costas y costos del procedimiento.
- xi) Disponer la inscripción de Santander en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. El 14 de diciembre de 2022, Santander apeló la Resolución 3364-2022/CC1, solo en el extremo en que se declaró fundada la denuncia en su contra por no haber efectuado las gestiones que eran de su cargo para que se concrete el levantamiento de la garantía que recaía sobre el bien del denunciante. Asimismo, apeló solo las medidas correctivas ordenadas referidas a que: i) Efectúe las gestiones necesarias, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía vehicular, de conformidad con lo establecido en el contrato; y, ii) Atender el requerimiento de información sobre cuestiones referidas al levantamiento de la garantía vehicular³.
7. El 5 de marzo de 2023, el señor xxxxx solicitó que se deniegue el recurso de apelación presentado por el denunciado, dado que las infracciones cometidas no se resolvían solo con la condena al pago de las costas y costos, más aún por haber sufrido maltrato, teniendo que haberlo denunciado, lo cual implicó costos legales.
8. El 27 de junio de 2023, el señor xxxxx contestó el recurso de apelación presentado por el denunciado, solicitando que se confirme la resolución impugnada.
9. El 28 de junio de 2023, Santander señaló que no solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación.
10. Considerando que el señor xxxxx no apeló en su oportunidad la Resolución 3364-2022/CC1, en los extremos que se declaró infundada la denuncia; y, Santander, en los extremos que se declaró fundada la denuncia interpuesta por los allanamientos formulados y por cobrar indebidamente el seguro vehicular por el mes de enero de 2022, medidas correctivas ordenadas referidas a que efectúe la devolución de los cobros efectuados en los meses de septiembre y octubre de 2021, por concepto de seguro vehicular y efectúe la devolución del cobro en exceso efectuado por el seguro vehicular en enero

³ En efecto, se precisa que, Santander señaló explícitamente en su recurso de apelación que solo impugnaba el sexto punto de la parte resolutive en la cual se declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que el denunciado efectuó las gestiones que eran de su cargo para que se concrete el levantamiento de la garantía que recaía sobre el bien del denunciante, además de las 2 últimas medidas correctivas. Ver fojas 226 a 233 del expediente.

de 2022, sanciones consistentes en amonestaciones y 1,75 UIT, condena al pago de costas y costos e inscripción en el RIS, se deja constancia que dichos extremos han quedado consentidos⁴.

ANALISIS

I. Cuestiones previas

(i) Respecto al cuestionamiento del denunciado referido a que no solicitó la programación de audiencia de conciliación

11. El 28 de junio de 2023, Santander señaló que no solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación.
12. En efecto, si bien mediante Proveído 1 del 16 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Sala señaló que el denunciado habría solicitado en su recurso de apelación la programación de una audiencia de conciliación, de la revisión del citado recurso no se aprecia ello, por lo que, lo consignado en el referido proveído constituye un error material.
13. En virtud de ello, corresponde señalar que, en la medida que ninguna de las partes solicitó ante esta segunda instancia la programación de una audiencia de conciliación, no corresponde la programación de la misma.

(ii) Respecto al recurso de apelación interpuesto por el denunciado

14. El señor xxxxx en su escrito de fecha 5 de marzo de 2023, solicitó que se deniegue el recurso de apelación presentado por el denunciado, dado que las infracciones cometidas no se resolvían solo con la condena al pago de las costas y costos, más aún por haber sufrido maltrato, teniendo que haberlo denunciado, lo cual implicó costos legales.
15. Al respecto, corresponde informar al denunciante que en la medida que parte de la Resolución 3364-2022/CC1 le fue desfavorable a Santander, esta contaba con el derecho que le confiere la norma a impugnar el citado pronunciamiento, lo cual realizó.
16. Sin perjuicio de lo expuesto, de la revisión del recurso de apelación interpuesto por el denunciado, se observa que este indicó el acto administrativo que recurría, esto es la Resolución 3364-2022/CC1, señalando expresamente los extremos que deseaba que sean revisados por la Sala y los motivos por los cuales consideraba que deben revocarse, cumpliendo no solo con lo

⁴ Si bien en su recurso de apelación el denunciado señaló que habría cumplido con parte de las medidas correctivas ordenadas referidas a la devolución de los cobros por seguro vehicular, pago de la multa de 1,75 UIT y de las costas del procedimiento; cabe señalar que, esta Sala no tiene competencia para verificar el cumplimiento de lo ordenado por la Comisión, debiendo el denunciado presentar dichos alegatos ante la instancia correspondiente.

establecido en el artículo 124⁵, Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), sino también con lo dispuesto en los artículos 220° y 221° del referido cuerpo normativo⁶.

17. Por tanto, al verificarse que el recurso de apelación presentado por Santander cumple con los requisitos legales para su interposición, corresponde denegar lo alegado por el señor xxxxx en este punto.

II. Sobre el deber de idoneidad

18. 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 ofrecidos⁷.
19. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 124°.** - **Requisitos de los escritos** Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente: 1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.** - **Recurso de apelación.** El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico
Artículo 221°. - **Requisitos del recurso.** El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124°.

⁷ **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.

cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en las presuntas conductas infractoras que habría cometido la denunciada.

20. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Santander, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que efectuó las gestiones que eran de su cargo para que se concrete el levantamiento de la garantía que recaía sobre el bien del denunciante.
21. Obra en el expediente copia del documento denominado “Contrato de Crédito Vehicular y Pre-Constitución de Garantía Mobiliaria Sin Fianza” de fecha 20 de septiembre de 2021, en cuya Cláusula Vigésimo Séptima las partes pactaron que era obligación del denunciado emitir la minuta de levantamiento de garantía mobiliaria y del señor xxxxx realizar las gestiones notariales y registrales para que se inscriba la cancelación del gravamen⁸.
22. Ahora, no son hechos controvertidos en el presente procedimiento administrativo que el denunciante cumplió con cancelar el íntegro de su crédito⁹ y que, el 18 de enero de 2022, Santander entregó al denunciante el Levantamiento de Garantía Mobiliaria de fecha 6 de enero de 2022¹⁰.
23. Sin embargo, el señor xxxxx mediante correo electrónico de fecha 2 de febrero de 2022, dirigido al denunciado, cuestionó el documento remitido, dado que, no se encontraría correcto, al no contar con los nombres de las personas y/o representantes que suscribían el mismo, lo cual le perjudicaba¹¹, por lo que, esta Sala procederá con verificar si el documento enviado por Santander al consumidor se encontraba correcto, a efectos de que el denunciante pueda seguir con su formalización e inscripción en los Registros Públicos, conforme a lo pactado en el contrato.

⁸ Al respecto, la citada cláusula señala lo siguiente: “VIGESIMO SEPTIMA: SOBRE EL LEVANTAMIENTO. SANTANDER CONSUMO y EL CONSTITUYENTE declaran que la emisión de la minuta de levantamiento de la presente garantía mobiliaria se realizará solo a solicitud de EL CONSTITUYENTE o EL CLIENTE o del propietario del bien al momento de la solicitud. En ese sentido, la emisión de la minuta de levantamiento estará sujeta a previa revisión de la cancelación de las cuotas y conformidad por parte de SANTANDER CONSUMO. Cabe señalar que SANTANDER CONSUMO cumple con emitir la minuta de levantamiento solicitada y no es responsable de su formalización e inscripción en Registros Públicos, siendo responsable de EL CONSTITUYENTE o EL CLIENTE o del propietario del bien al momento de la solicitud, (i) del recojo de la minuta en nuestra oficina principal u optar por el envío físico al domicilio de EL CLIENTE, (ii) de su formalización e (iii) inscripción en el Registro correspondiente, corriendo por cuenta de éste los gastos correspondientes.” Ver foja 9 (vuelta) y 101 del expediente.

⁹ Ver foja 2 (vuelta) del expediente.

¹⁰ Ver fojas 230 y 231 del expediente.

¹¹ Ver foja 3 (vuelta) del expediente.

24. Al respecto, de la revisión del Levantamiento de Garantía Mobiliaria de fecha 6 de enero de 2022, remitido por el denunciado al consumidor¹², se observa que, si bien en la parte superior se indicó que el denunciado, se encontraba representado por 4 personas, detallándose sus nombres completos y números de DNI, además de señalarse que dichos datos eran según el poder inscrito en Registros Públicos, en la parte inferior se aprecian 2 firmas sobre la denominación “EDPYME SANTANDER CONSUMO”, no pudiéndose identificar a cuál de los 4 representantes, pertenecen las 2 firmas consignadas.
25. En tal sentido, esta Sala observa que el documento enviado por el denunciado al señor xxxxx no era idóneo, en la medida no se puede identificar fehacientemente a quién de los 4 representantes legales del proveedor denunciado pertenecen las 2 firmas consignadas en el documento en cuestión.
26. A mayor abundamiento, obra en los actuados copia del correo electrónico de fecha 1 de febrero de 2022, remitido por el señor xxxxx al denunciado, a través del cual manifestó su malestar por el documento remitido y la observación que le realizaron en una notaría al señalar lo siguiente: *“me mandaron un papel con dos firmas para levantar la garantía. Notaria me pide dos cosas: 1. DNI de las personas que firmaron, no aparecen en el papel enviado ni sus nombres. 2. Si estas personas firmaron en Lima o en Trujillo”*.¹³
27. Cabe señalar en este punto que, el deber de idoneidad de los proveedores en el mercado, no se agota con el pago del producto adquirido, como en el presente caso, con la cancelación del crédito otorgado por la entidad financiera al consumidor, sino que este se extiende a otros hechos que pueden derivarse de la relación de consumo, como la remisión del documento correspondiente sobre el levantamiento de garantía mobiliaria, el cual debe ser brindado de manera idónea, de lo contrario, se estaría trasgrediendo las normas de protección al consumidor, como en el presente caso.
28. Si bien en su recurso de apelación Santander señaló que el documento enviado al denunciante era idóneo al nombrar más apoderados de los que se requería para que el citado documento cuente con las facultades suficientes, constituyendo una buena práctica, para que el cliente acceda a 2 apoderados cualquiera de ellos ampliando el escenario de accesibilidad ante requerimiento del cliente, además que el denunciante no presentó alguna prueba que pruebe que el documento era insuficiente para conseguir la inscripción del levantamiento de la garantía mobiliaria en la partida correspondiente; cabe señalar que, en el presente caso, no se cuestiona el número de representantes legales consignados en el levantamiento de garantía mobiliaria, sino que, las 2 firmas consignadas en el documento en cuestión, no se puede saber a quién de los 4 representantes legales pertenecen, lo cual incluso habría sido observado por la notaría a la cual acudió el denunciante, a efectos de continuar

¹² Ver foja 186 del expediente.

¹³ Ver foja 185 del expediente.

con el trámite correspondiente, por lo tanto, corresponde desestimar lo alegado.

29. Por otro lado, si bien Santander señaló en su recurso impugnativo que el 29 de septiembre de 2022, remitió al señor xxxxx un nuevo documento de levantamiento de garantía mobiliaria, el cual fue recibido por el denunciante en señal de conformidad, conforme se apreciaba del correo electrónico de fecha 4 de octubre de 2022; cabe señalar que, dicho hecho no exime de responsabilidad al denunciado, dado que la citada subsanación se produjo luego de la imputación de cargos al denunciado, la cual se realizó el 1 de junio de 2022.
30. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Santander por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que no efectuó correctamente las gestiones pactadas contractualmente que eran de su cargo, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía mobiliaria recaída sobre el bien del denunciante.

III. Sobre la medida correctiva

31. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. En el artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar a la denunciada que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo.
32. La Comisión mediante la resolución venida en grado, ordenó a Santander, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con: a) Efectuar las gestiones necesarias, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía vehicular, de conformidad con lo establecido en el contrato; y, b) Atender el requerimiento de información realizado por el denunciante, respecto a cuestiones referidas al levantamiento de la garantía vehicular.
33. Al respecto, conforme se ha expuesto en párrafos precedentes, la única obligación contractual contraída por el denunciado respecto al levantamiento de la garantía mobiliaria era remitir al consumidor el documento correspondiente al citado levantamiento, siendo que Santander el 29 de septiembre de 2022, remitió al señor xxxxx un nuevo documento de levantamiento de garantía mobiliaria, el cual fue recibido por el denunciante en

señal de conformidad, tal como se apreciaba del correo electrónico de fecha 4 de octubre de 2022¹⁴, con lo cual cumplió con su obligación contractual¹⁵.

34. De otro lado, en relación con atender el requerimiento de información realizado por el denunciante sobre el levantamiento de la garantía mobiliaria; corresponde indicar que, en el transcurso del presente procedimiento, es claro que el señor xxxxx ha podido tomar conocimiento de los motivos y justificaciones por las cuales el denunciado remitió el primer documento de levantamiento de garantía mobiliaria, siendo que con posterioridad incluso remitió un segundo documento subsanando las observaciones realizadas por el denunciante, por lo que, la medida correctiva ordenada debe dejarse sin efecto.
35. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que ordenó a Santander las medidas correctivas reparadoras consistente en: a) Efectuar las gestiones necesarias, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía vehicular, de conformidad con lo establecido en el contrato; y, b) Atender el requerimiento de información realizado por el denunciante, respecto a cuestiones referidas al levantamiento de la garantía vehicular; y, en consecuencia, corresponde dejarlas sin efecto.

IV. Sobre la graduación de la sanción

36. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que imponga los órganos resolutivos del Indecopi -como la Sala o las Comisiones de Protección al Consumidor-, respecto de las conductas infractoras en el ámbito de su competencia. Dicha disposición normativa entró en vigencia el 14 de junio de 2021, por lo que resulta aplicable al presente procedimiento al haberse notificado la imputación de cargos por el hecho antes referido el 1 de junio de 2022.
37. Tomando en consideración lo anterior, la Comisión aplicó el referido decreto para graduar la sanción e impuso a Santander una multa de 6,89 UIT, al considerar que el hecho denunciado se encontraba vinculado a la falta de atención de una solicitud de gestión. Sin embargo, esta Sala discrepa de lo señalado por la Comisión, dado que, la conducta referida a que el denunciado no efectuó correctamente las gestiones pactadas contractualmente que eran de su cargo, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía mobiliaria recaída sobre el bien del denunciante, no se encuentra estipulada dentro de la clasificación contemplada en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto

¹⁴ Ver foja 231 y 232 del expediente.

¹⁵ A mayor abundamiento, el señor xxxxx en su escrito de fecha 27 de junio de 2023, señaló lo siguiente: "si Santander reaccionó a finales de septiembre del año pasado, fue porque fueron denunciados, no fue por una iniciativa de atención al cliente (...). El hecho que 10 meses después hayan enviado una correcta minuta no justifica ni resuelve todo el daño ocasionado por su falta de comunicación (...)". Ver foja 257 a 262 del expediente.

Supremo, a fin de poder dilucidarse si el citado hecho infractor conllevaba un tipo de afectación muy baja, baja, moderada, alta o muy alta.

38. En ese sentido, esta Sala considera que, en el caso en concreto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer al denunciado, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, al no poder determinar el hecho infractor en los parámetros del referido decreto.
39. Así, el artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Administración¹⁶. Por lo cual, se consideran los siguientes criterios en el caso concreto:
- i) **Daño causado al denunciante**, la infracción cometida por el denunciado ocasionó un perjuicio efectivo y económico al consumidor, dado que se vio impedido de levantar la garantía mobiliaria que recaía sobre su vehículo debido a que el denunciado le remitió un documento no idóneo.
 - ii) **Los efectos generados en el mercado**, consistente en la generación de desconfianza en los consumidores, quienes podrían considerar que la conducta infractora verificada es una práctica usual de los proveedores del sector financiero.
 - iii) **Probabilidad de detección**, considerada alta, pues el denunciante tuvo incentivos para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela.
40. Atendiendo a lo previsto, es preciso enfatizar que la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor; en tal sentido, en virtud de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Santander con 6,89 UIT; y, en consecuencia, se impone una multa de 6 UIT.

¹⁶

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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.

41. Finalmente, se requiere al denunciado 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 TULO de la LPAG¹⁷, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

V. Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento e inscripción en el RIS

42. Considerando que, en su recurso de apelación, Santander no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, además de su inscripción en el RIS del Indecopi, 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 6.2¹⁸ del TULO de la LPAG 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 impugnada al respecto.

43. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, se informa a Santander que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de 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° del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

VI. Sobre la remisión de la resolución a la SBS

44. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra Santander y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala

¹⁷ **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.

¹⁸ **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. (...)

remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A., al probarse que no efectuó correctamente las gestiones pactadas contractualmente, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía mobiliaria recaída sobre el bien del denunciante.

SEGUNDO: Revocar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó a Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A. las medidas correctivas reparadoras consistente en: a) Efectuar las gestiones necesarias, a efectos de que se concrete el levantamiento de la garantía vehicular, de conformidad con lo establecido en el contrato; y, b) Atender el requerimiento de información realizado por el denunciante, respecto a cuestiones referidas al levantamiento de la garantía vehicular; y, en consecuencia, corresponde dejar sin efecto las mismas.

TERCERO: Revocar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A. con una multa de 6,89 UIT; y, en consecuencia, se impone una multa de 6 UIT.

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

QUINTO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que condenó a Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor xxxxx xxxxx xxxxx xxxxx.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, se ordena a Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A., que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de 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° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N°

1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

SEXTO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que dispuso la inscripción de Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.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 Empresa de Créditos Santander Consumo Perú S.A. para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.12.2023 10:44:22 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente