

RESOLUCIÓN FINAL N° 373-2024/PS0-INDECOPI-CUS

DENUNCIANTE :
DENUNCIADO : (EL SEÑOR VEGA)
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
(EL BANCO)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Cusco, 02 de julio de 2024.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 01 de fecha 16 de mayo de 2024, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 62° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. El 30 de mayo de 2024 el Banco se apersonó al procedimiento y manifestó su allanamiento respecto de la referida conducta denunciada.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Determinar:
 - (i) Si, el Banco infringió o no lo establecido en el artículo 62° literal f) del Código.
 - (ii) La sanción por imponer, de demostrarse responsabilidad administrativa del Banco.
 - (iii) Las medidas correctivas a ser ordenadas de demostrarse responsabilidad administrativa del Banco.
 - (iv) Si, corresponde ordenar el pago de costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el empleo de métodos abusivos de cobranza

4. El artículo 61° del Código establece que, los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes, prohibiéndose el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten

M-OPS-03/03

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros; estableciendo el artículo 62° literal f)¹ del Código, que a efectos de la aplicación del artículo 61° antes referido, se prohíbe enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.

5. Los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en la normativa, bajo la premisa de que la legalidad de toda acción de cobranza depende del respeto de los derechos de los consumidores, tales como el honor, buena reputación e imagen frente a terceros, cautelando que las gestiones de cobranza realizadas por privados no importen una atribución indebida de facultades reservadas al poder público o trasladen información no veraz a los consumidores. La prohibición del empleo de métodos de cobranza tiene como finalidad evitar conductas abusivas que puedan afectar, entre otros, la reputación, tranquilidad y privacidad del hogar del consumidor, de sus actividades laborales o su imagen ante terceros, así como evitar que la información brindada por el proveedor induzca a error al consumidor a fin de intimidarlo y lograr el pago de la deuda.
6. En el presente caso, este Órgano Resolutivo inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Scotiabank por presunta infracción al empleo de métodos abusivos de cobranza, en tanto habría incurrido en métodos abusivos de cobranza en contra del denunciante al haber efectuado llamadas telefónicas a un tercero ajeno a la relación contractual.
7. El señor Vega señaló que siendo cliente de la denunciada a quien viene pagando regularmente un préstamo, sin embargo, refirió que el 29 de abril de 2024, la denunciada realizó llamadas telefónicas constantes a un tercero, requiriéndole el pago de la deuda, agregó que las llamadas telefónicas son efectuadas al número 984****92 que corresponde al señor (su hermano) quien no tiene ningún vínculo contractual con la deuda adquirida. Preciso que el 29 de abril de 2024 el tercero envió un correo electrónico a la denunciada manifestando su malestar y reiterando el cese de las llamadas telefónicas recibiendo como respuesta en fecha 30 de abril de 2024 que no es el medio idóneo para ese tipo de pedidos.
8. El Banco manifestó su allanamiento a la presente imputación.
9. Ahora bien, en cuanto al allanamiento, es de mencionar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil -aplicable de forma

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

(...)

f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

supletoria a los procedimientos administrativos-, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado, es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia².

10. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas³; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria y sin exonerarlo del pago de costos; ello en concordancia con la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI – Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece en el artículo 29° literal e) que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación; asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones de la parte denunciante; y en el literal f) que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos, no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.
11. En efecto, de lo antes mencionado, es de considerar que allanarse a las pretensiones del consumidor o reconocer las imputaciones no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los

² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 330°.- Allanamiento y Reconocimiento

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016 y el Decreto Legislativo N° 1390, publicado el 05 de setiembre de 2018.**

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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.

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra. Así, dicha declaración brinda a la autoridad administrativa las facilidades necesarias para dilucidar una controversia, en tanto evita que requiera la actuación de medios probatorios adicionales o realice una investigación, lo que conlleva a que el procedimiento resulte más célere y que la autoridad incurra en menores costos en la tramitación de este.

12. De lo actuado en el expediente se advierte que el Banco manifestó su allanamiento respecto a la presente imputación formulada en su contra, con ocasión de su descargo, lo que, conforme a lo señalado en párrafos anteriores, constituye una circunstancia atenuante a considerar al momento de graduar la sanción.
13. Por lo expuesto, este Órgano Resolutivo considera que el Banco, ha incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal f) del Código, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en contra del denunciante al haber efectuado llamadas telefónicas a un tercero ajeno a la relación contractual.

III.2. De la Medida Correctiva

14. Este Órgano Resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁴ —las cuales tienen el objeto de resarcir las

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior— y complementarias⁵ —que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro—.

15. En el presente caso, se ha verificado que el Banco ha cometido infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el señor efectuando llamadas telefónicas a un tercero ajeno a la relación contractual.

su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

16. El proveedor tiene la obligación de cumplir con la medida correctiva ordenada, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo para imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁶.

III.3 De la Graduación de la Sanción

17. El artículo 110° del Código⁷ establece que los órganos resolutivos del Indecopi pueden sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° del referido cuerpo normativo con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
18. En el artículo 112°⁸ del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110°.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutivo 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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- 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 resolutivo 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 complementa.

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

Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

M-OPS-03/03

Página 6 de 12

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.

19. Ahora bien, el Decreto Supremo N° 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, vigente a partir del 15

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.

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 resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, establece como circunstancia atenuante el supuesto referido a que el denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos, que tiene un porcentaje de -50% y considerando que el numeral 3) del artículo 112° del Código, establece que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos, caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

20. Por lo desarrollado, este Órgano Resolutivo para graduar la sanción en el presente caso aplicara lo establecido en el artículo 112° del Código, por lo que, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

- (i) **Beneficio ilícito esperado:** trasuntado en la conducta desplegada por EL Banco, consistente en obtener el pago de la obligación crediticia a partir de la utilización de métodos que vulneran los presupuestos establecidos en el Código, evitándose los gastos que pudiera realizar a través del uso de procedimientos de cobranza permitidos por la Ley.
- (ii) **Daño resultante de la infracción:** reflejado en la afectación a la tranquilidad del señor Vega, pues al incurrir en la práctica materia de infracción, busca conminarlo al pago de sus obligaciones crediticias, así como el derecho al honor y la buena reputación, en tanto a criterio de este Órgano Resolutivo, los referidos derechos son vulnerados con los métodos abusivos de cobranza; y que si bien son entidades eminentemente subjetivas son susceptibles de ser objetivamente defendidas por el derecho.
- (iii) **La probabilidad de detección de la infracción:** que resulta baja, dado que es muy probable que el afectado que desee manifestar su disconformidad respecto a la prestación del servicio se desista a recurrir a las vías procedimentales previstas en el ordenamiento jurídico, tales como reclamos, denuncias, etc., pues éstas le generarían una inversión de tiempo y dinero, lo cual puede impedir la detección de esta infracción.
- (iv) **Efectos generados en el mercado:** configurados por la impresión incorrecta causada en los consumidores sobre el nivel de afectación al que estarían expuestos por el incumplimiento de sus obligaciones crediticias, por los métodos que utilizarían las entidades para ejecutar las acciones pertinentes a fin recaudar sus créditos en mora, cuyos efectos en el presente caso se circunscriben a la relación entre el señor Vega y el Banco.

(v) **Circunstancia atenuante especial:** prevista en el numeral 3) del artículo 112° del Código, que establece que cuando proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, puede imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de su descargo, siendo que en el presente caso el Banco formuló allanamiento del presente hecho denunciado en su descargo.

27. De acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General⁹, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al Banco con AMONESTACION, por haber empleado métodos abusivos de cobranza en contra del denunciante al haber efectuado llamadas telefónicas a un tercero ajeno a la relación contractual.

III.4. De las Costas y Costos del procedimiento

21. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁰ dispone que es potestad del Indecopi ordenar el

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI.

(...)

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

22. El numeral 3) del artículo 112° del Código dispone que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor con la presentación del descargo, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas; ello en concordancia con la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI – Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece en el artículo 29° literal e) que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza todas las pretensiones del denunciante.
23. En el presente caso, el Banco formuló allanamiento en el plazo concedido para la presentación de su descargo, respecto del hecho imputado en su contra en el presente procedimiento, por infracción a lo establecido en el artículo 62° literal f) del Código. En ese sentido, no corresponde ordenar el pago de los costos del procedimiento.
24. Empero, el proveedor deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/ 36.00 (Treinta y seis con 00/100 Soles)¹¹. Para ello, la parte denunciada tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas ordenado en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo para imponer una multa coercitiva no menor de una (01) UIT, por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹².

IV. RESOLUCIÓN

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹² **LEY N 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 Indecopi 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.
Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

PRIMERO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A., con AMONESTACIÓN por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber empleado métodos abusivos de cobranza en contra del señor al haber efectuado llamadas telefónicas a un tercero ajeno a la relación contractual.

SEGUNDO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A., como medida correctiva que a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Abstenerse de emplear métodos abusivos de cobranza contra el señor efectuando llamadas telefónicas a un tercero ajeno a la relación contractual.

TERCERO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A., el pago de las costas del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00. Scotiabank Perú S.A.A., deberá acreditar el cumplimiento del pago de costas ordenado, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado, bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de este Órgano Resolutivo de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Informar a las partes del procedimiento 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 en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹³, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁴.

¹³ **DIRECTIVA N° 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 32°.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG (...)

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por 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.

**ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARISIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del Indecopi de Cusco**

EXPEDIENTE N° 245-2024/PS0-INDECOPI-CUS

QUINTO: Informar a las partes del procedimiento que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI¹⁵, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SEXTO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°¹⁶ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VICSON RICARDO ALVAREZ PALOMINO
Jefe Ad Hoc
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
en materia de Protección al Consumidor
adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cusco

¹⁵ **DIRECTIVA N° 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 34°.- Fin de procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, y, de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

¹⁶ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.