



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : GUSTAVO ADOLFO AYÓN AGUIRRE
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
PROCEDENCIA
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en lo referido a la presunta falta de atención oportuna del reclamo presentado por el denunciante el 8 de enero de 2022; y, en consecuencia, se declara procedente la misma. En ese sentido, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, a la mayor brevedad posible, emita un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia en este punto.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, toda vez que no permitió que realizara el pago de S/ 267,00 en ventanilla.

SANCIÓN: 6,89 UIT

Lima, 24 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. El 16 febrero de 2022, el señor Gustavo Adolfo Ayón Aguirre -el señor Ayón- denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank¹ -el Banco-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. Mediante Resolución 4 del 4 de mayo de 2022, se declaró rebelde al Banco, pues no presentó sus descargos dentro del plazo otorgado para tal fin.
3. El 31 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió el Informe Final de Instrucción 1166-2022/CC1-ST –el IFI– otorgándole a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

4. Mediante Resolución 2612-2022/CC1 del 14 de setiembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 -la Comisión- emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco, al haber atendido el reclamo del 8 de enero de 2022, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse probado que no permitió que realizara el pago de S/ 267,00 en ventanilla; sancionándolo con una multa de 6,89 UIT.
 - iii) Ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con capacitar a su personal para que permitan que los consumidores efectúen operaciones de pago, en ventanilla, por montos menores como el que fue materia de denuncia en el presente caso.
 - iv) Condenar al Banco al pago de las costas y costos el procedimiento.
 - v) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -el RIS-.
5. El 23 de setiembre de 2022 y 13 de octubre de 2022, el señor Ayón y el Banco, respectivamente, apelaron la Resolución 2612-2022/CC1.

ANÁLISIS

Sobre la procedencia de la denuncia interpuesta contra el Banco

6. Sobre el particular, se debe mencionar que el literal f) del artículo 108^{o2} del Código, establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando el proveedor subsane la conducta infractora denunciada con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.
7. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco, al considerar que atendió el reclamo del 8 de enero de 2022, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos -del 25 de marzo de 2022-, toda vez que este fue atendido el 23 de febrero de 2022.
8. En su recurso de apelación, el señor Ayón indicó que la infracción antes referida no se debía tomar como una conducta que podía ser subsanada, pues

² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108.- Infracciones Administrativas.** - (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos: (...) f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

no tuvo una respuesta oportuna, debiendo considerarse la incertidumbre en la que estuvo hasta tener una respuesta de su reclamo.

9. En este punto, cabe precisar que, el plazo con el que contaba el Banco para responder los reclamos presentados por sus usuarios es no mayor de 30 días de haber sido presentados³.
10. Dicho esto, contrariamente a lo señalado por la Comisión, lo cierto es que, el plazo transcurrido entre la presentación del reclamo del señor Ayón del 8 de enero de 2022 y la respuesta remitida por el Banco el 23 de febrero de 2022, habría excedido el plazo legalmente establecido.
11. En ese sentido, corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco en lo referido a la falta de respuesta oportuna al reclamo presentado por el denunciante el 8 de enero de 2022; y, en consecuencia, se declara procedente la misma.
12. Además, se dispone que la primera instancia, a la mayor brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución. Para tal efecto, la Comisión deberá realizar todos los esfuerzos a fin de evitar incurrir en dilaciones injustificadas de manera que los administrados que son parte en el presente procedimiento obtengan una decisión sobre el caso en un tiempo razonable, conforme a los Principios del Debido Procedimiento y de Celeridad contemplados en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS⁴.

³ **CIRCULAR G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO. 9. Cómputo de plazos y notificación. Aspectos relacionados al cómputo de plazos.** 9.1 (...) Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

(...) [Subrayado agregado]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

Sobre el deber de idoneidad

13. 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 ofrecidos⁵.
14. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia interpuesta contra el Banco, toda vez que no permitió que realizara el pago de S/ 267,00 en ventanilla.
15. En su escrito de apelación, el señor Ayón mencionó que el hecho consistente en que el Banco no le permitió realizar el pago de S/ 267,00 en sus oficinas por ser un monto menor S/ 400,00, constituía un acto discriminatorio.
16. No obstante, corresponde desestimar lo alegado, al apreciarse que el hecho denunciado en este caso en realidad se subsume en una presunta infracción al deber que tienen los proveedores de brindar un servicio adecuado, lo cual se encuentra recogido en los artículos 18° y 19° del Código.
17. Teniendo en cuenta lo anterior, así como el hecho cuestionado por el señor Ayón, en el presente extremo se analizará si el Banco le restringió a dicho administrado que efectuara el pago de S/ 267,00 en una de sus oficinas, por ser este de un monto menor a S/ 400,00.
18. En primer lugar, no es un hecho controvertido que el señor Ayón presentó el 8 de enero de 2022 un reclamo ante el Banco, manifestando el mismo hecho que cuestionó en su denuncia, a saber, que no se le había permitido que realice el pago de S/ 267,00 en una ventanilla.
19. Por su parte, el 23 de febrero de 2022, el Banco brindó respuesta al reclamo antes mencionado, documento que no ha sido desconocido por dicha entidad -ver foja 21- del cual se observa que lamentaron los hechos descritos en el

⁵ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

reclamo, indicando que estaban tomando las acciones necesarias en la oficina de Paita a fin de que mejoraran la calidad de los servicios que brindaban.

20. De lo anterior, se puede colegir que el Banco no negó que el 8 de enero de 2022, en su oficina de Paita, no permitió al denunciante el pago de S/ 267,00 que deseaba realizar por ventanilla; por el contrario, de acuerdo a los términos allí expuestos, se advierte que la entidad financiera reconoció tácitamente lo ocurrido, al señalar que lamentaban lo sucedido e indicando que estaban tomando las acciones necesarias a fin de que ello no volviera a ocurrir.
21. Cabe precisar que, si bien en su respuesta al reclamo del consumidor, el Banco también precisó que todos sus colaboradores se encontraban debidamente capacitados en las diversas operaciones que se realizaban en sus oficinas, y, que con un ánimo educativo invitaban a sus clientes a que usaran los canales digitales para que realicen operaciones bancarias, de forma rápida y sencilla, sin que ello implique una restricción; lo cierto es que, inmediatamente después dicha entidad lamentó los hechos que motivaron el reclamo del señor Ayón, con lo cual, aquella afirmación no niega el análisis previamente referido.
22. Distinto hubiera sido si el Banco desmentía enfáticamente el hecho denunciado, demostrando que el 8 de enero de 2022, en sus oficinas de Paita, atendió adecuadamente la operación que el denunciante pretendía realizar, lo cual hubiera podido probar presentando videos de dicha oficina del día en mención; no obstante, ello no ocurrió.
23. En efecto, considerado que la restricción denunciada por el señor Ayón ocurrió el 8 de enero de 2022 y que, en esa misma fecha, presentó su reclamo, el Banco pudo adoptar las medidas necesarias a fin de resguardar los videos que serían necesarios para contradecir lo que se le estaba imputando, más aún cuando tomó conocimiento del inicio del procedimiento administrativo en su contra el 25 de marzo de 2022, no habiendo transcurrido ni 3 meses de intervalo.
24. De otro lado, sin bien el Banco, ante la presente instancia, presentó reportes de sus sistemas que demostrarían pagos que habrían realizado diversos clientes entre el 7 y 10 de enero de 2022 por montos menores a S/ 400,00 - ver fojas de la 181 a la 188-, lo cierto es que ello no enerva lo sucedido respecto del señor Ayón.
25. A mayor abundamiento, el señor Ayón señaló que, ante la restricción de efectuar el pago controvertido, se comunicó el mismo 8 de enero de 2022, a la banca telefónica del Banco, a fin de consultar si por ventanilla no aceptaban pagos menores de S/ 400,00, siendo que el trabajador que lo atendió le habría



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

recomendado que en la misma oficina de Paita pidiera conversar con el jefe o jefa del área a fin de que le brindaran una solución.

26. Al respecto, si bien la entidad financiera únicamente señaló que tal llamada no habría existido; lo cierto es que, el señor Ayón ante esta Sala presentó una carta que le fue remitida por Osiptel de fecha 23 de junio de 2023 -ver foja 212 reverso- a través de la cual, dicho organismo le requirió a Telefónica del Perú S.A.A. -operador del teléfono móvil del denunciante- que informara si del teléfono móvil del señor Ayón se registraba una llamada saliente a la banca telefónica del Banco el día 8 de enero de 2022, obteniendo como respuesta que sí se registraba la llamada en mención, adjuntando la prueba de ello.
27. Finalmente, se debe tener en cuenta que no existe restricción alguna respecto de la cuantía de las operaciones a realizar a través de ventanilla en las entidades financieras.
28. Por lo tanto, se ha podido probar que el Banco no brindó un servicio adecuado al señor Ayón el 8 de enero de 2022, pues no permitió que realizara el pago de S/ 267,00 en ventanilla, sin que medie justificación alguna para ello.
29. En consecuencia, se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia formulada en este extremo.

Sobre la graduación de la sanción

30. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁶.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

31. Por su parte, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia -14 de junio de 2021-.
32. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT, toda vez que no permitió al consumidor que realizara el pago de S/ 267,00 en ventanilla.
33. La denunciada ante esta instancia señaló que no estaba de acuerdo con dicha sanción, ya que la misma resultaba excesiva, arbitraria y carecía de proporcionalidad.
34. En primer lugar, sobre el particular, esta Sala considera que la aplicación del Decreto Supremo utilizado por la Comisión al momento de efectuar la graduación de la multa fue correcto, pues el presente procedimiento inició el 25 de marzo de 2022, es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.
35. Asimismo, se aprecia que la Comisión impuso la multa con base en, únicamente, criterios objetivos y determinados, conforme a lo precisado en el Decreto Supremo, siendo que los factores apreciados guardaban concordancia con las características del hecho materia de análisis y del propio proveedor, por lo que esta Sala concuerda con la metodología realizada por la

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:

El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

Comisión al momento de la imposición de la sanción, más allá de lo cuestionado por el proveedor.

36. En virtud de lo antes mencionado, corresponde confirmar la resolución emitida por la Comisión en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
37. 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 Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG⁷, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

38. Atendiendo a que el Banco no ha fundamentado su recurso de apelación respecto a los mencionados extremos, más allá de los argumentos dirigidos a eximirse de responsabilidad -desvirtuados precedentemente-; este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁸. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 2612-2022/CC1, en los aludidos extremos, dictados como consecuencia de la infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
39. 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 -en adelante. la Directiva-⁹, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que

⁷ **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.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO 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. (...)

⁹ **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 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento**
En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código¹⁰. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión 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 de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva¹¹.

40. Finalmente, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión 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° del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo

¹⁰ **LEY 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 resolutorio 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 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.

¹¹ **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 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. 40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto. 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. 40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de las costas.

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

41. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

Cuestión final

42. El señor Ayón ante esta Sala solicitó que se sancione a la representante del Banco -señorita Melina Puell Ortiz- por presunto ocultamiento de información, toda vez que, habría mentido al señalar que no existió una llamada telefónica el 8 de enero de 2022 a la banca telefónica de la entidad financiera, pues con los medios probatorios que presentó desmintió ello.

43. En virtud de ello, se ordena a la primera instancia que evalúe si en este caso corresponde o no el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, considerando lo previamente señalado por esta Sala en el considerando 26 de la presente resolución.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en lo referido a la presunta falta de atención oportuna del reclamo presentado por el denunciante el 8 de enero de 2022; y, en consecuencia, se declara procedente la misma. En ese sentido, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, a la mayor brevedad posible, emita un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia en este punto.

SEGUNDO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, toda vez que no permitió que realizara el pago de S/ 267,00 en ventanilla.

TERCERO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, en calidad de medida correctiva



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

que, en un plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con capacitar a su personal para que permitan que los consumidores efectúen operaciones de pago, en ventanilla, por montos menores como el que fue materia de denuncia en el presente caso.

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 informa al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Adicionalmente, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 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 de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva.

CUARTO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa de 6,89 UIT por la infracción verificada.

Requerir al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank el cumplimiento espontáneo de pago 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que condenó al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.

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 la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2019-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0332-2022/CC1

los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la condena del pago de costas del procedimiento; ello 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 el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo al órgano de primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas.

SEXTO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que dispuso la inscripción del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente