



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0358-
2020/CC1**



**PRESENTADO POR
LUCERO SOLEDAD ARIAS CHAVEZ**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2024

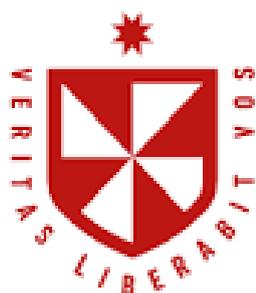


CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0358-2020/CC1

<u>Materia</u>	:	Protección al Consumidor
<u>Entidad</u>	:	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)
<u>Bachiller</u>	:	Lucero Soledad Arias Chavez
<u>Código</u>	:	2015207180

LIMA – PERÚ

2024

El presente informe jurídico versa sobre el Expediente N° 0358-2020/CC1, a propósito de la denuncia interpuesta por el señor G.R.A.V. (denunciante) contra el Banco (denunciado) por cobros indebidos de tarjeta de crédito, aplicados al rubro de cancelaciones anticipadas en los periodos de facturación de los años 2018, 2019 y 2020, produciéndose un perjuicio económico de S/ 14,529.12 soles al denunciante. Cabe indicar que la entidad bancaria registraba los pagos anticipados en dos rubros distintos de los estados de cuenta; es decir, el primer rubro de pagos realizados colocaba los pagos en ventanilla con signo negativo; y, posteriormente, en el tercer rubro de cancelaciones anticipadas, la entidad financiera consignaba los mismos montos en signo positivo, de tal forma que la suma de subtotales integraba el pago del mes, por lo que realmente no había una cancelación anticipada de deuda.

Dicha denuncia fue admitida a trámite por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), en tanto la entidad bancaria no registró debidamente los pagos anticipados efectuados por el denunciado; asimismo, se realizó el traslado de la denuncia al denunciado con la finalidad de que presente sus descargos.

En ese orden de ideas, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, mediante Resolución Final N° 2121-2020/CC1 resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor G.R.A.V. contra el Banco por infracción de los referidos artículos 18° y 19° del CPDC, toda vez que el denunciado no registró debidamente los pagos anticipados de tarjeta de crédito realizados por el denunciante. Asimismo, sancionó a dicha entidad bancaria con una multa que ascendía a 4,92 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En el extremo de la atribución indebida de una deuda de S/ 1200.00 soles, se declaró infundada por falta de acreditación. Asimismo, requirió a la entidad bancaria, en calidad de medida correctiva que cumpla con registrar debidamente los pagos anticipados realizados por el denunciante; y, de ser el caso, realice la devolución y/o extorno de los intereses, comisiones y penalidades que se hayan originado por los pagos anticipados no registrados.

Posteriormente, el denunciante interpuso recurso de apelación, indicando la notificación defectuosa de la denuncia, incongruencia procesal; asimismo, dicha entidad indicó que sí registró adecuadamente los pagos anticipados.

Finalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución N° 1701-2021/SPC-INDECOPI, confirmó la resolución de primera instancia en el extremo de que declaró fundada la denuncia interpuesta por infracción de los referidos artículos 18° y 19°, dado que no quedó acreditada la liquidación del saldo deudor del denunciante con relación a los abonos registrados en cada estado de cuenta. Sin embargo, revocaron la resolución de primera instancia en el extremo de la medida correctiva ordenada, requiriendo a la entidad bancaria que, en calidad de medida correctiva reparadora, cumpla con liquidar adecuadamente la deuda del denunciante; y, de ser el caso, realice la devolución de los importes cobrados en exceso, incluyendo intereses, comisiones y penalidades; y, la revocó también en el extremo de la multa de 4,92 UIT, reduciéndola a 1 UIT.

NOMBRE DEL TRABAJO

ARIAS CHAVEZ.docx

RECUENTO DE PALABRAS

10003 Words

RECUENTO DE CARACTERES

56595 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

38 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

63.0KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 5, 2024 3:38 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 5, 2024 3:43 PM GMT-5**● 12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO	5
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Descargos presentados por el Banco.....	8
1.3 Resolución de primera instancia.....	9
1.4 Recurso de apelación.....	10
1.5 Absolución de traslado de apelación	12
1.6 Resolución de segunda instancia	13
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	14
2.1 Primer problema: ¿Es jurídicamente viable la doble consignación de montos de cancelaciones anticipadas o prepagos en los estados de cuenta de tarjetas de crédito?	14
2.2 Segundo problema: ¿Es jurídicamente viable otorgar la autodeterminación de liquidación de deuda de tarjeta de crédito a una entidad bancaria por parte del INDECOPI?	17
2.3 Tercer problema: ¿Es jurídicamente viable el debido registro de pagos de deuda de un producto crediticio inexistente luego de la interposición de la denuncia ante INDECOPI?.....	18
2.4 Cuarto problema: ¿Procede, en segunda instancia, la solicitud de nulidad del procedimiento administrativo sancionador por notificación inadecuada pese a haber realizado la contestación de la denuncia en primera instancia?	20
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	

IDENTIFICADOS	22
3.1 Posición fundamentada sobre el primer problema	22
3.2 Posición fundamentada sobre el segundo problema.....	24
3.3 Posición fundamentada sobre el tercer problema	25
3.4 Posición fundamentada sobre el cuarto problema.....	26
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS ..	28
4.1 Posición fundamentada sobre la resolución de primera instancia	28
4.2 Posición fundamentada sobre la resolución de segunda instancia	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. REFERENCIAS	33
VII. ANEXOS.....	38

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

1.1 Antecedentes

Que, el señor G.R.A.V. (denunciante) era titular de una tarjeta de crédito Visa Signature del Banco (el denunciado), refiriendo que era cliente de dicha entidad bancaria desde el mes de mayo del 2018, no teniendo productos bancarios en otra entidad.

Que, con fecha 25 de julio del 2019, el señor G.R.A.V. presentó una carta reclamo por irregularidades en las cancelaciones anticipadas correspondientes a los periodos de facturación de julio y noviembre del 2018 y abril del 2019, indicando que, en el periodo de julio del 2018, él tenía una deuda de S/ 1,576.67, frente a lo cual realizó el pago de S/ 2,326.00 en ventanilla, habiéndose incluido un pago repetido que afirma el señor G.R.A.V. estaba incluido tanto en el rubro de “pagos realizados” como en “tus prepagos/cancelaciones anticipadas”, siendo dicho pago el de S/ 337.92 soles por consumo en el establecimiento comercial Sodimac Angamos. Es decir, la cancelación anticipada por el señor G.R.A.V. se encontraba con signo positivo (+) dentro del estado de cuenta, siendo que, al ser un prepago, este debería descontar y no sumar, debiéndose colocar el signo negativo (-). En ese sentido, a la deuda que tenía el denunciante para julio del 2018, se le sumaba la cantidad referida que correspondía a un prepago y que no debía figurar con signo positivo.

Se debe tener en cuenta que, para el cálculo del pago total del mes de cada estado de cuenta, el Banco indica que este es calculado por la suma de “todos los subtotales”, por lo que se incluyen el rubro “pagos realizados”, donde figura con signo negativo los pagos de tarjeta en ventanilla y el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas” donde figura con signo positivo los mismos pagos de tarjeta en ventanilla. En ese sentido, se puede observar que, al realizar una suma de una cantidad en signo positivo y la misma cantidad en

signo negativo, dará por resultado cero, generándose una no contabilización adecuada de los prepagos y dándose a entender que, realmente, no se canceló anticipadamente ningún monto.

Que, en el periodo de noviembre del 2018, se pueden observar varios pagos de tarjeta en ventanilla por montos de S/ 2,736.00, S/ 824.67, S/ 1,651.49, S/ 2,128.53, S/ 360.24, S/ 222.45, S/ 542.42, S/ 1,081.61, S/ 74.23, S/ 1,484.44, S/ 460.01 y S/ 185.56. Absolutamente, todos esos montos en el primer rubro denominado “pagos realizados” tienen la denominación “pago tarj. ventanilla y/o pago tarj. desde cuenta” y están con signo negativo (-). Sin embargo, en el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas” podemos observar los mismos montos, con la descripción individualizada, pero con el signo positivo (+). Nuevamente, para el cálculo del pago total del mes realizan la suma de subtotales. Sin embargo, lo que debió haberse realizado, según el denunciante, era únicamente sumar los montos de todos los rubros menos los montos de “tus prepagos/cancelaciones anticipadas”, dado que se cancela automáticamente el signo positivo con el signo negativo en los dos rubros. En ese sentido, la deuda del mes ascendente a S/ 19,535.67 debía ser restada con el monto de S/ 9,015.65, siendo que la deuda real ascendente a dicho mes debió haber sido: S/ 10,520.02, lo que representa casi un 50%, generándose un perjuicio al denunciante según lo alegado por este.

Que, en el periodo de abril del 2019, se pueden observar pagos en el rubro “pagos realizados” por los montos de S/ 1,718.48, S/ 985.63, S/ 1,583.21 y S/ 1,572.94. Absolutamente, todos esos montos en dicho primer rubro figuraban con signo negativo (-) y en el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas” figuraban con signo positivo (+), repitiéndose nuevamente el error. Para dicho entonces el monto de deuda del mes ascendía a S/ 23,121.90; sin embargo, se debía hacer el descuento de S/ 5,860.26 que equivalía al monto total en prepago. Asimismo, en este periodo podemos observar que se repitió esta táctica con los consumos en dólares. El monto de \$ 2,106.17 dólares figuraba con signo negativo en el rubro “pagos realizados” y en signo positivo en el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas”, verificándose el perjuicio generado por el banco. En ese sentido, en dicho mes, en el monto de soles, al señor

G.R.A.V. se le debió restar el monto positivo de los prepagos al monto total del mes, por lo que la deuda real era: S/ 17,261.64 y en dólares el señor G.R.A.V. debió haber tenido un saldo a favor de \$ 1,594.07 y no un saldo en contra de \$ 512.10.

Que, con fecha 31 de julio del 2019, el Banco indica que, en cuanto a dicho reclamo, donde el señor G.R.A.V. alega no encontrarse de acuerdo con los prepagos/cancelaciones anticipadas registradas en su Tarjeta de Crédito, la operación de prepago se realizó de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito normado por Resolución SBS N° 6523-2013, no haciendo el detalle.

Que, con fecha 24 de febrero del 2020, el señor G.R.A.V. presenta nuevamente un reclamo al Banco por el estado de cuenta correspondiente a enero del 2020, donde nuevamente indica el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas” por un monto de S/ 14,529.12 y el rubro “pagos realizados” por un monto de S/ 15,576.00 con signo negativo. En efecto, el monto que figura en “tus prepagos/cancelaciones anticipadas” era una compra de deuda que realizó el Banco de Crédito del Perú – BCP al Banco, por lo que realmente es una resta y no una suma. El denunciado nuevamente incluye en signo positivo el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas”, generando un perjuicio económico de S/ 14,529.12 al denunciante. Asimismo, el señor G.R.A.V. solicitó se le cancele de forma inmediata la tarjeta de crédito y que se reconozca que no tiene ninguna deuda pendiente con dicha entidad bancaria, toda vez que, pese a la operación de la compra de deuda, según la entidad bancaria, el señor G.R.A.V. debía aún el monto de S/ 97.84.

Que, con fecha 28 de febrero del 2020, el Banco, indicó que, de todas formas, a la fecha de cierre de 13 de febrero del 2020, aún existía un saldo capital de S/ 2,201.49 por pagar.

Que, frente a ello, el señor G.R.A.V., con fecha 09 de marzo del 2020, interpuso una denuncia ante el INDECOPI contra el Banco en la Sede Central, indicando que el producto que motiva su denuncia era “tarjeta de crédito” y que adjuntaba

escrito de denuncia y medios probatorios. Asimismo, solicitó medida correctiva reparadora que se encuentra regulada en el inciso g. del artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor: “en los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes”. Además, solicitó una medida correctiva complementaria prevista en el inciso f. del artículo 116° del CDPC: “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”. Finalmente, solicitó costas y costos.

Que, mediante Resolución N° 1, con fecha 30 de junio del 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 1 admitió a trámite la denuncia de acuerdo a lo siguiente: presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por cuanto el denunciado no registró debidamente el pago anticipado de los meses de julio y agosto del 2018, noviembre y diciembre del 2018, abril y mayo del 2019 y febrero del 2020, así como presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del CDPC, generándose así el Expediente N° 0358-2020/CC1. En ese orden de ideas, requirió a ambas partes del procedimiento que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de la notificación, cumplan con presentar cierta documentación. En cuanto al denunciante, debería presentar la copia de los vouchers de los pagos anticipados. En cuanto al denunciado, debería presentar copia del contrato y documentos suscritos a nombre del denunciante al momento de la contratación de la tarjeta de crédito, estados de cuenta del denunciante correspondiente a los periodos entre julio y diciembre del 2018, abril y mayo del 2019 y enero y marzo del 2020; y, finalmente, presentar los documentos con los que brindaron respuesta a los dos reclamos del denunciante.

1.2 Descargos presentados por el Banco

Que, con fecha 03 de julio del 2020, la Comisión de Protección al Consumidor 1 realizó el traslado de la denuncia para presentación de descargos al denunciado. Mediante escrito de fecha 10 de julio del 2020, siendo el último día

hábil de contestación, el denunciado solicitó se sirva Indecopi concederle una prórroga de cinco días hábiles a fin de formular los descargos, ello al amparo del artículo 41° del Decreto Legislativo N° 807 que permite que los plazos puedan, excepcionalmente, ser prorrogados sin la complejidad del caso lo amerita. Asimismo, adjuntaron copia del DNI de la apoderada, copia del poder de la apoderada y ficha RUC del denunciado.

Que, mediante Resolución N° 3, con fecha 23 de noviembre del 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 resolvió declarar rebelde al denunciado, sin perjuicio de su derecho de apersonarse al procedimiento en el estado en que se encuentre, debido a que, desde el 10 de julio del 2020 al 23 de noviembre del 2020 (un periodo de 4 meses), no presentó los descargos para los cuales había solicitado prórroga de plazo.

Que, en ese sentido, no hubo presentación de descargos por parte del denunciado, previa declaración de rebeldía.

1.3 Resolución de primera instancia

Que, mediante Resolución Final N° 2121-2020/CC1, con fecha 16 de diciembre del 2020, la Comisión resolvió declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor G.R.A.V. por infracción de los artículos 18° y 19° del código mencionado, por cuanto el denunciado no registró debidamente los pagos anticipados realizados por el denunciante en su tarjeta de crédito.

Que, asimismo, declaró infundada la denuncia por la presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no quedó acreditado que el denunciado atribuyó indebidamente al denunciante una deuda de S/ 1,200.00 soles.

Que, ordenó al denunciado, como medida correctiva, que en un lapso máximo de 15 días hábiles, registre debidamente los pagos anticipados realizados por el denunciante en su tarjeta de crédito; y, de ser el caso, realice la devolución y/o extorno de los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran podido

generar por los pagos anticipados no registrados.

Que, asimismo, sancionó al denunciado con una multa ascendente a 4,92 UIT.

Que, requirió al denunciado el cumplimiento de la multa, bajo apercibimiento de aplicar un medio coercitivo. Además, ordenó al denunciante que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, cumpla con pagar las costas del procedimiento. Asimismo, ordenó la inscripción de la entidad bancaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI con la firmeza que adquiera la resolución.

Que, finalmente, informó que dicha resolución tiene vigencia desde su notificación y no agota la vía administrativa, indicando que el único medio impugnatorio que se puede interponer es el recurso de apelación, el cual debería ser presentado ante el órgano colegiado en un plazo máximo de 15 días hábiles.

1.4 Recurso de apelación

Que, la resolución antes referida fue notificada al denunciado el 23 de diciembre del 2020, siendo que el último día para la presentación del recurso era el 15 de enero del 2021.

Que, mediante escrito de fecha 19 de enero del 2021, el Banco presentó recurso de apelación contra la resolución final que declaró fundada la denuncia del señor G.R.A.V., fundamentándose en los siguientes argumentos:

En primer lugar, el apelante alega la defectuosa notificación de la denuncia. Al respecto, indica que no se le ha notificado al correo designado. Asimismo, indica que, de acuerdo con el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, se regula el principio del debido procedimiento, el cual comprende, entre tantos otros aspectos, la obligación de notificar de manera correcta a cargo de la autoridad. En ese sentido, indica que cuando se les notificó la Resolución 1 de fecha 30 de junio del 2020 (admisión a trámite), no se

notificaron los adjuntos correspondientes. Al respecto, refieren que la notificación efectuada por el Indecopi indica 18 fojas, cuando realmente recibieron 7 fojas del escrito de denuncia. Es por ello que solicitan la nulidad de la referida resolución y que se retrotraiga todo lo actuado hasta el momento en que ocurrió el vicio administrativo.

En segundo lugar, el apelante alega que se ha vulnerado la debida motivación regulada en el artículo 3° numeral 4 del TUO de la LPAG, toda vez que, de acuerdo a lo que se observa en el hecho imputado, este era “no haber registrado debidamente los pagos anticipados”, mientras que el fundamento 40 de la resolución apelada indica que “la entidad bancaria efectuó dicho registro y direccionó tales pagos de manera adecuada, no obstante, el Banco no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que, en efecto, realizó el direccionamiento de los abonos efectuados por el señor G.R.A.V., como pago anticipado”.

En tercer lugar, el apelante alega que los abonos realizados por el denunciante fueron debidamente registrados, además, se siguió el orden de imputación de pagos correspondiente conforme a la normativa sectorial considerando la deuda que mantenía el tarjetahabiente.

En cuarto lugar, el apelante alega que el denunciante ya no cuenta con tarjeta de crédito con dicha entidad bancaria, por lo que no resultaría aplicable la medida correctiva ordenada por la Comisión, por cuanto el cliente ya había cancelado la deuda de su tarjeta de crédito y ya no contaba con dicho producto.

En quinto lugar, el apelante alega que se ha vulnerado el principio de razonabilidad regulado en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, toda vez que se les ha impuesto una multa de 4,92 UIT partiendo de un error de considerar que el daño al cliente es por S/ 21,162.07, siendo que indican que la Comisión asume que el denunciado se ha apropiado de dicha suma, cuando no es correcta dicha interpretación, por lo que la imposición de la multa carece de razonabilidad.

Finalmente, solicitó que la resolución materia de apelación sea en su oportunidad anulada o revocada, de modo que la denuncia sea archivada.

1.5 Absolución de traslado de apelación

Que, mediante Resolución N° 4 de la Secretaría Técnica de la Comisión, con fecha 10 de febrero del 2021, se concedió el recurso de apelación.

Que, con fecha 28 de abril del 2021, mediante notificación electrónica, la Sala Especializada en Protección al Consumidor realizó el traslado de la apelación para su absolución al señor G.R.A.V.

Que, mediante escrito del 03 de mayo del 2021, el señor G.R.A.V. absolvió el traslado de apelación, solicitando la confirmación de la resolución apelada, con base en los siguientes fundamentos:

En primer lugar, alegó la improcedencia del recurso de apelación por interposición extemporánea de dicho medio impugnatorio. Al respectó, indicó que el vencimiento era el 19 de enero del 2021; sin embargo, de acuerdo con el reporte de seguimiento de expediente, se observó que la interposición fue el 20 de enero del 2021.

En segundo lugar, alegó que no era cierto que la notificación de la denuncia haya sido realizada en un correo no designado por el apelante, toda vez que la emisión de la resolución de admisión fue emitida de forma anterior a la designación del domicilio procesal. Es decir, la denuncia fue notificada a un correo con fecha 03 de julio del 2020 y recién con escrito de fecha 10 de julio del 2020, consignan otro correo electrónico. En ese sentido, la notificación sí fue correctamente remitida. Asimismo, alegó que ante las fotos anexadas por el apelante de documentación incompleta que se le ha notificado, estas fotos no tienen certificación, por lo que no existe fe sobre esos documentos. En ese sentido, el señor G.R.A.V. alegó que le resultaba extraño que en la solicitud de prórroga de fecha 10 de julio del 2020 no hayan realizado dicha observación; y, por el contrario, solo hayan referido que requerían que se les efectuara una

prórroga de presentación de documentación. Indicó que la parte apelante nunca aportó sus descargos, siendo que ni siquiera hizo hincapié en el supuesto hecho de que le faltan páginas al escrito de denuncia notificado.

En tercer lugar, alegó que, en cuanto a la vulneración de la debida motivación por incongruencia procesal, esta no es cierta dado que el considerando 40 no corresponde a un hecho decidido, siendo que el hecho decidido corresponde a la parte resolutive y no considerativa.

En cuarto lugar, alegó que, en cuanto a la medida correctiva, esta es conforme; y, asimismo, indicó que la entidad bancaria cometió una conducta sistemática, provocándole un perjuicio económico al registrar los pagos dos (02) veces, tanto en el rubro “pagos realizados” como “tus prepagos/cancelaciones anticipadas”.

En quinto lugar, respecto a la nulidad de la graduación de la sanción, alegó que sí existe el valor y argumento objetivo que permite definir los motivos por los que la Comisión impuso esa multa y ello es el perjuicio económico causado a él por dicha cantidad.

Finalmente, solicitó que se valore la absolución del traslado de apelación, analizando sobre todo el problema de fondo que es que el denunciado colocó en sus estados de cuenta las mismas cantidades que prepagaba tanto con signo positivo como con signo negativo; y, en ese orden de ideas, se confirme la resolución apelada.

1.6 Resolución de segunda instancia

Que, mediante Resolución N° 1701-2021/SPC-INDECOPI, con fecha 27 de julio del 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor G.R.A.V. por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que el Banco no acreditó la liquidación del saldo deudor del tarjetahabiente; es decir, no sustentó el registro de los pagos realizados.

Además, revocaron la resolución de primera instancia en el extremo de la medida correctiva, ya no siendo el registro adecuado de pagos, sino la liquidación adecuada de la deuda del denunciante; y, de ser el caso, realizar la devolución de los importes cobrados en exceso, incluyendo los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran generado producto de los pagos no registrados de forma adecuada.

Que, revocó la resolución referida en el extremo que sancionó al denunciado con una multa de 4,92 UIT; y, lo reformó a 1 UIT.

Que, confirmó la referida resolución en el extremo que condenó al denunciado al pago de costos y costas del procedimiento.

Finalmente, dispuso que la Secretaría Técnica de dicha sala remita a la SBS, copia de esta resolución sancionatoria y confirmatoria con la finalidad de que adopte las medidas pertinentes de acuerdo a sus competencias.

II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

2.1 Primer problema: ¿Es jurídicamente viable la doble consignación de montos de cancelaciones anticipadas o prepagos en los estados de cuenta de tarjetas de crédito?

Que, tal como se desprende del expediente, se ha observado la doble consignación de montos de cancelaciones anticipadas o prepagos en los estados de cuenta de tarjeta de crédito del denunciante.

En primer lugar, se debe precisar que la doble consignación se observa en los estados de cuenta del denunciante, donde se puede apreciar en dos rubros distintos los mismos montos. En el rubro “tus pagos realizados” figuran con signo negativo los prepagos realizados por el denunciante, pero sin la precisión de que se trata de una cancelación anticipada: este rubro representa un “subtotal”. Posteriormente, en el rubro “tus prepagos/cancelaciones anticipadas” se consigna el mismo monto, pero ahora identificado con el tipo de

consumo y con signo positivo: este rubro representa un “subtotal”. En la parte final del estado de cuenta figura que la suma de “subtotales” equivale al pago del mes de la tarjeta de crédito, por lo que si sumamos los montos en los dos rubros identificados, automáticamente entre ellos se cancelan, verificándose que la deuda no se reduce.

Que, de acuerdo a lo indicado por el denunciado, dicha consignación se realizó con lo dispuesto en el Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito, en orden de prioridad de pagos.

Que, en ese sentido, corresponde la identificación del problema jurídico sobre la viabilidad normativa de la doble consignación dentro de nuestro ordenamiento jurídico vigente.

Que, debemos partir de la regulación constitucional. Según la Constitución Política del Perú (1993) en su artículo 65°, el Estado es defensor de los intereses del consumidor, de tal forma que garantiza el derecho a la información que deben tener los consumidores respecto del producto y/o servicio ofrecido.

Para ello, se debe conceptualizar el “crédito”. Según Barbier (2008), este es una operación financiera mediante la cual la entidad bancaria, en calidad de mutuante, entrega una suma dineraria al cliente, en calidad de mutuuario, con la finalidad de que, luego de determinado plazo, el mutuuario la devuelva en cuanto a capital y con los intereses correspondientes.

Que, al respecto, la doble consignación de dichos montos infringe el deber de idoneidad que se encuentra regulado en el artículo 18° del CDPC, entendiéndose sobre dicho concepto que lo esperado por el consumidor y lo que recibe finalmente se corresponden entre sí, teniendo en cuenta lo que se le ha ofrecido a este, así como la publicidad o información brindada, entre otros factores. Asimismo, de acuerdo al artículo 19° del referido cuerpo normativo, se convierte en obligación del proveedor el aseguramiento de la idoneidad del producto o servicio.

Asimismo, de acuerdo al INDECOPI (2010), mediante la Resolución N° 2633-2010/SC2-INDECOPI, el pago anticipado obedece al derecho del consumidor de cancelar con antelación un crédito otorgado por el prestamista, debiendo realizar la liquidación de intereses al día de pago. Dicha cancelación puede ser total o parcial.

Es así que Roa y Herrera (2019), indican que la cancelación anticipada está regulada tanto a nivel normativo como jurisprudencial, manifestándose que se puede realizar en toda operación de crédito y ello conlleva a la reducción de intereses compensatorios calculados hasta el día de pago; y, la correspondiente liquidación de intereses con corte a dicho día.

Por otro lado, encontramos que la realización de un prepago de un crédito no está sujeta a ningún cobro de penalidad ni comisión, toda vez que es inherente al derecho del consumidor de poder cancelar con antelación el referido crédito (León, 2011). En ese orden de ideas, la realización del pago anticipado está libre de todo tipo de penalidad o costo que le sea imputable al consumidor.

Que, la doble consignación de las cancelaciones anticipadas representa un detrimento al deber de idoneidad, siendo que se observa que los montos pagados por el denunciante eran considerados de dos formas distintas, consignándolos con signo negativo y positivo, sin justificación alguna por parte del denunciado.

En ese orden de ideas, también debemos observar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Al respecto, el artículo 5-A sobre el orden de imputación de pagos, indica que en caso de que el monto a pagar exceda el pago mínimo, tendrá prelación la obligación a la que le corresponda una tasa de interés mayor, de forma consecutiva, hasta la que tenga una tasa de interés menor.

Corresponde en el siguiente capítulo sobre la posición fundamentada, demostrar la viabilidad o inviabilidad jurídica del supuesto.

2.2 Segundo problema: ¿Es jurídicamente viable otorgar la autodeterminación de liquidación de deuda de tarjeta de crédito a una entidad bancaria por parte del INDECOPI?

Que, tal como se desprende del expediente, se observa que la Sala, mediante Resolución N° 1701-2021/SPC-INDECOPI, confirmó la Resolución N° 2121-2020/CC1, requiriendo al Banco que cumpla con liquidar adecuadamente la deuda del señor G.R.A.V; y, de ser el caso, devuelva los importes cobrados en exceso, incluyendo los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran generado producto de los pagos no registrados adecuadamente. En ese orden de ideas, Indecopi le da la potestad de liquidar la deuda de tarjeta de crédito al Banco, pese a ser ello materia controvertida.

Que, en ese sentido, corresponde la identificación del problema jurídico de la autodeterminación de liquidación de deuda de tarjeta de crédito.

Según lo señalado por el INDECOPI (2013), la liquidación de deuda de tarjeta de crédito corresponde al momento del cargo del importe total de las compras realizadas durante el periodo indicado por la entidad bancaria, aplicando diversas metodologías de desarrollo, dependiendo si se trata de compras en cuotas o compras revolventes. Dicha liquidación es realizada por la entidad bancaria, necesariamente utilizando una de las metodologías ya indicadas.

En ese orden de ideas, la National Credit Union Administration (2023), indica que la liquidación de deuda de tarjeta de crédito significa el pago de la totalidad del saldo de una tarjeta de crédito. Asimismo, Tolentino (2017) señala que la liquidación de deuda de tarjeta de crédito corresponde a la finiquitación de una deuda crediticia de tarjeta mediante la reestructuración, quita o consolidación.

Sin embargo, cabe indicar que la liquidación de la tarjeta de crédito se convierte en un punto controvertido del presente expediente, por lo que hay que precisar el concepto de este término. Al respecto, Cama (2014) sostiene que los puntos controvertidos son aquellos sobre los cuales las partes de un proceso discrepan y que están vinculados a la pretensión; y, en ese sentido, requieren de medios

probatorios para afirmarlos o negarlos.

En ese sentido, la liquidación de la deuda de tarjeta de crédito requiere de la presentación de medios probatorios, Orrego (s.f.) sostiene que el medio probatorio es el medio de convicción mediante el cual se demuestra la verdad de una afirmación o negación.

Que, en ese orden de ideas, debemos conceptualizar también el término “autodeterminación”. De acuerdo a la Real Academia Española (2023), se centra en la capacidad de uno mismo de decidir por sí mismo. De esta forma, el segundo problema jurídico detectado en el expediente versa sobre el otorgamiento de facultad por parte de Indecopi al Banco de poder decidir por sí mismo sobre la liquidación de tarjeta de crédito; y, el poder de decidir si corresponde devolver algún pago efectuado en demasía, así como intereses y comisiones, siendo que ello constituye el punto controvertido de la denuncia.

Corresponde en el siguiente capítulo sobre la posición fundamentada, demostrar la viabilidad o inviabilidad jurídica del supuesto.

2.3 Tercer problema: ¿Es jurídicamente viable el debido registro de pagos de deuda de un producto crediticio inexistente luego de la interposición de la denuncia ante INDECOPI?

Que, mediante la Resolución N° 2121-2020/CC1, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 resolvió que el denunciado cumpliera con registrar de forma debida los pagos anticipados realizados por el denunciante en su tarjeta de crédito; y, de ser el caso, realice la devolución y/o extorno de intereses, comisiones y penalidades que se hayan interpuesto por los prepagos no registrados debidamente.

Que, la denuncia fue interpuesta con fecha 09 de marzo del 2020; sin embargo, con fecha 29 de abril del 2020, aproximadamente un mes después de haber interpuesto su denuncia, el señor G.R.A.V. canceló su tarjeta de crédito.

Que, en ese sentido, la identificación del problema jurídico recae sobre la decisión de la Comisión, toda vez que no se podrían registrar de forma debida debido a la inexistencia del producto crediticio con forma posterior a la interposición de la denuncia ante INDECOPI, de acuerdo a lo alegado por el Banco.

El presente problema nos lleva a la identificación de la figura jurídica “sustracción de la materia”. Al respecto, el Tribunal Constitucional (2021) indica que es el equivalente a la sustracción de la pretensión del ámbito jurisdiccional contemplado en el artículo 321°, inciso 1 del TUO del Código Procesal Civil. En ese orden de ideas, en el referido artículo se regula la conclusión de un proceso pero sin la emisión de declaración sobre fondo. En ese sentido, los hechos que sustentaron la pretensión sufrieron una modificación, de forma que la continuación del proceso no cuenta con objeto.

Valverde (2015) nos brinda una apreciación doctrinaria más profunda, de forma tal que sostiene que la sustracción de la materia se genera por razones ajenas a la voluntad de las partes; y, que, se encuentra netamente ligada con el interés para obrar. Ahondando en el problema, Pacori (2020) señala que se trata de la desaparición del interés de forma sobrevenida; es decir, de forma posterior a la formulación de la pretensión.

Es así que Ariano (2012) concluye que, en virtud de las estipulaciones recogidas en el Código Procesal Constitucional, la referida sustracción necesita de un aspecto cronológico anterior y que el hecho ya no tenga relevancia para emitir un pronunciamiento jurisdiccional de fondo sobre dicho extremo.

Que, al respecto, el señor G.R.A.V. canceló, de forma posterior a la interposición de la denuncia en vía administrativa, su tarjeta de crédito, consistiendo esta en una materia controvertida del procedimiento, por lo que se verificó además que se había cancelado la deuda de dicha tarjeta de crédito, procediendo la cancelación del referido producto.

En ese orden de ideas, también es preciso conceptualizar el término jurídico

“interés para obrar” que está estrechamente relacionado con la sustracción de la materia. Es así que Avendaño (2010) lo identifica desde dos perspectivas, desde un interés para obrar sobre el medio y desde un interés para obrar sobre el resultado. El primero obedece al interés de actuar en la vía jurisdiccional que corresponde, mostrando que solo a través de dicha vía se va a satisfacer la pretensión buscada por la parte denunciante o demandante. El segundo obedece al interés de conseguir un resultado que produzca un efecto en la esfera física y jurídica del actor, de tal forma que sea útil a los fines que buscaba en la pretensión.

En ese orden de ideas, para la identificación del problema jurídico se ha necesitado la determinación, en primer lugar, de la sustracción de materia y del interés para obrar.

Corresponde en el siguiente capítulo sobre la posición fundamentada, demostrar la viabilidad o inviabilidad jurídica del supuesto.

2.4 Cuarto problema: ¿Procede, en segunda instancia, la solicitud de nulidad del procedimiento administrativo sancionador por notificación inadecuada pese a haber realizado la contestación de la denuncia en primera instancia?

Que, mediante recurso de apelación de fecha 19 de enero del 2021, el denunciante solicitó la nulidad del procedimiento administrativo sancionador, indicando que se había vulnerado el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en cuanto al principio de debido procedimiento.

Que, el problema jurídico a dilucidar radica en la posibilidad de admisión de dicha solicitud sin que haya sido observado dicho defecto con anterioridad a la interposición del medio impugnatorio.

Al respecto, el Texto Único Ordenado de la LPAG (2019), en el inciso 1.2 del artículo IV del Título Preliminar, regula el principio del debido procedimiento, mediante el cual se reconoce el gozo de derechos y garantías de los

administrados en un procedimiento administrativo, incluyendo el derecho a ser notificado. En ese orden de ideas, Pando (2011) sostiene que la notificación es esencial y que se trata de la comunicación efectuada al administrado por parte de la entidad estatal que corresponde a una decisión tomada o que se va a tomar respecto a sus derechos o intereses, de tal forma que el administrado presente un medio impugnatorio, presente descargos, cumpla o acepte. Como se observa, la notificación importa el dar a conocer algo; y, en la práctica administrativa, este conocimiento enviado debe generar certeza de recepción. En ese orden de ideas, Llerena (2013) hace referencia a la fehaciencia que debe tener el acto de notificación, en el sentido, de que debe existir el acuse de recibo por parte del destinatario, con lo que el acto de notificación habrá quedado satisfecho.

De esta forma, Casafranca (2021) también nos indica que, en el régimen de los procedimientos administrativos, la notificación electrónica cobra relevancia, debido a que esta se puede efectuar a través del correo personal o a través del correo designado por el administrado, siendo ello permitido en el ordenamiento jurídico peruano.

Ahora bien, el artículo 20°, inciso 20.4 del TUO de la LPAG (2019) indica que la notificación electrónica procede a través de la dirección electrónica siempre que el administrado haya indicado en su escrito dicha dirección y siempre que conste en el expediente; adicionalmente, esta se entiende por válida si es que se recibe el acuse de recepción. Así también, procede la verificación de la causal de nulidad correspondiente para haber efectuado la solicitud de nulidad por parte del apelante en el presente caso.

De esta forma, el inciso 1 del artículo 10° de la norma antes descrita, indica que una causal de nulidad es que el acto administrativo sea contrario a la Constitución, leyes o normas de carácter reglamentario. Es en ese orden de ideas que el Banco alegó que la defectuosa notificación efectuada sobre la denuncia correspondía a una vulneración de la normativa del Derecho Administrativo, por lo que solicitaban la nulidad eventual de la resolución de primera instancia que lo sancionó. Sin embargo, previamente se debe dilucidar

que el hecho de haber contestado la denuncia antes de la emisión de la resolución sancionatoria y sin haber observado ese defecto, puede constituir una debida notificación realizada a la dirección electrónica.

Corresponde en el siguiente capítulo sobre la posición fundamentada, demostrar la viabilidad o inviabilidad jurídica del supuesto.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1 Posición fundamentada sobre el primer problema

Que, el primer problema nos habla sobre identificar la viabilidad jurídica de la doble consignación de cancelaciones anticipadas realizadas en una tarjeta de crédito.

En ese orden de ideas, consideramos que no es viable jurídicamente la doble consignación de dichos prepagos, en función de los argumentos que a continuación vamos a esgrimir.

En primer lugar, el señor G.R.A.V., al contratar el producto de tarjeta de crédito, esperaba que en sus estados de cuenta no existieran duplicidades en la consignación de montos, mucho menos con signo positivo y negativo; al contrario, al realizar las cancelaciones anticipadas, esperaba que solo se consignara una vez y que redujera su deuda.

Debemos comenzar indicando que, de acuerdo a Viguria (2013), el INDECOPI asume el rol de protección al usuario de servicios financieros, entendidos estos dentro del rubro de prestaciones económicas, ya sean de forma específica como tarjetas de crédito, cuentas bancarias, créditos en general, cobros indebidos, entre otros.

Que, de acuerdo a Del Campo (2005), el pago es una forma de extinción de obligaciones, siendo que el pago anticipado es el pago realizado antes del

vencimiento establecido para el cumplimiento de la obligación, constituyendo entonces el prepago como una renuncia al plazo para cumplimiento. En ese orden de ideas, Campos (2019) reconoce que el prepago es un derecho del consumidor que se encuentra amparado en el CDPC; por lo tanto, la realización del pago anticipado se corresponde en un derecho reconocido desde el punto de vista legal.

Al respecto, la inviabilidad jurídica se sustenta en el deber de idoneidad y la garantía de calidad que están regulados en los artículos 18° y 19° del CDPC.

En ese sentido, Rodríguez (2014) hace referencia al deber de idoneidad como la correspondencia entre lo esperado y lo recibido realmente por el consumidor; sin embargo, no debe confundirse dicho deber con la perfección, toda vez que alegar ello afectaría la innovación; y, en menor medida, la capacidad económica del consumidor, dado que si el proveedor entendiera por idóneo lo perfecto, los costos se elevarían.

Adicionalmente, en lo que corresponde a la calidad, de acuerdo a lo mencionado por Berlinches (2002) citado por Arriola (2004), esta significa la correspondencia entre lo ofrecido y las características que debería tener, por lo que se necesita un control de procesos, inspección, seguimiento y que se obtenga el óptimo buscado en lo ofrecido.

Jurídicamente, podemos observar que la doble consignación de cancelaciones anticipadas vulnera el espectro normativo del CDPC. En efecto, el deber de idoneidad regulado en el artículo 18° de dicho cuerpo normativo y el artículo 19° que regula la calidad como deber del proveedor, son vulnerados por parte del denunciado en el presente caso.

Así mismo, debemos hacer presente que se vulnera además el ámbito normativo internacional; es decir, la Norma ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad, toda vez que no se mejora la satisfacción del cliente, no aumenta la calidad del producto o servicio, entre otros. Consideramos, en ese sentido, que las entidades bancarias deberían tener un estándar de calidad que

garantice que no se consignen doblemente los pagos anticipados, toda vez que genera inseguridad jurídica y económica en el consumidor financiero.

Finalmente, se debe indicar que además de la inviabilidad jurídica, se consuma la responsabilidad administrativa de la entidad bancaria. Al respecto, el ya CDPC indica en su artículo 104° que, si existe falta de idoneidad o calidad en el producto o servicio ofrecido por el proveedor, este es responsable en vía administrativa; siendo solo exonerado si logra la acreditación de una causa justificada, imprevisible y objetiva (conjuntamente).

3.2 Posición fundamentada sobre el segundo problema

Que, el segundo problema está referido al otorgamiento de la facultad de autodeterminación de liquidación de deuda de tarjeta de crédito a la entidad bancaria en un procedimiento administrativo sancionador.

En ese orden de ideas, consideramos que, si bien es jurídicamente viable el otorgamiento de la facultad de autodeterminación en la liquidación de deuda, a su vez estimamos pertinente que, procesalmente, sería inviable dicho otorgamiento de facultad, toda vez que existen puntos controvertidos, en función de los argumentos que a continuación vamos a esgrimir.

Al respecto, según se desprende del escrito de denuncia del señor G.R.A.V., el adecuado registro de las cancelaciones anticipadas era materia controvertida del presente procedimiento.

Cama (2014) indica que la materia controvertida o puntos controvertidos necesitan su aceptación o negación, siendo indispensable para ello la utilización de medios probatorios. Al respecto, en un procedimiento administrativo sancionador en el que la materia controvertida es el referido problema, este debe someterse a un medio probatorio regulado en nuestro ordenamiento jurídico, toda vez que, al darle dicha facultad a la entidad bancaria, el INDECOPI no está cumpliendo el rol regulado en el artículo 105°

del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, el artículo 192° del TUO del Código Procesal Civil indica que los medios probatorios típicos son la declaración de parte, pericia, declaración de testigos, inspección judicial y documentos. En ese sentido, corresponde al INDECOPI dar cumplimiento a lo regulado en dicho cuerpo normativo.

Desde nuestro punto de vista, no es viable jurídicamente, toda vez que se trata de una materia controvertida que debe ser probada en el marco del procedimiento administrativo sancionador, correspondiendo la aplicación del medio probatorio denominado pericia para el esclarecimiento.

Claramente, se puede observar la eventual vulneración que se generaría contra el artículo 105° del CDPC.

3.3 Posición fundamentada sobre el tercer problema

Que, el tercer problema radica en la viabilidad jurídica de registrar debidamente los pagos de deuda de un producto crediticio inexistente luego de la interposición de la denuncia ante INDECOPI.

En ese orden de ideas, consideramos que ni jurídica ni materialmente es viable el debido registro de pagos de deuda de un producto crediticio inexistente luego de la interposición de la denuncia ante INDECOPI, en función de los argumentos que a continuación vamos a esgrimir.

Para determinar dicha viabilidad, debemos comenzar por la identificación del término jurídico correspondiente; es decir, la sustracción de la materia. Al respecto, Pacori (2020) señala que se trata de la desaparición del interés de forma sobrevenida.

En ese orden de ideas, si la materia controvertida de un procedimiento administrativo sancionador ha sido referido a un producto crediticio que deviene en inexistente luego de la interposición de la denuncia, se aplica la figura jurídica de sustracción de la materia, razón por la cual, jurídica ni materialmente

es posible el debido registro de pagos en un producto crediticio inexistente, dado que la inexistencia del producto conlleva a la improcedencia de realizar alguna modificación o acción sobre este.

Que, el artículo 115° del CDPC señala expresamente que las medidas correctivas buscan resarcir la consecuencia patrimonial generada al consumidor a su estado anterior de la vulneración de su derecho. En ese sentido, no sería jurídicamente viable aplicar una medida correctiva de debido registro de pagos sobre un producto inexistente, toda vez que es materialmente imposible también registrar algo donde no se podría. De esta forma, se colige la inviabilidad jurídica y material de lo referido en el presente problema.

3.4 Posición fundamentada sobre el cuarto problema

Que, el cuarto problema radica en la procedencia en segunda instancia de la solicitud de nulidad del procedimiento administrativo sancionador por notificación inadecuada pese a haber realizado la contestación de la denuncia en primera instancia.

En ese orden de ideas, nosotros consideramos que es improcedente, en segunda instancia, la solicitud de nulidad del procedimiento administrativo sancionador por notificación inadecuada pese a haber realizado la contestación de la denuncia en primera instancia, en función de los argumentos que a continuación vamos a esgrimir.

La Casación N° 4938-2017-AREQUIPA indica, en su fundamento cuarto, que cualquier defecto en la notificación se convalida con el apersonamiento del demandado.

Cabe señalar que, si el denunciado contestó la denuncia en primera instancia sin haber observado un vicio de nulidad o alegado la indebida notificación, esta se convalida. En el presente expediente, podemos observar que el denunciado solicitó que se extienda el plazo para la presentación de descargos sin haber realizado ninguna observación; muy por el contrario, indicó que necesitaba más

plazo por la complejidad de los datos a recabar. Es por ello que en el presente caso es improcedente dicha solicitud de nulidad por indebida notificación.

Al respecto, también debemos señalar que el artículo 172° del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil regula el principio de convalidación, mediante el cual se da la convalidación expresa cuando la parte interesada manifiesta tomar conocimiento de lo notificado; y, tácita, si la parte interesada, pudiendo plantear la nulidad, no la formula en la primera oportunidad que pudiera realizarla.

En ese orden de ideas, de acuerdo por lo mencionado por el Tribunal Constitucional (2011), la convalidación de notificación se realiza bajo lo determinado por el Código Procesal Civil en su artículo 172°.

Que, en ese sentido, el problema jurídico se da por resuelto al constatar la existencia de la convalidación de notificación, por lo que se determina y se demuestra la improcedencia de dicha solicitud. Cabe indicar que, de acuerdo al artículo 15° del TUO de la Ley N° 27444, los vicios en la notificación de los actos administrativos son independientes de la validez que estos tengan, por lo que el defecto de notificación no puede acarrear la nulidad de todo el procedimiento administrativo sancionador.

Inclusive en el ordenamiento jurídico penal se regula el principio de convalidación. Por ello, el inciso e) del artículo 4° del Reglamento de Notificaciones, Citaciones y Comunicaciones del Ministerio Público aprobado por RFN N° 5476-2014-MP-FN, señala expresamente que la nulidad se convalida si la parte afectada actúa de tal forma que se manifieste el conocimiento de lo notificado.

Finalmente, se concluye que la figura jurídica de la convalidación impide que se valore la solicitud de nulidad referida al extremo que se plantea en el expediente materia de análisis.

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1 Posición fundamentada sobre la resolución de primera instancia

Que, en el presente epítome se expondrá nuestra posición por cada uno de los puntos resolutive fundamentales (es decir, que decidan sobre el fondo del asunto) de la referida resolución.

Que, sobre la declaración de fundada la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° del CDPC, debido a que no se han registrado debidamente los prepagos, consideramos pertinente, toda vez que, en efecto, de acuerdo a los medios probatorios adjuntados por el denunciante, se deja en evidencia dicha vulneración normativa.

Que, sobre la declaración de infundada la denuncia en lo referido a que no se acreditó que el denunciado atribuyó indebidamente al denunciado una deuda de S/ 1,200.00 soles, consideramos pertinente, toda vez que, en efecto, el señor G.R.A.V. no adjuntó ningún medio probatorio que acreditara lo alegado en su denuncia.

Que, sobre la aplicación de la medida correctiva reparadora del debido registro de los pagos anticipados, consideramos que la Comisión no debió ordenar ello, toda vez que el producto crediticio era inexistente al momento de la expedición de la resolución (es decir, ya no existía la tarjeta de crédito); asimismo, no se le debería dar dicha potestad de registro a la entidad bancaria en último extremo, debido a que se trata de un punto controvertido, por lo que correspondía que la propia autoridad de consumo ordenara una pericia de oficio con la finalidad de que, objetivamente, se devolviera la cantidad doblemente consignada en los estados de cuenta al denunciante.

Que, sobre la sanción al denunciado con 4,92 UIT, consideramos pertinente debido a que es proporcional al daño ocasionado al denunciante y que ha sido alegado por él en su escrito de denuncia.

En ese orden de ideas, nosotros nos encontramos de acuerdo con la resolución de primera instancia, en función de los argumentos que ya han sido esgrimidos en los párrafos anteriores. Sin embargo, consideramos que el INDECOPI no debió ordenar como medida correctiva reparadora el debido registro de pagos, sino que debió proceder, en virtud de la congruencia procesal, sobre lo solicitado por el denunciante; es decir, el inciso g) del artículo 115° del CDPC (devolución de pagos indebidos o en exceso).

De esta forma, consideramos que la Comisión actuó parcialmente de forma adecuada en la emisión de la resolución de primera instancia, toda vez que debió pronunciarse además dentro del extremo de la medida correctiva reparadora solicitada por el denunciante, así como la medida correctiva complementaria de evitar que se produzca la infracción en el futuro nuevamente.

Adicionalmente, consideramos que la Comisión no entendió adecuadamente la denuncia del señor G.R.A.V., debido a que, de lo que se extrae de dicho escrito, él solicitaba que se devolvieran los pagos en exceso realizados en la tarjeta de crédito, lo que corresponde a las mismas cantidades que fueron duplicadas en la consignación del estado de cuenta tanto en signo positivo como negativo.

4.2 Posición fundamentada sobre la resolución de segunda instancia

Que, en el presente epítome se expondrá nuestra posición por cada uno de los puntos resolutivos fundamentales (es decir, que decidan sobre el fondo del asunto) de la referida resolución.

Que, nos encontramos de acuerdo con el extremo que confirmó la resolución de primera instancia por infracción a los artículos 18° y 19° del CDPC, toda vez que los medios probatorios demostraron dicha infracción durante la tramitación de la primera instancia. Tanto el deber de idoneidad como la obligación de calidad no fueron respetadas por el proveedor; es decir, por la entidad bancaria.

Que, con la revocación de la medida correctiva reparadora de debido registro

de pagos en la primera instancia y su sustitución con la liquidación de deuda, consideramos que es inadecuada, toda vez que se le otorga a la entidad bancaria la potestad de liquidar la deuda del denunciante, siendo ello materia controvertida del expediente; al contrario, INDECOPI debió ordenar, dentro del marco del procedimiento, la aplicación de una pericia financiera y bancaria a los estados de cuenta y que dicha pericia fuera estatal, con la finalidad de garantizar la objetividad de lo resuelto. En ese orden de ideas, como se puede observar en el expediente, al haberle dado dicha potestad de autodeterminación al banco, este decidió finalmente que no correspondía devolver ningún monto al denunciante, razón por la cual, nosotros consideramos que esta resolución no tiene ningún efecto práctico ni económico en la situación del señor G.R.A.V.

Que, sobre la reducción de la multa de 4,92 UIT a 1 UIT, no nos encontramos conformes, en el extremo que la resolución no ha indicado cómo los criterios de graduación de la sanción han servido para dicha reducción; es decir, simplemente indica los criterios, pero no brinda su fórmula de aplicación para evidenciar que ha sido correcta dicha reducción. Al tratarse de una operación matemática, es fundamental que la autoridad de consumo explique cómo es que se realizó dicho cálculo.

Que, consideramos adecuado que no se estimó la solicitud de nulidad del apelante, toda vez que, si bien INDECOPI no lo menciona, este organismo sí lo refiere indirectamente; es decir, la convalidación de notificación, debido a que la entidad bancaria nunca hizo observación sobre este extremo en la primera instancia, llegando a punto de ser declarado rebelde por no haber presentado sus descargos (pese a haber presentado solicitud de ampliación de plazo para la presentación de los referidos descargos).

En ese orden de ideas, nosotros no nos encontramos de acuerdo con la resolución de primera instancia, en función de los argumentos que ya han sido esgrimidos en los párrafos anteriores.

En el presente caso materia de análisis, consideramos que ni la Comisión ni la

Sala hicieron una valoración adecuada del problema de fondo que era la repetición de la consignación de los pagos anticipados

V. CONCLUSIONES

En primer lugar, concluimos que las cancelaciones anticipadas constituyen un derecho del consumidor financiero, en tanto corresponde a este último decidir si cumple antes del plazo del vencimiento de la obligación, no existiendo razón de ser objeto de comisiones ni penalidades.

En segundo lugar, en lo que corresponde al presente expediente, no es viable jurídicamente la doble consignación de montos de cancelaciones anticipadas o prepagos en los estados de cuenta de tarjetas de crédito, en tanto ello infringe el deber de idoneidad y la obligación de calidad previstas en los artículos 18° y 19° del CDPC.

Tampoco es viable jurídicamente el otorgamiento de autodeterminación de liquidación de deuda de tarjeta de crédito a una entidad bancaria por parte de la autoridad de consumo, en tanto constituye este extremo un punto controvertido que debe ser solucionado y probado dentro del procedimiento por quien tiene la carga de la prueba; asimismo, en caso correspondiera, ordenar una pericia financiera y bancaria de oficio.

En lo que corresponde a la viabilidad jurídica del debido registro de pagos de deuda de un producto crediticio inexistente luego de la interposición de la denuncia ante INDECOPI, esta no es posible debido a que se cumple con la figura jurídica de sustracción de la materia. Además, se ha comprobado que la solicitud de nulidad del procedimiento por inadecuada notificación pese a haber sido contestada la denuncia en primera instancia, no es procedente, en tanto se configura la figura jurídica de convalidación de notificación.

Finalmente, no nos encontramos de acuerdo con la resolución de segunda instancia, toda vez que correspondía a la autoridad de consumo proceder, dentro del ámbito de la congruencia procesal, con la medida correctiva reparadora solicitada por el denunciante en su escrito inicial; es decir, que se procediera con la devolución de los pagos realizados en exceso.

VI. REFERENCIAS

Fuentes bibliográficas

Barbier, E. (2008). Contratación bancaria. Buenos Aires: Astrea.

Fuentes hemerográficas

Ariano, E. (2012). Consideraciones sobre la conclusión del proceso contencioso administrativo por reconocimiento de la pretensión en la vía administrativa. En *Revista Círculo de Derecho Administrativo*, 143-154. Recuperado de [https://vlex.com.pe/vid/consideraciones-conclusion-proceso-contencioso-](https://vlex.com.pe/vid/consideraciones-conclusion-proceso-contencioso-748258401#:~:text=Consideraciones%20sobre%20la%20conclusi%C3%B3n%20del%20Proceso%20Contencioso%20Administrativo,la%20Ley%20que%20regula%20el%20Proceso%20Contencioso%20Administrativo)

748258401#:~:text=Consideraciones%20sobre%20la%20conclusi%C3%B3n%20del%20Proceso%20Contencioso%20Administrativo,la%20Ley%20que%20regula%20el%20Proceso%20Contencioso%20Administrativo

Avendaño, J. (2010). El interés para obrar. En *Themis*, 58, 63-69. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9118/9529>

Cama, J. (2014). Los puntos controvertidos en el proceso civil. En *Gaceta Civil*, 12(26). Recuperado de <https://virtual.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/05/Art%C3%ADculo-sobre-fijaci%C3%B3n-de-puntos-controvertidos-en-el-proceso-civil-por-Jacinto-Arnaldo-Cama-Quispe.pdf>

León, L. (2011). El Derecho al Pago Anticipado de créditos en la normativa sobre Protección al Consumidor: alcances conceptuales y criterios jurisprudenciales. En *Revista de Derecho Administrativo*, 10, 143-152. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13684>

Llerena, N. (2013). Tratamiento Jurisprudencial de la notificación mediante acuse de recibo prevista en el literal a) del artículo 104 del Código Tributario Peruano. En *Foro Jurídico*, 12, 354-360. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/13829/14453>

Pacori, J. (2020). La sustracción de la materia en el proceso contencioso

administrativo laboral. En Revista Iuris Dictio Perú, 2, 7-15. Recuperado de <https://ia803203.us.archive.org/17/items/retiro-25-por-ciento-fondo-afp-plazos-autor-jose-mari-a-pacori-cari/LA%20SUSTRACCI%C3%93N%20DE%20LA%20MATERIA%20EN%20EL%20PROCESO%20CONTENCIOSO%20ADMINISTRATIVO%20LABORAL%20-%20AUTOR%20JOS%C3%89%20MAR%C3%8DA%20PACORI%20CARI.pdf>

Pando, J. (2011). Notificaciones en el procedimiento administrativo. Análisis de las modificatorias vinculadas al decreto legislativo 1029. En *Derecho PUCP*, 67, 253-261. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2993>

Roa, M. y Herrera, J. (2019). El derecho al pago anticipado de los consumidores y los créditos hipotecarios otorgados con subsidio del Estado. En *Ius et Praxis*, 48 (48-49), 89-115. Recuperado de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/4501

Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. En *Themis*, 65, 303-314. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

Valverde, M. (2012). Del interés para obrar y su relación con la sustracción de la materia controvertida. En *Derecho y Sociedad*, 38, 88-102. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13106/13717>

Fuentes electrónicas

Arriola, O. (2004). La gestión de calidad en las bibliotecas universitarias: una perspectiva desde las normas ISO. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/6844/1/lagesti%C3%B3ndecalidad.pdf>

Casafranca, A. (2021). *La notificación electrónica en procedimientos administrativos*. Recuperado de <https://lpderecho.pe/notificacion-electronica-procedimientos-administrativos/>

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2013). *Documento de Trabajo N° 02-2013/GEE: Metodologías de liquidación de intereses y pagos para tarjeta de crédito*. Recuperado de https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3846379/%2302_2013_GEE.pdf/f999497b-e57e-8e17-7f6d-8b31072bca7b
- National Credit Union Administration (2023). *Cómo liquidar deudas de tarjetas de crédito*. Recuperado de <https://espanol.mycreditunion.gov/life-events/debt/credit-cards>
- Orrego, J. (s.f.). *Teoría de la prueba*. Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/f79058004678c1b1a1ece793776efd47/Teor%C3%ADa+de+la+prueba.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=f79058004678c1b1a1ece793776efd47>
- Real Academia Española (2013). *Autodeterminación*. Recuperado de <https://dle.rae.es/autodeterminaci%C3%B3n>
- Tolentino, J. (2017). *Conozca la mejor opción para liquidar las deudas de su tarjeta*. Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Conozca-la-mejor-opcion-para-liquidar-las-deudas-de-su-tarjeta-20170312-0056.html>

Fuentes normativas

- Asamblea Constituyente del Perú (1993). Constitución Política del Perú. Recuperado de <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>
- Congreso de la República (2010). [Ley N° 29571]. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1653346/Codigo%20Proteccion%20Consumidor.pdf.pdf?v=1612548726>
- Corte Suprema de Justicia de la República (2017). [Casación N° 4938-2017-AREQUIPA]. Recuperado de <https://lpderecho.pe/cualquier-defecto-en-la-notificacion-se-convalida-con-el-apersonamiento-del-demandado-casacion-4938-2017-arequipa/>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2010). Resolución N° 2633-2010/SC2-INDECOPI.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2020). Resolución Final N° 2121-2020/CC1.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2020). Resolución N° 1701-2021/SPC-INDECOPI.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (1993). [Resolución Ministerial N° 010-93-JUS] Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil. Recuperado de <https://lpderecho.pe/texto-unico-ordenado-codigo-procesal-civil-actualizado/>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2019). [Decreto Supremo N° 004-2019-JUS] Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Recuperado de <https://lpderecho.pe/ley-procedimiento-administrativo-27444/>

Ministerio Público (2014). [Resolución de Fiscalía de la Nación N° 5476-2014-MP-FN] Reglamento de Notificaciones, Citaciones y Comunicaciones del Ministerio Público. Recuperado de <https://lpderecho.pe/reglamento-notificaciones-citaciones-comunicaciones-ministerio-publico-resolucion-3194-2014-mp-fn/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019). [Resolución S.B.S. 5570-2019] Modificación al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Recuperado de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1877/v1.0/Adjuntos/5570-2019.R.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2013). [Resolución S.B.S. 6523-2013] Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Recuperado de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v3.0/Adjuntos/6523-2013.pdf

Tribunal Constitucional (2011). [Resolución del Tribunal Constitucional] Expediente N° 02566-2011-PA/TC. Recuperado de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2012/02566-2011-AA%20Resolucion.html>

Tribunal Constitucional (2020). [Razón de Relatoría] Pleno Sentencia 778/2020. Recuperado de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/00002-2020-CC.pdf>

Tribunal Constitucional (2021). [Sentencia 761/2021] Sentencia del Tribunal Constitucional. Recuperado de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2021/01038-2021-AA.pdf#:~:text=Al%20respecto%2C%20la%20recurrente%20sostiene%20que%20se%20habr%C3%ADa,la%20continuaci%C3%B3n%20de%20su%20sustanciaci%C3%B3n%20carece%20de%20objeto.>

Fuentes de tesis

Campos, C. (2019). Los pagos por adelantado en los créditos bancarios y el derecho del consumidor, Banco de Crédito del Perú, Cercado de Lima 2018 [Tesis de Título Profesional]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99569>

Del Campo, R. (2005). El prepago o pago anticipado en la Ley 18.010 [Tesis de Licenciatura]. Recuperado de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/107577/campo_r.pdf?sequence=3

Viguria, C. (2013). El consumidor financiero: necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor [Tesis de Título Profesional]. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1679>

VII. ANEXOS



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20138940533 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 31.07.2021 13:30:53 -05:00

000158

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

RESOLUCIÓN 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no cumplió con sustentar el registro de los pagos realizados por el denunciante en su Tarjeta de Crédito [REDACTED] no habiendo quedado acreditada la liquidación del saldo deudor del denunciante con relación a los abonos registrados en cada estado de cuenta.*

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 27 de julio de 2021

ANTECEDENTES

1. El 9 de marzo de 2020, el señor [REDACTED] (en adelante, señor [REDACTED] (en adelante, el Banco), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), atendiendo, principalmente, a las siguientes consideraciones:
 - (i) Había contratado con el Banco una Tarjeta de Crédito Visa Signature [REDACTED]
 - (ii) en el periodo de facturación de julio a agosto de 2018 de su tarjeta de crédito, advirtió que mantenía una deuda de S/ 1 576,67, por lo que efectuó el pago de S/ 2 326,00; sin embargo, no fue contabilizado correctamente generando un cargo en su contra mayor al que correspondía;
 - (iii) en el periodo de facturación de noviembre a diciembre de 2018 de su tarjeta de crédito, advirtió que mantenía una deuda de S/ 7 705,77, por lo que efectuó el pago de S/ 11 751,65; sin embargo, no fue contabilizado

¹ RUC N° 20100053455, con domicilio fiscal situado en Av. Carlos Villarán 140, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

- correctamente, generando un cargo en su contra mayor al que correspondía;
- (iv) en el periodo de facturación de abril a mayo de 2019 de su tarjeta de crédito, advirtió que mantenía una deuda de S/ 24 535,00, la misma que no correspondía con el monto que realmente debía (ascendente a la suma de S/ 17 946,95), en la medida que no se habían consignado adecuadamente sus pagos, al haberse sumado y restado sus cancelaciones anticipadas con la finalidad de que no disminuya el total adeudado;
 - (v) producto de la mala contabilización de sus pagos es que se le había perjudicado con aproximadamente S/ 14 500,00, sin contar los intereses que se habían facturado y los cargos realizados a su cuenta en dólares;
 - (vi) al 13 de enero de 2020, su deuda aparecía por el monto total de S/ 16 700,41, por lo que, al 7 de febrero de 2020, realizó el pago de S/ 1 224,25, importe que debió ser descontado del monto inicial, restando la suma de S/ 15 476,16; posteriormente, por intermedio de otra entidad financiera, realizó una compra de su deuda con el Banco, abonando la suma de S/ 15 476,16; pese a lo señalado, el Banco solo consignó el pago realizado por la compra de deuda y no tomó en consideración el pago de S/ 1 224,25; y,
 - (vii) debido a ello, presentó un reclamo ante la entidad financiera, el cual fue respondido atribuyéndole una deuda de S/ 1 200,00.
2. En virtud de lo narrado, el denunciante solicitó ordenar al Banco como medida correctiva lo siguiente: (i) la reestructuración de su deuda con la correspondiente devolución de los importes que habían sido cancelados en exceso por la suma de S/ 14 500,00; (ii) que se emita la documentación pertinente donde figure que no mantenía deuda alguna con la entidad bancaria en cuestión; y, (iii) que se otorgue una indemnización por las malas prácticas contables del Banco. Asimismo, solicito el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución 1 del 30 de junio de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, realizó la siguiente imputación contra el Banco:

"PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 09 de marzo de 2020, presentada por el señor [REDACTED]

de acuerdo con lo siguiente:

- (i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría registrado debidamente el pago anticipado de S/ 2 326,00 realizado por el denunciante en atención a la deuda que mantenía en los meses de julio y agosto de 2018 de la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

000159
TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

- (ii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría registrado debidamente el pago anticipado de S/ 11 751,65 realizado por el denunciante en atención a la deuda que mantenía en los meses de noviembre y diciembre de 2018 de la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]
- (iii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría registrado debidamente el pago anticipado de S/ 5 860,26 realizado por el denunciante en atención a la deuda que mantenía en los meses de abril y mayo de 2019 de la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]
- (iv) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría registrado debidamente el pago de S/ 1 224,25 realizado por el denunciante el 07 de febrero de 2020 en atención a la Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]
- (v) Presunta infracción del literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria habría atribuido indebidamente una deuda ascendente a S/ 1 200,00 al denunciante, la cual no reconoce”.

- 4. El 10 de julio de 2020, el Banco solicitó una prórroga del plazo para presentar sus descargos, la cual fue concedida por la primera instancia por Resolución 2 del 2 de noviembre de 2020.
- 5. Mediante Resolución 2121-2020/CC1 del 16 de diciembre de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), arribó a la siguiente decisión:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción del artículo 18° y 19° del Código, en tanto consideró que la entidad bancaria no registró debidamente los pagos realizados por el

² Cabe precisar que en el referido pronunciamiento se juntaron cuatro (4) de las cinco (5) imputaciones realizadas contra el Banco, quedando de la siguiente manera:

Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría registrado debidamente los siguientes pagos realizados por el denunciante en su Tarjeta de Crédito N° [REDACTED]

FACTURACIÓN / FECHA	MONTOS
De 13/07/2018 al 13/08/2018	2 326,00
Del 13/11/2018 al 13/12/2018	11 751,65
Del 12/04/2019 al 13/05/2019	5 860,26
7 de febrero de 2020	1 224,25



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

- denunciante en su Tarjeta de Crédito [REDACTED]; sancionándolo con una multa de 4,92 UIT;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción del literal b) del artículo 56°.1 del Código, toda vez que consideró que no quedó acreditado que la entidad bancaria atribuyera indebidamente al denunciante una deuda de S/ 1 200,00;
 - (iii) ordenó al Banco como medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, cumpla con registrar debidamente los pagos realizados por el denunciante en la Tarjeta de Crédito [REDACTED] y, de ser el caso, realizar la devolución y/o extorno de los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran podido generar por los pagos no registrados; y,
 - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y los costos del procedimiento; así como, dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS).
6. El 19 de enero de 2021, el Banco apeló la Resolución 2121-2020/CC1, en virtud de los siguientes argumentos:
- (i) Se le habría notificado inadecuadamente la Resolución 1 del 30 de junio de 2020, en la medida que, pese a indicarse que el escrito adjunto de denuncia contaba con 18 fojas, se le adjuntaron menos fojas de las indicadas; por lo que debía declararse la nulidad de dicho acto y retrotraerse todo el procedimiento a ese momento;
 - (ii) se habría afectado el Principio de Congruencia Procesal al pronunciarse sobre el direccionamiento del pago, cuando lo denunciado fue la falta de registro de los pagos realizados por el denunciante; por lo que debía declararse nula la resolución apelada;
 - (iii) no se habría realizado el registro ni direccionamiento incorrecto de los pagos realizados por el denunciante, lo cual se podía verificar de los estados de cuenta y del reporte "NSAT" proveniente de su sistema;
 - (iv) la medida correctiva ordenada no era posible de ser cumplida en la medida que el denunciante ya no contaba con productos contratados con el Banco; y,
 - (v) la graduación de la sanción se había realizado afectando el Principio de Razonabilidad, en la medida que se le sancionaba por un hecho no imputado y considerando incorrectamente que no se había registrado adecuadamente el pago de S/ 21 162,07; careciendo el acto apelado de una debida motivación.
7. El 29 de abril de 2021, el Banco presentó un escrito reiterando sus argumentos esbozados durante el procedimiento.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

8. Por escrito del 3 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] presentó un escrito reiterando sus argumentos planteados durante el procedimiento y añadiendo lo siguiente:
- (i) La notificación de la resolución apelada había sido notificada el 23 de diciembre de 2020 al Banco; por lo que al contar con quince (15) días para presentar la apelación, su plazo vencía perentoriamente el 19 de enero de 2020. En atención a ello, del reporte de seguimiento del expediente del portal del Indecopi, se apreciaba que la apelación de la parte denunciada fue presentada el 20 de enero de 2020; es decir, en forma extemporánea. Por lo que, el recurso debía ser declarado improcedente por extemporáneo;
 - (ii) sobre la presunta inadecuada notificación durante el procedimiento al Banco, debía precisarse que presentaron un escrito el 3 de julio de 2020, solicitando prórroga para presentar sus descargos, sin presentar observación alguna respecto al aludido defecto, ni interponer argumentos en contra de la denuncia;
 - (iii) no se habría realizado vulneración alguna al Principio de Congruencia Procesal, en la medida que se la Comisión se pronunció conforme a la imputación realizada, como podía apreciarse de la parte resolutive del acto impugnado; y,
 - (iv) la multa había sido impuesta correctamente en atención a los criterios establecidos en la normativa de la materia.

ANÁLISIS

I. Cuestiones previas:

- (i) Sobre la procedencia de la apelación presentada por el Banco contra la Resolución 2121-2020/CC1

9. En atención a lo establecido en el artículo 218°.2 de Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)³ y la Directiva

³ DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 218. Recursos administrativos.

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

006-2017/DIR-COD-INDECOPI⁴, (vigente a la oportunidad de interpuesta la mencionada impugnación), el plazo para interponer el recurso de apelación contra las resoluciones emitidas por los órganos resolutivos de primera instancia es de quince (15) días perentorios, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución.

10. En atención a ello, antes de que este Colegiado pueda avocarse a las cuestiones planteadas en su apelación por el Banco, es menester evaluar si el mencionado recurso se presentó dentro del plazo establecido por la normativa reseñada.
11. De la revisión del expediente se aprecia que la notificación de la Resolución 2121-2020/CC1, se realizó al Banco el 23 de diciembre de 2020⁵, por lo que, el plazo para interponer recurso de apelación vencía el 19 de enero de 2021⁶.
12. Conforme a ello se aprecia que el 19 de enero de 2021, se presentó un recurso de apelación por parte del Banco⁷, esto es, dentro del plazo de quince (15) días establecido en forma perentoria por la normativa citada previamente.
13. Cabe precisar que, si bien se aprecia, del estado del expediente accesible virtualmente a las partes del procedimiento, que se ha consignado erróneamente como fecha de presentación de la apelación⁸ el día 20 de enero de 2021, ello no desvirtúa el hecho que, conforme al reporte del Sistema de Gestión Documentaria del Indecopi, el 19 de enero de 2021 se registró la presentación de un escrito de apelación por parte del Banco, identificado con código de registro 2021-V01-010972, correspondiente al Expediente 0358-2021/CC1⁹, como se aprecia a continuación:

⁴ DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
VII. APELACIÓN.

7.1. Plazos. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Cabe precisar que la Directiva citada ha sido modificada por la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor.

⁵ Ver en las fojas 64 a 65 del Expediente.

⁶ Cabe señalar que, mediante Decretos Supremos 0161-2020-PCM y 0194-2020-PCM, se declararon días no laborables el 24 y 31 de diciembre de 2020.

⁷ Ver en la foja 66 del Expediente.

⁸ Ver en la foja 149 del Expediente.

⁹ Ver en la foja 157 del Expediente.



DATOS GENERALES			
Cod. de Registro	2021-V01-010972	Fecha de ingreso	19-01-2021 22:13 PM
N° Doc. Identidad	[REDACTED]	Modalidad de Ingreso	Como ciudadano peruano
Ramfiterite	[REDACTED]	Es representante	SI
Correo	[REDACTED]	N° Doc. id. Representado	[REDACTED]
Teléfono	[REDACTED]	Representado	[REDACTED]
Sede o Local	SEDE CENTRAL	Dependencia	CC1
Tipo Documento SCD	ESCRITOS	N° Expediente / Documento	358-2020/CC1
Observaciones	apelación		

14. En atención a lo señalado, es que este Colegiado verifica que el recurso de apelación presentado por el Banco fue interpuesto dentro del plazo de ley establecido por el TUO de la LPAG y la Directiva, siendo por ende procedente evaluar los argumentos vertidos en su el mencionado recurso por la entidad financiera denunciada.

(ii) Sobre la solicitud de nulidad del Banco

15. El artículo 10° del TUO de la LPAG, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez¹⁰, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación¹¹, esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2017-JUS.

Artículo 10°. - Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

¹¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

Artículo 3°. - Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. Procedimiento regular. Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho¹².

16. El Banco en su apelación alegó que se le habría notificado inadecuadamente la Resolución 1 del 30 de junio de 2020, en la medida que, pese a indicarse que el escrito adjunto de denuncia contaba con 18 fojas, se le adjuntaron menos fojas de las indicadas; por lo que debía declararse la nulidad de dicho acto y retrotraerse todo el procedimiento a ese momento.
17. Al respecto, de la revisión del expediente se aprecia que obra la cédula de notificación de la Resolución 1 del 30 de junio de 2020, dirigida a la entidad denunciada, donde se indica, entre otros, lo siguiente: *“Se adjunta: Copia del documento indicado (10 fojas). Se adjunta copia de la denuncia correspondiente al 9 de marzo de 2020 (18 fojas)”* (Sic)¹³.
18. Del mismo modo, obra en el expediente el correo electrónico a través del que se notificó al Banco, el 3 de julio de 2020, consignándose en el cuerpo del correo, entre otros, como documentación adjunta, lo siguiente: *“Cédula de la Resolución N° 1 del 30 de junio de 2020 (1 foja). Resolución N° 1 del 30 de junio de 2020 (10 fojas). Copia el escrito del 09 de marzo de 2020, presentado por la parte denunciante (18 fojas)”*¹⁴.
19. De dicha documentación reseñada se evidencia que, tanto en la cédula de notificación como en el correo electrónico dirigido al denunciado con la imputación de cargos, se consignó que el escrito de denuncia contaba con un total de dieciocho (18) fojas.
20. De otro lado, obra en el expediente el escrito presentado por el Banco el 10 de julio de 2020¹⁵, a través del cual señaló que había sido notificado con la Resolución 1 el 3 de julio de 2020, en atención a la denuncia presentada por

¹² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

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 todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹³ Ver en la foja 25 del Expediente.

¹⁴ Ver en la foja 26 del Expediente.

¹⁵ Ver en la foja 30 del Expediente.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

el señor [REDACTED], solicitando una prórroga de cinco (5) días hábiles para formular sus descargos.

21. Cabe precisar que, en el mencionado escrito, no se consignó observación alguna a las notificaciones realizadas por parte de la primera instancia. Siendo que, adicionalmente, se ha apreciado que tanto la cédula de notificación como el correo electrónico dirigido al denunciado señalaron expresamente el número de fojas que contenía el escrito de denuncia presentado, no existiendo, ni siquiera a nivel indiciario, elementos que pudieran hacer dudar de la notificación adecuada de la Resolución 1 y sus anexos. Por ello, corresponde desestimar el argumento esbozados por el Banco en dicho extremo.
22. De otro lado, el Banco alegó que se habría afectado el Principio de Congruencia Procesal al pronunciarse sobre el direccionamiento del pago, cuando lo denunciado fue la falta de registro de los pagos realizados por el denunciante; por lo que debía declararse nula la resolución apelada.
23. Al respecto cabe precisar que, contrariamente a lo alegado por el denunciado, de la revisión de los numerales 29 a 42 de la resolución venida en grado, se aprecia que la primera instancia cumplió con pronunciarse congruentemente conforme a la imputación referida al correcto registro de los pagos, en la medida que este término no solo involucra la consignación adecuada de la cifra cancelada en el estado de cuenta, sino su correcta aplicación conforme a la normativa de la materia.
24. Cabe indicar, además, que de la revisión de la denuncia la Resolución 1 y la Resolución 2121-2020/CC1, se aprecia que existe una concordancia entre los hechos alegados e imputados durante el procedimiento. Conforme a ello, corresponde desestimar los alegados planteados por el Banco sobre el particular.

(iii) Sobre el error material de las Resolución 2121-2020/CC1

25. El artículo 212° del TUO de la LPAG, establece la competencia de la autoridad administrativa para pronunciarse de oficio respecto a los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se altere aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión¹⁶.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 212°.- Rectificación de errores.**
 212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
 212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

26. Asimismo, conforme a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, la Sala es competente para pronunciarse sobre las solicitudes de enmienda, ampliación y aclaración de sus propias resoluciones¹⁷.
27. Por otro lado, el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia¹⁸, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración del ordenamiento jurídico.
28. De la revisión de la Resolución 2121-2020/CC1, se aprecia un error material en el literal (iii) del numeral 1 y los numerales 10, 31 y 36, en tanto se consignó equivocadamente que, en el periodo del 13 de noviembre al 13 de diciembre de 2018, se habían realizado pagos por un total de “S/ 11 751,56”, cuando correspondía indicar el monto de “S/ 11 751,65”.
29. Siendo así, esta Sala considera que se debe enmendar el error material existente en las mencionadas partes de la resolución apelada (literal (iii) del numeral 1 y los numerales 10, 31 y 36); por lo que en donde dice: “S/ 11 751,56”, debe decir: “11 751,65”.
- (iv) Sobre el extremo materia de pronunciamiento
30. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 2121-2020/CC1 se limitará al extremo impugnado

¹⁷ DECRETO SUPREMO 104-2021-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 19.- Funciones del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

(...)

Son funciones de las Salas Especializadas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual las siguientes:

(...)

g) Enmendar, ampliar y aclarar las resoluciones que emitan.

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR. 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:

(...)

1.9. 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.

1.10. Principio de eficacia. – Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



por el Banco (referido a la falta de registro de los pagos realizados por el denunciante) en su recurso de apelación.

31. En tal sentido, considerando que el señor [REDACTED] no aportó argumentos destinados a cuestionar la Resolución 2121-2020/CC1, en el extremo que declaró infundada su denuncia contra el Banco, por la supuesta atribución indebida de una deuda de S/ 1 200,00, se deja constancia de que dicho extremo ha quedado consentido.

Sobre el deber de idoneidad

32. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitidas, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹⁹. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos²⁰.
33. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
34. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez

¹⁹ 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.

²⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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.



acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

- 35. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado²¹.
- 36. En el caso en concreto, el señor ██████ argumentó en su denuncia que se habían registrado incorrectamente sus pagos realizados en su tarjeta de crédito, en la medida que se sumaban y restaban sus cancelaciones anticipadas con la finalidad de no disminuir el total adeudado.
- 37. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto la entidad bancaria no registró debidamente los pagos realizados por el denunciante en su Tarjeta de Crédito ██████
- 38. El Banco alegó que no se habría realizado el registro ni direccionamiento incorrecto de los pagos realizados por el denunciante, lo cual se podía verificar de los estados de cuenta y del reporte "NSAT" proveniente de su sistema.
- 39. Al respecto, cabe precisar que, conforme a la imputación realizada por la Comisión, deben analizarse los pagos realizados a la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, conforme al siguiente detalle:

FACTURACIÓN / FECHA	MONTO (S/)
De 13/07/2018 al 13/08/2018	2 326,00
Del 13/11/2018 al 13/12/2018	11 751,65
Del 12/04/2019 al 13/05/2019	5 860,26
7 de febrero de 2020	1 224,25

²¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

40. Al respecto, obra en el expediente el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, correspondiente al periodo del 13 de julio al 13 de agosto de 2018²², del cual se aprecia que se realizaron los siguientes cargos y abonos:

Detalle	Monto S/
Deuda del estado de cuenta anterior	1 576,67
Abonos realizados por el denunciante (pago de S/ 2 326,00, más devolución de intereses)	- 2 337,90
Consumos realizados en el mes	2 322,42
Cuota correspondiente a la compra de deuda, con saldo por pagar de S/ 32 573,74	1 214,28
Prepagos y cancelaciones anticipadas	337,92
Otros cobros (impuestos y seguros)	6,09
TOTAL	3 119,48

41. De otro lado, obra en el expediente el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, correspondiente al periodo del 13 de noviembre al 13 de diciembre de 2018²³, del cual se aprecia que se realizaron los siguientes cargos y abonos:

Detalle	Monto S/
Deuda del estado de cuenta anterior	7 705,77
Abonos realizados por el denunciante	- 11 751,65
Consumos realizados en el mes	12 772,68
Cuota correspondiente a la compra de deuda, con saldo por pagar de S/ 29 103,94	1 214,28
Prepagos y cancelaciones anticipadas	9 015,65
Otros cobros (impuestos y seguros)	578,74
TOTAL	19 535,47

42. Asimismo, obra en el expediente el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, correspondiente al periodo del 12 de abril al 13 de mayo de 2019²⁴, del cual se observa que se realizaron los siguientes cargos y abonos:

Detalle	Monto S/
Deuda del estado de cuenta anterior	24 535,52
Abonos realizados por el denunciante	- 9 548,23
Consumos realizados en el mes	443,66
Cuota correspondiente a la compra de deuda, con saldo por pagar de S/ 24 529,61	1 214,28
Prepagos y cancelaciones anticipadas	5 860,26
Otros cobros (impuestos y seguros)	616,41
TOTAL	23 121,90

²² Ver en las fojas 7 a 8 y 126 a 127 del Expediente.

²³ Ver en las fojas 8 a 9 y 132 a 133 del Expediente.

²⁴ Ver en las fojas 10 a 11 y 88 a 89 del Expediente.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

43. A su vez, tenemos en el expediente el estado de cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, correspondiente al periodo del 12 de abril al 13 de mayo de 2019²⁵, del cual se observa que se realizaron los siguientes cargos y abonos

Detalle	Monto S/
Deuda del estado de cuenta anterior	1 224,31
Abonos realizados por el denunciante (incluido el pago cuestionado de S/ 1 224,25 del 7 de febrero de 2020)	- 16 800,25
Consumos realizados en el mes	16,49
Cuota correspondiente a la compra de deuda, con saldo por pagar de S/ 14 498,92	1 117,36
Prepagos y cancelaciones anticipadas	14 529,12
Otros cobros (impuestos y seguros)	10,81
TOTAL	97,84

44. De la revisión de los citados estados de cuenta se evidencia que los abonos efectuados por el denunciante sí fueron consignados en los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del consumidor. Por lo que se ha acreditado la existencia de diversos pagos realizados por el denunciante, con cargo a la cuenta de su tarjeta de crédito.
45. No obstante, se observa que los importes consignados como "prepagos y cancelaciones anticipadas" pese a que por su denominación se trataban de cancelaciones efectuadas por el consumidor (y que entiendo contenían las sumas canceladas), estas eran agregadas a su cuenta como un cargo (+) y no a efectos de disminuir su deuda (-).
46. De acuerdo con detalle de los estados de cuenta, se observa que los montos pagados por el consumidor eran considerados de dos formas distintas consignándolos con signo negativo y positivo; sin embargo, el Banco no ha justificado cómo es que dicha consignación de pagos resulta adecuada, ni cómo se justifica la sumatoria de dichas cantidades para conseguir en cada periodo el monto total de la cuota del mes.
47. Adicionalmente, no se ha precisado cómo es que se habrían direccionado los pagos referidos y a qué tipo de deuda fueron aplicados, para efectos de la determinación de la deuda consignada en el estado de cuenta mensual. Para lo cual pudo presentar una liquidación de los pagos realizados en cada periodo cuestionado, explicando y detallando la manera en que se procedió a registrar los pagos controvertidos.
48. Conforme a ello, en la medida que no se ha acreditado que los pagos hubieran sido correctamente registrados en los estados de cuenta cuestionados, y de

²⁵ Ver en las fojas 17 a 18 y 97 a 98 del Expediente.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

esa manera que hayan sido adecuadamente imputados, es que no es posible exonerar de responsabilidad a la entidad financiera por la conducta imputada a su cargo.

49. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco por infracción del artículo 18° y 19° del Código, en tanto la entidad bancaria no cumplió con sustentar el registro de los pagos realizados por el denunciante en su Tarjeta de Crédito [REDACTED] no habiendo quedado acreditada la liquidación del saldo deudor del denunciante con relación a los abonos registrados en cada estado de cuenta.

Sobre la medida correctiva ordenada

50. 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 consumidores²⁶.
51. Las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa²⁷, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca

²⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - Medidas correctivas. - Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²⁷ **LEY 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- 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.
- 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.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- 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.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

(...)



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

nuevamente en el futuro²⁸.

52. En el presente caso, la primera instancia ordenó al Banco como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, cumpla con registrar debidamente los pagos realizados por el denunciante en la Tarjeta de Crédito [REDACTED] y, de ser el caso, realizar la devolución y/o extorno de los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran podido generar por los pagos no registrados.
53. En su apelación el Banco indicó que la medida correctiva ordenada no era posible de ser cumplida en la medida que el denunciante ya no contaba con productos contratados con su representada.
54. En atención a lo señalado, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, en consecuencia, ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con liquidar adecuadamente la deuda del denunciante, considerando los pagos realizados por el denunciante en la Tarjeta de Crédito [REDACTED], de ser el caso, realizar la devolución al denunciante de los importes cobrados en exceso, incluyendo los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran generado producto de los pagos no registrados adecuadamente.
55. 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 (en adelante, la Directiva)²⁹, se informa al Banco que deberán presentar a la

²⁸ LEY 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.

²⁹ 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



Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, 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 imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° del Código³⁰.

56. De otro lado, se informa al señor [REDACTED] 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 Directiva³¹.

Sobre la sanción impuesta

57. El artículo 112° del Código establece los criterios para determinar la sanción aplicable al infractor de las normas de protección al consumidor tales como el

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.

30

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.

31

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.



beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y, otros criterios que considere adoptar la Comisión³².

58. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
59. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de Razonabilidad³³, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
60. En relación con este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión³⁴. Así, las

³² 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. (...)

³³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³⁴ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 2da. Ed. Lima: Gaceta Jurídica., 2003, p. 514. "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, sino su aspecto represivo"



sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

61. En el presente procedimiento, la Comisión sancionó al Banco con una multa ascendente a 4,92 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
62. En su apelación, el Banco alegó que la graduación de la sanción se había realizado afectando el Principio de Razonabilidad, en la medida que los sancionaba por un hecho no imputado y considerando incorrectamente que no se había registrado adecuadamente el pago de S/ 21 162,07; careciendo de una debida motivación.
63. Al respecto, de la revisión de la resolución apelada, se aprecia que de los numerales 63 a 73 la Comisión realizó una graduación de la sanción teniendo en consideración los criterios de graduación de beneficio ilícito, daño resultante y naturaleza del perjuicio causado, no encontrándose vulneración alguna al Principio de Razonabilidad o que carezca de una debida motivación. Por ello corresponde desestimar el argumento planteado por el Banco en este extremo.
64. Respecto a lo referido a que se habría sancionado en atención a un hecho no denunciado, cabe indicar que ello ya fue materia de análisis en el presente pronunciamiento en los numerales 22 a 24. Por lo que teniendo en consideración dichas consideraciones, corresponde desestimar dicho alegato.
65. Sin perjuicio de lo señalado, la Sala considera pertinente realizar la graduación de la sanción correspondiente:
 - (i) **Probabilidad de detección**, alta, en la medida que se trata de una infracción que resulta fácilmente detectable y denunciada por el señor [REDACTED]
 - (ii) **Daño resultante de la infracción**, consistente en no haber registrado adecuadamente los pagos realizados por el denunciante.
 - (iii) **Efectos generados en el mercado**, referidos a la desconfianza que conductas como la verificada en el presente caso genera en los consumidores del sector financiero, siendo que, ante hechos como el denunciado, podrían asumir que el proveedor no cumple adecuadamente con aplicar los pagos realizados en sus cuentas de débito o crédito.

carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma".



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

66. Por lo antes expuesto, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 4,92 UIT; y, en consecuencia, sancionar al Banco con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
67. Finalmente, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG³⁵, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre las costas y costos del procedimiento y la inscripción del Banco en el RIS

68. Considerando que, en su recurso de apelación, el Banco no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al reembolso de las costas y costos del procedimiento, ni su inscripción en el RIS, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la 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 respecto³⁶.
69. En atención a lo dispuesto en el, ya citado, artículo 37° de la Directiva, se informa a las denunciadas que deberán presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas, 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 imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 118° del Código³⁷.

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

³⁶ **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 la 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. Los informes, dictámenes, o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

³⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

Sobre la remisión de la presente resolución a la SBS

70. Finalmente, 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 Sala remitirle periódicamente un informe de las sanciones impuestas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 2121-2020/CC1 del 16 de diciembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no cumplió con sustentar el registro de los pagos realizados por el denunciante en su Tarjeta de Crédito [REDACTED], no habiendo quedado acreditada la liquidación del saldo deudor del denunciante con relación a los abonos registrados en cada estado de cuenta.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 2121-2020/CC1, en el extremo de la medida correctiva ordenada; y, en consecuencia, ordenar a [REDACTED] en calidad de medida correctiva reparadora, que en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con liquidar adecuadamente la deuda del denunciante considerando los pagos realizados por el señor [REDACTED] en la Tarjeta de Crédito [REDACTED] y, de ser el caso, realizar la devolución al denunciante de los importes cobrados en exceso, incluyendo los intereses, comisiones y penalidades que se hubieran generado producto de los pagos no registrados adecuadamente.

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.



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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

De conformidad 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, se informa a [REDACTED]

[REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 1, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, 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 imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa a la parte 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 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Revocar la Resolución 2121-2020/CC1, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 4,92 UIT; y, en consecuencia, sancionarlo con una multa de 1 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

CUARTO: Confirmar la Resolución 2121-2020/CC1, en el extremo que condenó a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 2121-2020/CC1, en el extremo que ordenó la inscripción del [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones 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 1701-2021/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0358-2020/CC1

SEXTO: 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 [REDACTED] para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Presidente