

## RESOLUCIÓN FINAL N° 113-2014/CC1

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : SEGUNDO ALCIBIADES SÁNCHEZ CANCINO  
(EL SEÑOR SÁNCHEZ)  
**DENUNCIADOS** : SCOTIABANKPERÚ S.A.A. (EL BANCO)<sup>1</sup>  
SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES  
S.A.C. (SCI)  
**MATERIAS** : ARTEFACTOS PARA SU CASA S.A.C. (AXES)<sup>2</sup>  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
RELACIÓN DE CONSUMO  
IDONEIDAD  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN  
MONETARIA

### **SANCIÓN:**

- SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: 3 UIT
- ARTEFACTOS PARA SU CASA S.A.C.: 10 UIT

Lima, 5 de febrero de 2014

### **ANTECEDENTES**

1. El 2 de marzo de 2009, el señor Sánchez denunció al Banco y a SCI, ante la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Lambayeque (en adelante, la ORI-LAM), por presunta infracción del Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUO), señalando lo siguiente:
  - (i) El 17 de enero de 2009, tomó conocimiento que el Banco le había imputado una deuda ascendente a S/. 5 934,36 correspondiente a la adquisición de electrodomésticos, lo cual venía siendo cobrado por SCI.
  - (ii) Al apersonarse a las oficinas del Banco, le informaron que se habría producido un error; sin embargo, el 22 de febrero de 2009, recibió una llamada telefónica solicitándole la cancelación de dicha deuda. Luego le informaron que debería dirigirse a SCI pues que su nombre figuraba como deudor debido a la adquisición de un crédito por la compra de electrodomésticos a crédito.
2. En atención a ello, el señor Sánchez solicitó lo siguiente:

---

<sup>1</sup> RUC N° 20100043140.

<sup>2</sup> RUC N° 20459543580.

- (i) Se ordene la publicación de avisos rectificatorios o informativos.
  - (ii) Se disponga cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente.
  - (iii) Se ordene el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución Final N° 1539-2010/INDECOPI-LAM de fecha 17 de agosto de 2009, se resolvió lo siguiente:

*“(..).ha quedado acreditado que el Banco transfirió a S.C.I. la supuesta deuda que mantenía el señor Sánchez, correspondiendo a S.C.I. la titularidad de la misma. En ese sentido, considerando que el titular del crédito materia de la denuncia es S.C.I., corresponde declarar infundada la denuncia respecto del Banco. (...)”*

*“(..). Esta Comisión considera que S.C.I. se ha constituido como titular de la supuesta deuda que se viene requiriendo al denunciante; en consecuencia corresponde evaluar su responsabilidad en el presente caso y denegar el pedido de improcedencia de la presente denuncia.*

*Por otro lado, se debe tener en cuenta que S.C.I., ha presentado los documentos suscritos por el cliente para la obtención del crédito para la adquisición de artefactos en la empresa Axes, tales como: solicitud de crédito en establecimientos, contrato de créditos en establecimientos, cronograma de pagos, (...)*

*Por lo expuesto esta Comisión considera que no ha quedado acreditada la responsabilidad de S.C.I. respecto de los hechos materia de denuncia, que impliquen una infracción a la Ley de Protección al Consumidor; máxime si obran en el expediente documentos que acreditan la existencia de la deuda puesta a cobro al señor Sánchez; por lo que corresponde declarar infundada la denuncia presentada por el señor Sánchez en contra de S.C.I. (...).”*

4. Posteriormente, con ocasión del recurso de apelación interpuesto por el señor Sánchez, contra la Resolución Final N° 1539-2010/INDECOPI-LAM, la Sala de Defensa de la Competencia (en adelante, la Sala) mediante la Resolución N°1210-2010/SC2, resolvió lo siguiente:

*“(..).el hecho que el Banco haya trasladado su acreencia frente al denunciante a una tercera empresa no tiene relación con la infracción denunciada en el procedimiento, pues la misma está referida a que el Banco habría otorgado un crédito que el denunciante no solicitó. Por lo que independientemente de que actualmente el Banco no ostente la calidad de acreedor frente al denunciante, lo que la Comisión debe determinar es si al momento de otorgar el crédito, el Banco infringió la Ley de Protección al Consumidor.*

*Igualmente, de acuerdo con el “Contrato para el Otorgamiento de Créditos de Fondo de Garantía” celebrado entre el Banco y AXES, la entidad financiera delimitó sus responsabilidades estableciendo que es el establecimiento comercial el encargado de verificar la autenticidad de los documentos presentados por los clientes que el Banco puede o no financiar.*

*Al respecto la Sala considera que el referido contrato tampoco exime de responsabilidad al Banco, puesto que de acuerdo con el principio de relatividad*

*aplicable a los contratos, los mismos sólo regulan a las partes y sus efectos no son oponibles a terceros, como en este caso al consumidor.*

*Lo relevante a efectos de conocer la responsabilidad del Banco por los hechos denunciados pasa por establecer si la firma en el contrato de crédito le pertenece al señor Sánchez, hecho que no ha sido evaluado por la Comisión.*

*Por los argumentos expuestos corresponde ordenar a la Comisión que realice la pericia necesaria a fin de determinar la responsabilidad del Banco en el presente procedimiento.*

*(...)*

*“(...)este órgano colegiado considera que en aplicación del principio de impulso de oficio y principio de verdad material, oportunamente desarrollados, la Comisión debió incluir a AXES como parte denunciada del procedimiento a fin de establecer si cometió o no una infracción a la Ley de Protección al Consumidor(...).”*

5. Mediante Resolución N°1 del 16 de febrero de 2013, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia, por lo siguiente:

*“(...)*

***PRIMERO:*** *Incluir de oficio al presente procedimiento a Artefactos para su casa S.A.C. por presunta infracción de los artículos 8º, 13º literal b) del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en la medida que sería parte del procedimiento evaluador, respecto a la denuncia presentada por el señor Segundo Alcibíades Sánchez Cancino.*

***SEGUNDO:*** *admitir a trámite la denuncia presentada con fecha 2 de marzo de 2009, por el señor Segundo Alcibíades Sánchez Cancino contra Scotiabank del Perú S.A.A., Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. y Artefactos para su casa S.A.C.; por presunta infracción al TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, conforme lo siguiente:*

*(i) Por presunta infracción del artículo 8º TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto el Banco y Axes, no habrían cumplido con otorgar las medidas adecuadas para el otorgamiento de un crédito al señor Sánchez; y,*

*(ii) Por presunta infracción del artículo 13º literal b) del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto el Banco, SCI y Axes, habrían efectuado cobros por una deuda que el señor Sánchez no habría contraído ni reconocido.*

*(...)*

6. El 2 de diciembre de 2011, el Banco presentó sus descargos señalando lo siguiente:

- (i) En el año 2007, el Banco celebró con Axes un contrato para otorgamiento de créditos con fondo de garantía, en el cual se establecía el objeto del contrato y las obligaciones de cada una de las partes. Dentro de dichas obligaciones se contemplaba que Axes debía verificar y fedatear la autenticidad de la documentación y firmas presentados por los clientes sujetos a evaluación.

- (ii) El 1 de abril de 2008, el señor Sánchez solicitó un crédito con la finalidad de adquirir un artefacto en la tienda de Axes, para lo cual se firmaron los documentos necesarios para el otorgamiento del crédito. Entre dichos documentos se encontraba la carta de conformidad con la firma del denunciante, con lo cual quedaría acreditada la recepción del artefacto adquirido a través del crédito financiado.
  - (iii) En el caso del Banco, la obligación consistía en evaluar las solicitudes de crédito presentadas por Axes y, de ser aceptadas, efectuar el desembolso correspondiente.
  - (iv) En tal sentido, eran los funcionarios de Axes los encargados de verificar y fedatear los documentos presentados por los potenciales clientes, mientras que los funcionarios del Banco estaban encargados de la evaluación del crédito, sin mantener contacto alguno con dichos clientes.
  - (v) Cuando el crédito era aprobado, el Banco procedía a activar el crédito, no sin antes haber recibido por intermedio de Axes, la boleta de venta y el cronograma de pagos, documento que debía contar con la firma del solicitante. A la par se realizaba el desembolso a Axes, con lo cual se entendía que el crédito había sido otorgado con éxito.
  - (vi) Del contrato suscrito con Axes, también se desprendía que esta empresa se encargaría de la cobranza. Sin embargo, al no efectuar Axes la cobranza, se hizo el encargo a SCI.
  - (vii) El Ministerio Público realizó una investigación fiscal en contra de un funcionario vinculado a Axes, por la presunta comisión de delito contra la fe pública, en la modalidad de falsificación de documentos privados, en agravio del señor Sánchez. Por ello, no debe emitirse un doble pronunciamiento sobre los mismos hechos.
  - (viii) Finalmente, en junio de 2009, se emitió una carta de constancia de no adeudo, mediante la cual se dejaba constancia de que no existía deuda alguna del señor Sánchez con el Banco.
7. El 13 de diciembre de 2011, SCI presentó sus descargos en los siguientes términos:
- (i) El denunciante contrajo la deuda en el año 2008, tal como se verifica en el contrato de crédito.
  - (ii) El 5 de enero de 2009, dicha acreencia fue transferida a SCI mediante un contrato de Cesión de Derechos celebrado con el Banco. Es decir, se le ha venido cobrando al denunciante una deuda válida y vigente.
  - (iii) Asimismo, de acuerdo al comprobante de pago emitido por Axes, se aprecia que el señor Sánchez recibió la mercancía objeto de consumo.

8. Mediante Resolución N° 11 del 2 de agosto de 2013, se formuló requerimiento de información a las partes, con la finalidad de realizar una pericia grafotécnica de los documentos supuestamente suscritos por el señor Sánchez. El Banco precisó que no contaba con algunos documentos debido a que los originales obraban en el expediente penal seguido por el presunto delito contra la fe pública, razón por la cual resultaba imposible cumplir con la entrega de dichos documentos.
9. Mediante Oficio N° 30-2013/CC1-INDECOPI<sup>3</sup>, del 4 de diciembre de 2013, remitido a la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque (en adelante, la Fiscalía), se le solicitó lo siguiente:
- “(...) copias simples o certificadas de las piezas procesales pertinentes del **expediente 3322-2009**, donde pueda constatarse el inicio del proceso penal contra el Banco, ello en la medida que en el expediente administrativo únicamente obra copia de la acusación fiscal, parte integrante de la carpeta fiscal, documento que no resulta suficiente a fin de evaluar la procedencia de la suspensión del procedimiento. (...)”
10. Mediante Oficio N° 073-2009-MP-3° FPP-C-CH,<sup>4</sup> la Fiscalía atendió el oficio remitido por la Comisión, adjuntando copia del auto que declaró consentida la sentencia, que condenó al señor Jaime Enrique Villena Pelayo, al declararlo culpable del delito contra la fe pública, en la figura de falsificación de documentos privados, en agravio del señor Sánchez.
11. Mediante Resolución N° 14 del 16 de enero de 2014 la Secretaría Técnica declaró rebelde a Axes, en tanto no presentó sus descargos dentro del plazo otorgado.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Del proceso penal
12. El Banco señaló que el Ministerio Público realizó una investigación fiscal en contra de uno de los ex trabajadores de Axes, por la presunta comisión del delito contra la fe pública, en la modalidad de falsificación de documentos privados, esto en agravio del señor Sánchez, razón por la cual no podría emitirse un doble pronunciamiento.
13. En principio, corresponde tener en cuenta el artículo 75° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>, que establece como un deber de la

<sup>3</sup> Ver a fojas 210 a 211 del expediente.

<sup>4</sup> Ver a fojas 212 a 216 del expediente.

<sup>5</sup> **LEY N°27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos**

autoridad administrativa el encausar de oficio el procedimiento cuando se advierta cualquier error de los administrados, la Comisión considera que corresponde encausar la solicitud efectuada por el Banco y entender el pedido, como una solicitud de improcedencia de la denuncia a fin de evitar un doble pronunciamiento respecto de los mismos hechos.

14. Tomando en consideración, el encausamiento de oficio previamente señalado, la Comisión ha verificado que el Banco solicitó el 2 de diciembre de 2011 que se declare improcedente la denuncia por tratarse de los mismos hechos que estaban siendo vistos en sede judicial.
15. Al respecto, la Comisión considera que el conocimiento de un hecho que podría definirse como ilícito penal no enerva las facultades de sanción que corresponden a este Colegiado, si se determina que el hecho podría conllevar una responsabilidad administrativa, toda vez que se tratan de bienes jurídicos distintos.
16. En esa línea de análisis, debe tenerse en cuenta lo señalado por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del Indecopi en las Resoluciones N° 0221-1998/TDC<sup>6</sup> y N° 0187-2003/TDC-INDECOPI<sup>7</sup>, en las que precisó la competencia de la Comisión para conocer hechos que, constituyendo infracciones a las normas de protección al consumidor, también son infracciones a otras normas de ámbitos específicos.
17. Así, la Resolución N° 0221-1998/TDC expresa lo siguiente:

*“En principio debe quedar claramente establecido que un mismo hecho puede tener distintas consecuencias jurídicas, de tal forma, que a partir de una conducta específica se puede derivar diversas infracciones, las que a su vez pueden ser materia de distintas sanciones”* (subrayado añadido).

18. En ese sentido, los hechos denunciados podrían conllevar distintos tipos de responsabilidades (administrativa, civil y penal) y, por ende, distintas consecuencias jurídicas, por lo que la competencia de la Comisión para conocer y emitir una decisión sobre los hechos materia del presente caso no se vería afectada por la interposición de una denuncia penal en contra de las denunciadas o sus trabajadores.

---

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...)

3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos. (...)

<sup>6</sup> Resolución de fecha 19 de agosto de 1998, emitida bajo el Expediente N° 279-1997/CPC, 338-1997/CPC, 339-2009/CPC (Acumulados), interpuesta por la Comisión de Protección al Consumidor contra Empresa de Transportes Miguel Segundo Ciccía Vásquez E.I.R.L.

<sup>7</sup> Resolución de fecha 26 de mayo de 2003, emitida bajo el Expediente N° 187-2003/CPC, interpuesta por la Comisión de Protección al Consumidor contra Botica Torres de Limatambo S.A.C.

19. En cuanto al principio non bis in idem<sup>8</sup>, la Comisión considera que los intereses tutelados por la normativa de protección al consumidor y las normas penales que se analizan en el ámbito de competencia del Ministerio Público son distintos. Siendo así, la norma de Protección al Consumidor en el presente caso resguarda: (i) el derecho de los consumidores de ser debidamente informados sobre los productos o servicios puestos a disposición en el mercado, así como de las condiciones para efectuar un adecuado uso y consumo de los mismos; (ii) el deber del proveedor de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en las condiciones ofrecidas y acordadas; (iii) la obligación de los proveedores de brindar toda la información veraz, suficiente y apropiada de los productos y servicios que ofrece en el mercado a fin de que el consumidor pueda adoptar una adecuada decisión de consumo; y, (iv) derecho de recibir ofertas, promociones y publicidad de los productos o servicios, los cuales deberán ajustarse a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. A diferencia del ámbito penal, donde el bien jurídico protegido del delito de estafa es el patrimonio y del delito de falsificación de documentos es la fe pública.
20. Por lo expuesto, al no existir identidad de fundamento entre el presente procedimiento administrativo y el proceso penal que pudiera existir, corresponde desestimar la solicitud del Banco.
- (ii) De la pericia ordenada por la Sala
21. mediante la Resolución N°1210-2010/SC2, la Sala resolvió lo siguiente:
- “(…)Lo relevante a efectos de conocer la responsabilidad del Banco por los hechos denunciados pasa por establecer si la firma en el contrato de crédito le pertenece al señor Sánchez, hecho que no ha sido evaluado por la Comisión.*
- Por los argumentos expuestos corresponde ordenar a la Comisión que realice la pericia necesaria a fin de determinar la responsabilidad del Banco en el presente procedimiento.*  
*(…)”*
22. En tal sentido, la Sala Ordenó que la Comisión proceda a practicar una pericia en aquellos documentos cuya firma no fue reconocida como suya por el señor Sánchez.
23. Sin embargo, de la revisión del auto<sup>9</sup> que declaró consentida la sentencia que recayó en el proceso penal seguido contra el señor Villena (ex funcionario de

<sup>8</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**  
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:  
(...)  
**10. Non bis in idem.-** No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento. Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.

<sup>9</sup> Ver a fojas xx del expediente.

Axes) en agravio del señor Sánchez, documento proporcionado mediante el Oficio N° 073-2009-MP-3° FPP-C-CH remitido por la Fiscalía, se desprende que da cuenta de una pericia grafoténica practicada respecto de los mismos documentos analizados en el presente procedimiento administrativo. Siendo así, carece de objeto practicar y/o desvirtuar la solicitud de pericia que en un primer momento se practicaría en la presente instancia.

(iii) De los cargos imputados contra el Banco

24. Mediante la Resolución N° 1 del 16 de febrero de 2013, se imputó como presunta infracción del artículo 8° del TUO, que el Banco no habría cumplido con otorgar las medidas adecuadas para el otorgamiento de un crédito a título del denunciante. Asimismo, como presunta infracción del artículo 13° literal b) del TUO, se imputó el hecho que el Banco habría efectuado cobros por una deuda que el denunciante no habría contraído.
25. A través del artículo 8° del TUO se impone al proveedor el deber de brindar al consumidor sus productos o sus servicios en las condiciones ofrecidas y acordadas, y conforme a lo esperado por un consumidor.
26. Por su parte, el artículo 13° en su inciso b) del mismo cuerpo normativo, describe como un método comercial coercitivo el hecho que los proveedores obliguen a los consumidores a asumir prestaciones no pactadas o efectuar pagos por productos o servicios no requeridos.
27. Al respecto, la Comisión considera que las imputaciones detalladas se encuentran vinculadas a un solo presunto hecho infractor: *el otorgamiento de un crédito no solicitado por el denunciante*.
28. Del análisis de la denuncia, la Comisión considera que los hechos materia de controversia se encuentran referidos únicamente a la presunta infracción del artículo 8° del TUO.

**Sobre el deber de idoneidad**

29. Todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> El Artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

*“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.*

*El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza*

30. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
31. El señor Sánchez denunció que en enero de 2009 tomó conocimiento por medio de una comunicación remitida por el Banco, que mantenía una supuesta deuda en virtud de un crédito otorgado para la adquisición de electrodomésticos en las tiendas de Axes. Al respecto, agregó que nunca solicitó al Banco crédito alguno.
32. El Banco por su parte señaló lo siguiente:
  - (i) Celebró con Axes un contrato para el otorgamiento de créditos con fondo de garantía, cuyo objeto era que dicha empresa reciba toda la documentación presentada de las solicitudes de crédito para la adquisición de electrodomésticos, documentación cuya autenticidad debía ser verificada y fedateada.
  - (ii) Una vez recibida la carpeta del potencial cliente, las solicitudes eran evaluadas a efectos de determinar si los créditos serían otorgados. El monto era desembolsado previa recepción de la boleta de venta. Es en ese escenario que en el mes de abril del año 2008, el señor Sánchez solicitó un crédito con la finalidad de obtener electrodomésticos en una de

---

*mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor."*

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece 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.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iusuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

las tiendas de Axes, existiendo toda la documentación correspondiente de dicha negociación.

(iii) La deuda fue cedida a SCI.

33. SCI indicó que el señor Sánchez contrajo la deuda en el año 2008, acreencia que le fue transferida el 5 de enero de 2009, en virtud de un contrato de cesión de derechos<sup>11</sup>. Precisó que tal como se verifica del comprobante de pago, el denunciante recibió los productos adquiridos mediante el crédito en discusión.

34. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Carta de diciembre de 2008<sup>12</sup>, remitida por el Banco, mediante la cual se le informó que SCI se haría cargo de la cobranza de la deuda por el producto denominado "Crédito con Fondo de Garantía AXES", por el monto ascendente a S/. 5 934,36.
- (ii) Contrato para el otorgamiento de créditos con fondo de garantía, del 19 de octubre de 2007<sup>13</sup>, donde se aprecia lo siguiente:

**"(...)4.1 OBLIGACIONES A CARGO DE EL LOCADOR**

(...)

*4.1.6 Verificar y fedatear la autenticidad de la documentación y firmas presentadas por los clientes sujetos a evaluación crediticia de EL BANCO. Asumir responsabilidad respecto de los casos de falsedad que EL BANCO identifique por cualquier medio. Comprobar la autenticidad y veracidad de los documentos que adjunten en copia como parte del expediente de créditos. (...)"*

**"(...)4.2 OBLIGACIONES A CARGO DE EL BANCO**

(...)

*4.2.1 Evaluar las solicitudes de crédito que le presente EL LOCADOR. Comunicar inmediatamente el resultado de las mismas.*

(...)

*1.2.3 Desembolsar los créditos correspondientes a los clientes cuyas solicitudes hayan sido materia de aprobación por EL BANCO, con sujeción a las normas que rigen su propia actividad (...).*

(...)"

- (iii) Solicitud de crédito en establecimientos del 1 de abril de 2008, por el monto de S/. 1 050,00; y contrato de crédito en establecimientos<sup>14</sup>, documento que contendría la firma del señor Sánchez.

<sup>11</sup> Ver a fojas 32 a 38 del expediente.

<sup>12</sup> Ver a fojas 7 del expediente.

<sup>13</sup> Ver a fojas 79 a 91 del expediente.

<sup>14</sup> Ver a fojas 36 del expediente.

- (iv) Copia del cronograma de pagos<sup>13</sup> por un monto aprobado de S/. 5 934.36 a cancelarse en veinticuatro (24) cuotas mensuales, 23 de S/. 304,03 y una por el monto de S/. 303,93. documento que contendría la firma del señor Sánchez. Asimismo, el anexo del contrato de préstamos personales y establecimientos<sup>15</sup>, donde se aprecia parte de los términos y condiciones de la contratación.
  - (v) Boleta de venta N° 010-000318, del 2 de abril de 2008, donde se consignaron los productos adquiridos por un total de S/. 5733,68. Documento que estaría suscrito por el señor Sánchez.
  - (vi) Aviso de vencimiento del 2 de abril de 2008, que estaría suscrito por el señor Sánchez, respecto de la primera cuota por S/. 304,03.
  - (vii) Carta de conformidad del 2 de abril de 2008, mediante el cual se consignó que el señor Sánchez habría recibido los bienes financiados con el crédito otorgado en dicha fecha.
35. Los medios probatorios descritos en los párrafos precedentes fueron presentados por el Banco y SCI en la tramitación del presente procedimiento, como elementos que acreditarían que efectivamente en abril de 2004 el señor Sánchez solicitó un crédito para la adquisición de electrodomésticos en uno de los locales de Axes.
36. A decir del Banco y Axes, todos los documentos presentados fueron debidamente firmados en señal de conformidad, como plena manifestación de la voluntad de contratar del señor Sánchez. Ello en su momento fue valorado en ese sentido por la ORI-LAM, al declarar infundada la denuncia, tomando por válidos todos los documentos aportados por los denunciados.
37. Sin embargo, durante el procedimiento el señor Sánchez desconoció las firmas contenidas en los medios probatorios detallados en los acápites (iii) al (vii) del punto 34 de la presente resolución.
38. En ese sentido, la Sala declaró nula la resolución de primera instancia, en tanto no se había practicado una pericia grafotécnica a fin de determinar la autenticidad de las firmas discutidas por el recurrente.
39. Al respecto, la Comisión realizó los trámites correspondientes a fin de obtener toda la documentación pertinente a fin de llevar a cabo la pericia grafotécnica ordenada por la Sala.
40. Asimismo, conforme a lo mencionado por las partes en relación con el proceso penal seguido contra un ex trabajador de Axes por la presunta comisión de delitos contra la fe pública en agravio del señor Sánchez, se remitió a la Fiscalía

---

<sup>13</sup> Ver a fojas 40 del expediente.

<sup>15</sup> Ver a fojas 42 del expediente.

el Oficio N° 30-2013/CC1-INDECOPI del 4 de diciembre de 2013 solicitando información sobre tal proceso. Ello, con el objeto de verificar lo siguiente: (i) si era viable declarar la suspensión del procedimiento solicitada por las partes; y, (ii) si en caso el proceso estuviese concluido, si en él se había determinado la falsificación de los documentos presuntamente firmados por el señor Sánchez.

41. De la lectura del auto<sup>16</sup> que declaró consentida la sentencia que recayó en el proceso penal seguido contra el señor Villena (ex funcionario de Axes), en agravio del señor Sánchez, se verifica lo siguiente:

*“(...)DECLARAR CONSENTIDA la resolución número ocho que contiene la sentencia de fecha dos de noviembre del año dos mil once, **que condena al acusado JAIME ENRIQUE VILLENA PELAYO**, cuyas generales de ley obra en autos, **como autor del delito CONTRA LA FE PÚBLICA, en su figura de FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PRIVADOS previsto en el Artículo 427° del Código Penal en agravio de SEGUNDO ALCIBIADES SÁNCHEZ CANCINO...**”*  
*(El énfasis es nuestro).*

42. Sobre el particular, obra en el expediente la acusación fiscal del 18 de enero de 2010<sup>17</sup>, en la cual se aprecia que se analizaron los siguientes documentos:

- Solicitud de crédito del 1 de abril de 2008 y contrato de crédito con anexos.
- Cronograma de pagos.
- Documento denominado “crédito de consumo”.
- Aviso de vencimiento.
- Carta de conformidad.
- **Pericia grafotécnica.**
- Constancia de no adeudo.

43. En esa línea de análisis, conforme a lo resuelto dentro del proceso penal, se puede concluir que los documentos presentados por el Banco y SCI dentro del presente procedimiento contienen la firma falsificada del señor Sánchez; ello en tanto se ha determinado dentro del proceso judicial y con la actuación previa de una pericia grafotécnica sobre los mismos documentos, que las firmas en ellos consignadas no correspondían al denunciante.

44. En tal sentido, la Comisión considera que el señor Sánchez nunca solicitó el crédito materia de discusión, ni celebró contrato alguno para el otorgamiento de un crédito para la adquisición de electrodomésticos en Axes. Por tanto, se concluye que tampoco suscribió el cronograma de pagos presentado, el aviso de vencimiento, la boleta de venta, la carta de conformidad y demás documentos relativos a un negocio que nunca existió.

<sup>16</sup> Ver a fojas xx del expediente.

<sup>17</sup> Ver a fojas 445 a 460 del expediente.

45. Por lo tanto, a criterio de la presente Comisión en virtud del *Contrato para el Otorgamiento de Créditos con Fondo de Garantía* celebrado entre Axes y el Banco, ambas partes son responsables frente al consumidor por los hechos materia de denuncia toda vez que obtenían un beneficio con la celebración del referido contrato. En ese sentido, no estaban eximidos de brindar un servicio idóneo y adecuado al momento de recibir información de los potenciales clientes.
46. En el caso de Axes una de sus obligaciones era verificar la autenticidad de los documentos trasladados al Banco, ello se vio vulnerado por la actuación de uno de los trabajadores de dicho proveedor, quien falsificó los documentos del supuesto crédito solicitado por el señor Sánchez, posteriormente otorgado por el Banco. Siendo así, Axes debe responder por la actuación de dicho funcionario toda vez que no se siguieron las medidas adecuadas respecto de la documentación trasladada al Banco y supuesta venta de electrodomésticos.
47. En el caso del Banco, si bien conforme al contrato celebrado con Axes, no tenía la obligación expresa de verificar la autenticidad de los documentos presentados por los potenciales clientes, este órgano colegiado estima que la entidad financiera debe, como tal, brindar también un servicio adecuado y verificar la veracidad de la información proporcionada antes del desembolso del crédito para la acreditación de la identidad. Esto, considerando que es el Banco el que luego efectuará el cobro de la deuda, o en su defecto transferirá la acreencia a persona distinta, tal como ocurrió en el presente caso, con la cesión de cartera a favor de SCI.
48. Sobre el particular, el numeral 2 del artículo 375° de la Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero, establece lo siguiente:

“(...)

**Artículo 375°.- IDENTIFICACION DE LOS CLIENTES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS**

(...)

**2. Las empresas del sistema financiero deben registrar y verificar por medios fehacientes, la identidad, representación, domicilio, capacidad legal, ocupación y objeto social de las personas, así como otros datos de identidad de las mismas**, sean éstos, clientes ocasionales o habituales, a través de documentos tales como documentos de identidad, pasaportes, partidas de nacimiento, licencia de conducir, contratos sociales y estatutos, o cualesquiera otros documentos oficiales o privados, cuando establezcan relaciones comerciales, en especial la apertura de nuevas cuentas, el otorgamiento de libretas de depósito, la realización de transacciones fiduciarias, el arriendo de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen determinado monto de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia.

(...).”

(El énfasis es nuestro).

49. En tal sentido, si bien de acuerdo al contrato celebrado con Axes, este último era el obligado a verificar la autenticidad de los documentos, existe también una obligación legal contenida en la norma ante citada, que establece que las entidades del sistema financiero tienen la obligación de verificar por medios fehacientes la identidad de los clientes, sean estos ocasionales o habituales.

50. A mayor abundamiento, y sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que el Banco tenía la obligación contractual de evaluar las solicitudes de crédito. Tal evaluación no se limitaba a recibir los documentos recabados y verificados por Axes, sino que por el contrario la evaluación crediticia debía estar acompañada de la verificación también de la veracidad de la información vertida en los documentos y claro, de la autenticidad de los mismos.
51. Lo antes expuesto tiene asidero en el hecho de que la entidad financiera proveedora del crédito, debe también verificar la autenticidad de los documentos presentados por potenciales clientes a quienes se les otorgará una línea de crédito, desembolsará un préstamo, etc., inclusive empleando mayores mecanismos de seguridad que un intermediario, como en el caso lo era Axes. Ello, en la medida que como entidad integrante del sistema financiero debe brindar seguridad en las transacciones financieras de las cuales forma parte dentro de dicho sistema.
52. Por lo expuesto, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Sánchez contra el Banco y Axes, por infracción al artículo 8° del TUO, en tanto se ha acreditado que no otorgaron las medidas de seguridad adecuadas respecto del producto financiero en discusión.

#### **Sobre los métodos comerciales coercitivos**

53. El artículo 13° del TUO en su inciso b) tiene como un método comercial coercitivo el hecho que los proveedores obliguen a los consumidores a asumir prestaciones no pactadas o efectuar pagos por productos o servicios no requeridos; mientras que el inciso c) establece que en el escenario de una contratación de un servicio puesto a disposición por los proveedores, estos últimos no pueden modificar, sin que medie consentimiento expreso por parte de los consumidores, los términos y condiciones bajo los cuales tuvo lugar la adquisición de un producto o contratación de un servicio<sup>18</sup>.
54. En el presente caso, el señor Sánchez señaló que se le habría estado cobrando una deuda por un crédito que nunca contrajo con el Banco ni SCI. Ambas partes denunciadas han señalado que la deuda puesta a cobro es válida y vigente en el entendido que cuentan con documentación que acredita que el denunciante solicitó un crédito, posteriormente otorgado para la adquisición de

<sup>18</sup>

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 13°.**- De manera enunciativa, aunque no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

(...)

b. obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente. En ningún caso podrá interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo hubiese autorizado, de manera expresa;

(...)

(...)

electrodomésticos en Axes. Agregó SCI, que la acreencia de dicha deuda le fue transferida, razón por la cual ha venido cobrando también una deuda válida.

(i) De la responsabilidad de Axes

55. De acuerdo a los hechos expuestos y los documentos que obran en el expediente, la Comisión ha verificado que el cobro indebido de la supuesta deuda fue efectuado únicamente por los acreedores de la misma; a saber, el Banco y SCI, mas no Axes.
56. En tal sentido, en aplicación del principio de causalidad, la presente Comisión estima que la responsabilidad sobre el cobro indebido de la deuda debe recaer sobre quien realizó la conducta, que de acuerdo a los actuados fue únicamente el Banco y SCI. De modo que estos últimos serán los destinatarios de la sanción a imponer, teniendo en cuenta el análisis del punto anterior, en virtud del cual se declaró fundada la denuncia por tratarse de una contratación inválida.
57. Por lo tanto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Sánchez contra el Axes, por infracción del artículo 13° literal b) del TUO.

(ii) De la responsabilidad SCI

58. De acuerdo a lo analizado en el extremo anterior, ha quedado acreditado que los documentos presentados por el Banco y SCI fueron documentos falsificados por un ex trabajador de Axes. Con ello quedó probado que ambos no brindaron un servicio idóneo al momento de evaluar una supuesta solicitud de crédito del señor Sánchez que concluyó en el otorgamiento de un crédito nunca requerido.
59. No obstante, respecto de SCI solo corresponde analizar la cobranza misma de la deuda generada por el crédito otorgado. Es decir, si bien el Banco y Axes son responsables por el hecho de no haber brindado las medidas adecuadas en el otorgamiento de un crédito no solicitado ni contratado por el denunciante, SCI se convirtió en acreedor de la deuda en razón de un contrato de transferencia de cartera celebrado con el Banco.
60. En ese sentido, SCI no tenía obligación alguna frente al denunciante respecto del origen de la deuda, que tal como se analizó en el extremo anterior se obtuvo mediante la elaboración de documentación falsificada, esto en la medida que su derecho como acreedor se originó en una cesión de derechos válidamente constituida.
61. De modo que, SCI no aplicó ningún método comercial coercitivo en contra del señor Sánchez, en tanto la cobranza efectuada respondía a una acreencia a la cual dicho proveedor tenía derecho en virtud del contrato suscrito con el Banco, a diferencia de aquellos casos en los que la cobranza no se encuentra respaldada por documento alguno que acredite la posición contractual del nuevo acreedor.

62. Por lo tanto, la Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Sánchez contra el SCI, por infracción del artículo 13° literal b) del TUO.

### **Sobre las medidas correctivas**

63. El artículo 42° del TUO (vigente a la fecha de denuncia) establecía la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
64. El artículo 3° de la Ley N° 27917 (vigente a la fecha de los hechos) establecía que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto<sup>19</sup>.
65. En el presente caso ha quedado acreditado que el Banco y Axesno cumplieron con brindar las medidas adecuadas en el otorgamiento de un crédito nunca solicitado por el señor Sánchez, puesto que se llevó a cabo mediante documentación falsificada
66. En tal sentido, la Comisión estima que corresponde ordenar que el plazo de cinco (5) días, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, el Banco y Axes, cumplan con eliminar todo registro en sus sistemas de la supuesta solicitud de crédito, el contrato de otorgamiento y desembolso del mismo y la adquisición de bienes a través de dicho supuesto crédito.
67. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N° 1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el Artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>20</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 3°.-** En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

<sup>20</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>21</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa 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 Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta

68. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el Artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>22</sup>.

### Graduación de la sanción

69. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el TUO, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
70. El artículo 41A° del TUO establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño resultante de la infracción y los efectos en el mercado, entre otros<sup>23</sup>.
71. El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El

---

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.

<sup>22</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

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

<sup>23</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2009-PCM, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo 41A°.-** La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
  - b. La probabilidad de detección de la infracción.
  - c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado.
  - d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  - e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
  - f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
  - g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (Artículo incorporado por el Artículo 12° del Decreto Legislativo N° 1045).

beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

72. La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).
73. En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.
74. Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.
75. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41ºA del TUO, a fin de determinar la sanción que se considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.
76. En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección.
77. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41ºA del TUO, así como los que supletoriamente se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 130º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en

donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer.

#### Sobre la multa contra Axes – el otorgamiento del crédito

78. Ha quedado acreditado que el Banco y Axes no adoptaron las medidas adecuadas para el otorgamiento del crédito, crédito que nunca fue solicitado por el denunciante.
79. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por el denunciado es difícil de cuantificar pues se trata de un daño causado al consumidor, en la medida que se habría tramitado la solicitud de un crédito y desembolsado el mismo, empleando documentos falsificados en nombre del denunciante.
80. La Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>24</sup>.
81. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 41-A del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
82. La Comisión estima tener en cuenta como criterio adicional para graduar la sanción, el daño ocasionado al consumidor, en la medida que el hecho de atribuir una deuda no contraída acarrea no solo una afectación económica por el cobro mismo, sino también una afectación a la imagen e historial crediticia del afectado.

<sup>24</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”*

83. Asimismo, se ha producido un daño al mercado de servicios financieros, toda vez que los consumidores no esperan que una entidad perteneciente al sistema financiero, inicie la cobranza de una deuda inexistente que nunca contrajo, y que además se originó en el marco de transacciones con otro proveedor que a su vez le proporcionó documentación falsificada para la obtención de un beneficio económico a través del cobro de intereses.
84. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde imponer a Axes una multa ascendente a 10 UIT.

Sobre la multa contra el Banco – el otorgamiento del crédito

85. Ha quedado acreditado que el Banco y Axes no adoptaron las medidas adecuadas para el otorgamiento del crédito, crédito que nunca fue solicitado por el denunciante.
86. En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por el denunciado es difícil de cuantificar pues se trata de un daño causado al consumidor, en la medida que se habría tramitado la solicitud de un crédito y desembolsado el mismo, empleando documentos falsificados en nombre del denunciante.
87. La Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA).
88. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 41-A del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
89. La Comisión estima que respecto del Banco, un criterio a tener en cuenta es el daño al mercado de servicios financieros, toda vez que los consumidores no esperan que una entidad perteneciente al sistema financiero, inicie la cobranza de una deuda inexistente que nunca contrajo, y que además se originó en el marco de transacciones con otro proveedor que a su vez le proporcionó documentación falsificada para la obtención de un beneficio económico a través del cobro de intereses. Ello en la medida que ante un incumplimiento del pago de una deuda, en el lapso que se comprueba si la misma es debida o no, un consumidor podría ser reportado ante las centrales de riesgos, en caso el acreedor fuese un obligado a efectuar tales reportes.
90. Por lo tanto, la Comisión estima que corresponde imponer al Banco y Axes, a cada uno una multa ascendente a 5 UIT.

### Atenuante

91. La Comisión estima que en el presente caso corresponde considerar como un factor atenuante de la multa, el hecho de que el Banco emitió una carta constancia de no adeudo, del 4 de junio de 2009, donde se verifica que a dicha fecha no registraba deuda alguna en la entidad financiera. Ello implica que el Banco extornó el monto adeudo y discutido en el presente procedimiento.
92. En tal sentido, corresponde atenuar la multa impuesta, reduciéndola a una multa de 3 UIT.

### **Sobre las costas y costos**

93. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código<sup>25</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido el denunciante o el INDECOPI.
94. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción cometida por el Bancopy Axes por lo que esta Comisión considera que se debe ordenar a los denunciados el pago solidario de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, deberá cumplir con pagar al denunciante las costas del procedimiento que ascienden a la suma de S/. 36,00, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución<sup>26</sup>.
95. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS N° 1.

### **RESUELVE:**

---

<sup>25</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TERCERA.- Modificación del artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807**  
Modifícase el artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 7. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda"

<sup>26</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Segundo Alcibiades Sánchez Cancino contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido a que no cumplió con otorgar las medidas adecuadas en el otorgamiento de un crédito que el denunciante nunca solicitó ni contrató.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Segundo Alcibiades Sánchez Cancino contra Artefactos para su casa S.A.C., por infracción del artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido a que no cumplió con otorgar las medidas adecuadas en el otorgamiento de un crédito que el denunciante nunca solicitó ni contrató.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Segundo Alcibiades Sánchez Cancino contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C., por presunta infracción del artículo 13° literal b) del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido a que habría efectuado el cobro indebido de una deuda originada en un crédito que nunca solicitó.

**CUARTO:** Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. y a Artefactos para su casa S.A.C. que el plazo de cinco (5) días, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, los denunciados cumplan con eliminar todo registro en sus sistemas de la supuesta solicitud de crédito, el contrato de otorgamiento y desembolso del mismo y la adquisición de bienes a través de dicho supuesto crédito.

**QUINTO:** Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa ascendente a 3 Unidades Impositivas Tributarias, respecto del extremo referido la omisión en el empleo de medidas adecuadas en el otorgamiento de un crédito que el denunciante nunca solicitó. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>27</sup>.

**SEXTO:** sancionar a Artefactos para su casa S.A.C. con una multa ascendente a 10 Unidades Impositivas Tributarias, respecto del extremo referido la omisión en el empleo de medidas adecuadas en el otorgamiento de un crédito que el denunciante nunca solicitó. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. y Artefactos para su casa S.A.C., que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la

<sup>27</sup>

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

**Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

(...)

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar solidariamente al denunciante, las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°1.

**NOVENO:** disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. y Artefactos para su casa S.A.C. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>28</sup>.

**DÉCIMO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación<sup>29</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.<sup>30</sup>

**Con la intervención de los señores Comisionados: María del Rocío Vesga Gatti, Hugo Ramiro Gómez Apac, Carmen Jacqueline Gavelán Díaz y José Ricardo Wenzel Ferradas.**

**MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI**  
**Presidenta**

<sup>28</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

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

<sup>29</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>30</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.