



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 058-2016-IMC/PS0-INDECOPI-PIU
(Expediente N° 426-2015/PS0-INDECOPI-PIU)

RESOLUCIÓN FINAL N° 0019-2017/PS0-INDECOPI-PIU

EXPEDIENTE N° : 058-2016-IMC/PS-INDECOPI-PIU
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL
INDECOPI DE PIURA (OPS)
DENUNCIANTE : ALTAGRACIA OROZCO RIVERA (SEÑORA OROZCO)
ADMINISTRADO : BANCO AZTECA DEL PERU S.A. (EL BANCO)
MATERIA : INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CORRECTIVA
MULTA

Piura, 04 de enero de 2017

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución Final N° 757-2015/PS-INDECOPI-PIU del 25 de setiembre de 2015, el OPS ordenó:

“CUARTO: Ordenar a Banco Azteca del Perú S.A. como medida correctiva lo siguiente:

- (i) Cumpla Banco Azteca del Perú S.A. con eliminar y/o extornar de su sistema la totalidad de la deuda atribuida a la señora Orozco y cesen de manera definitiva los requerimientos de cobranza de la misma en su domicilio, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.”

2. Mediante constancia de consentimiento del 15 de octubre de 2015, el OPS declaró consentida la Resolución Final N° 757-2015/PS0-INDECOPI-PIU.
3. Por escrito del 07 de noviembre de 2016, la señora Orozco solicitó ante el OPS el incumplimiento de la medida correctiva.
4. Mediante Resolución N° 3 del 14 de noviembre de 2016, el OPS requirió al Banco que, en siete (7) días hábiles presente los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada por el OPS bajo apercibimiento de hacer efectiva la sanción establecida en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
5. Por escrito del 01 de diciembre de 2016, el Banco manifestó que le ha solicitado a la señora Orozco que aperture una cuenta para proceder de inmediato con el cumplimiento de la medida correctiva; sin embargo, hasta la fecha no se ha apersonado; y solicitó que la denunciante se apersona y aperture una cuenta para que puedan cumplir con lo ordenado.

II. ANÁLISIS

Presunta infracción a analizar

6. El artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), modificado por el Decreto Legislativo N° 1308 establece que, “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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 058-2016-IMC/PS0-INDECOPI-PIU
(Expediente N° 426-2015/PS0-INDECOPI-PIU)

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.”

7. Mediante Resolución Final N° 757-2015/PS-INDECOPI-PIU del 25 de setiembre de 2015, el OPS, ordenó:

“CUARTO: Ordenar a Banco Azteca del Perú S.A. como medida correctiva lo siguiente:

- (i) Cumpla Banco Azteca del Perú S.A. con eliminar y/o extornar de su sistema la totalidad de la deuda atribuida a la señora Orozco y cesen de manera definitiva los requerimientos de cobranza de la misma en su domicilio, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.”

8. Por constancia de consentimiento del 15 de octubre de 2015, el OPS declaró consentida la Resolución Final N° 757-2015/PS0-INDECOPI-PIU.
9. Teniendo en cuenta que la Resolución Final N° 757-2015/PS-INDECOPI-PIU ha sido válidamente notificada al Banco el 06 de octubre de 2015, el plazo para el cumplimiento de la medida correctiva ordenada venció indefectiblemente el **14 de octubre de 2015**; por lo que, el denunciado se encontraba obligado a dar cumplimiento a la medida correctiva ordenada mediante la citada Resolución dentro del plazo previsto para ello.
10. Al respecto, Banco ha alegado que solicitó a la señora Orozco que abriera una cuenta para proceder de inmediato con el cumplimiento de la medida correctiva; sin embargo, hasta la fecha no se ha apersonado; y solicitó que la denunciante se apersona y apertura una cuenta para que puedan cumplir con lo ordenado.
11. Cabe indicar que, lo ordenado estuvo referido a que la denunciada elimine y/o extorne de su sistema la totalidad de la deuda atribuida a la señora Orozco; y por otro lado, que cesen de manera definitiva los requerimientos de cobranza en su domicilio; sin embargo, el Banco solo ha alegado que solicitó a la señora Orozco abra una cuenta, pese a que el cumplimiento de la medida correctiva no estaba condicionada a que se abra la misma, y además, el Banco no ha acreditado haber realizado las gestiones necesarias para cumplir con el mandato de la autoridad administrativa.
12. En ese sentido, considerando que, el Banco no ha acreditado el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo otorgado, esto es, cinco días después de notificada la resolución que ordena la medida correctiva, corresponde sancionar al Banco por incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa.

Graduación de la sanción:

13. El artículo 28° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹

¹ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 28°.- Si el obligado a cumplir con una medida cautelar o con una medida correctiva ordenada por la Comisión no lo hiciera, se le impondrá automáticamente una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para cuya graduación se tomará en cuenta los criterios que emplea la Comisión al emitir resoluciones finales. Dicha multa deberá ser pagada dentro del plazo de 5 días (cinco) días de notificada, vencidos los cuales se ordenará su cobranza coactiva. Si el obligado persiste en el incumplimiento, la Comisión podrá imponer una nueva multa duplicando sucesiva e ilimitadamente el monto de la última multa impuesta hasta que se cumpla con la medida cautelar o la medida correctiva y sin perjuicio de poder denunciar al responsable ante el Ministerio Público para que éste inicie el proceso penal que corresponda. Las multas impuestas no impiden a la Comisión imponer una multa o sanción distinta al final del procedimiento, de ser el caso.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 058-2016-IMC/PS0-INDECOPI-PIU
(Expediente N° 426-2015/PS0-INDECOPI-PIU)

dispone que la Comisión o, en este caso, el Órgano de Procedimientos Sumarísimos, puede imponer multas a los proveedores en caso se produzca un incumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en las resoluciones finales. Además, señala que las multas podrán ser graduadas hasta con el máximo permitido y duplicadas sucesiva e ilimitadamente si el obligado persiste en su incumplimiento.

14. A fin de graduar la sanción a imponerse, este OPS considera conveniente tener en cuenta, además de los parámetros establecidos en el citado artículo 117, algunos de los criterios de graduación de las sanciones que contiene el artículo 112 del Código modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, entre los que se encuentran:
15. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción: En el presente caso, Banco ha obtenido un beneficio económico al no haber implementado los mecanismos necesarios para dar cumplimiento dentro del plazo a las medidas correctivas ordenadas por la autoridad administrativa, por lo que del análisis corresponde que la infracción detectada deba considerarse como grave con multa.
16. Efectos que pudiese ocasionarse en el mercado: La infracción detectada en el presente procedimiento daña la confianza que los consumidores depositan en las empresas que actúan en el mercado como las empresas de telecomunicaciones, por lo que, de no sancionarse adecuadamente la presente infracción, podría establecerse un mal precedente, en el sentido que los proveedores podrían incumplir con las medidas correctivas impuestas, desacatando a la autoridad y contraviniendo la legislación vigente. En ese sentido, en atención a este criterio, corresponde que la infracción detectada debe considerarse como grave.
17. Luego de efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, y habiéndose ponderado la calificación que por sí solos otorga cada uno de ellos a la infracción, resulta que ésta debe calificarse como grave en el presente caso.
18. Como lo ha dicho la Sala de Defensa de la Competencia en la Resolución 1236-2008/TDC-INDECOPI² de acuerdo con el principio de razonabilidad, las 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 ilícito esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.
19. Por lo expuesto, este OPS considera que corresponde sancionar al Banco con una multa ascendente a 3 (tres) Unidades Impositivas Tributarias.

Costas del procedimiento

20. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI³ dispone que es potestad de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.

² De fecha 26 de junio de 2008, recaída en el Expediente 083-2007/CCD.

³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:
Artículo 7°.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 058-2016-IMC/PS0-INDECOPI-PIU
(Expediente N° 426-2015/PS0-INDECOPI-PIU)

21. En ese sentido, el administrado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la denunciante interesada las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00⁴.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a Banco Azteca del Perú S.A. con tres (3) UIT, por el incumplimiento de medida correctiva ordenada a través de la Resolución Final N° 757-2015/PS0-INDECOPI-PIU al no haberse acreditado el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.

SEGUNDO: Informar a Banco Azteca del Perú S.A. que la multa deberá ser abonada a través de depósito en cuenta⁵. La multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado 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.

TERCERO: Ordenar a Banco Azteca del Perú S.A. que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Orozco la suma de S/ 36.00 (Treinta y seis y 00/100 Nuevos Soles) por concepto de costas del presente procedimiento.

CUARTO: Informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa. Ello, de conformidad con lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor modificado por el Decreto Legislativo N° 1308 no cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

QUINTO: Disponer la inscripción de Banco Azteca del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°⁶ de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Susan Camero Cruz

Jefa

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor del Indecopi de Piura

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.

⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁵ El pago de multas a través de entidades bancarias se efectuará únicamente a través de las siguientes cuentas corrientes:

Banco de Crédito del Perú (Cuenta Corriente) 193-1852417-0-81

Banco de Crédito del Perú (Cuenta Corriente) 193-1852416-0-71

Banco de la Nación (cuenta corriente): 000-0000-282545

Una vez realizado el pago, sírvase solicitar el comprobante de ingreso que acredite la cancelación de la multa, para fines de actualización de la deuda.

⁶ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.