

RESOLUCIÓN FINAL N° 1372-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : OSWALDO PÉREZ MENDOZA
CARLOS ANDRÉS PÉREZ HERRERA
ROCIO PÉREZ HERRERA
ISABEL PÉREZ HERRERA
CINTHIA FIORELLA INOÑAN RAMOS
(LOS DENUNCIANTES)
DENUNCIADOS : BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. (EL BANCO)
ELEKTRA DEL PERÚ S.A. (ELEKTRA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
REBELDÍA
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TIPO SERVICIO
NCP

SANCIÓN :

BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. : 7 UIT
ELEKTRA DEL PERÚ S.A. : 7 UIT

Lima, 18 de abril de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante los escritos de fechas 5 de noviembre de 2010 y el 12 de abril de 2011, los denunciantes denunciaron al Banco y Elektra por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, señalando que:
 - (i) Durante los años 2009 y 2010, los co-denunciados a través de su personal motorizado, van a sus domicilios a solicitar la cancelación de sus acreencias, pero en algunas ocasiones al efectuar dicho pago sólo les entregaron recibos provisionales con la indicación que podrían ser canjeados por los originales. Justificaron la falta de entrega aduciendo que su "JANGEL" (caja registradora manual) se encontraba malogrado, por lo que en dichas ocasiones no recibieron los recibos de pago originales. Sin embargo, cuando desearon efectuar el canje de los recibos provisionales por los originales, las cajeras de los co-denunciados señalaron que no era necesario.

- (ii) Al solicitar sus estados de cuenta, se percataron que los pagos efectuados y constaban en los recibos provisionales no coincidían con los descargados en el sistema de los co-denunciados; por lo que, sus deudas se incrementaron y el personal de cobranza de los co-denunciados empezó a requerir la presunta deuda, amenazando con efectuar el embargo y descerraje de las puertas de sus domicilios, lo que hizo que devolvieran sus refrigeradoras (adquiridas por Rocío e Isabel Pérez Herrera) perdiendo cada una S/. 1 500,00 por los pagos efectuados.
 - (iii) Al asesor legal de las co-denunciadas le cobró al señor Oswaldo Pérez Mendoza S/. 100,00 por el acuerdo "Promesa de Pago", pero no le entregó ningún documento que acredite dicho pago. Asimismo, dicho empleado al no haber pagado unas semanas le cobró en tres oportunidades S/. 500,00 sin que tampoco le entregara recibo de pago alguno, aduciendo que al haberse atrasado se dejaba sin efecto la "Promesa de Pago", por lo que tuvo que realizar otro acuerdo y pagar nuevamente la suma adeudada.
 - (iv) Por su parte la señorita Cinthia Fiorella Inoñan Ramos se acogió al acuerdo "Promesa de Pago" donde le informaron sobre la exoneración de intereses moratorios. Sin embargo, por sólo haberse atrasado 7 días los co-denunciados le pretenden cobrar S/. 399,00 por intereses, a pesar que comunicó sobre dicha demora con antelación para evitar cualquier recargo.
 - (v) Los co-denunciados no habrían cumplido con entregar copia del contrato, ni la hoja resumen de póliza de seguro, aduciendo que no acostumbran entregar dichos documentos.
2. Mediante Resolución N° 2 de fecha 19 de octubre de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, imputando como hechos presuntamente infractores los siguientes:

- (i) *El Banco y Elektra: (i) no habrían registrado en su estado de cuenta los pagos efectuados a través de su servicio de pago en domicilio; (ii) no habrían cumplido con entregar copia del contrato ni la hoja resumen de la póliza de seguros suscritos; y, (iii) habrían exigido el pago de una suma de dinero distinta a la que efectivamente adeudaban; involucrarían una afectación a las expectativas de los denunciados, quienes no habrían encontrado una correspondencia entre lo que esperaban recibir de parte de los proveedores denunciados y lo que realmente recibieron. Por consiguiente, corresponde calificar los hechos materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en el artículo 8° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.*
- (ii) *El Banco y Elektra: (i) no habrían entregado constancias de pago originales a los denunciados al momento que efectuaron el pago a través del servicio de pago en domicilio; y, (ii) habrían recibido montos dinerarios por concepto de "Promesa de Pago" sin entregar recibido o constancia de estos pagos, y posteriormente habrían requerido nuevamente dichos pagos aduciendo que no se habrían realizado; involucrarían una afectación al derecho que tienen todos los consumidores a recibir*

un documento que acredite el pago por el servicio o producto recibido. En consecuencia, corresponde calificar los hechos materia de denuncia como una presunta infracción al artículo 6° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

- (iii) *Banco y Elektra habrían cobrado a la señorita Cinthia Fiorella Inoñan Ramos S/. 399,00 por 7 días de atraso en el pago de su acuerdo de "Promesa de Pago", por concepto de intereses; involucraría una afectación indebida a los intereses económicos de los denunciados, en la medida que se le estaría realizando un cobro desproporcionado y excesivo por el pago de intereses ante el atraso de su deuda. En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del artículo 5° literal d) del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.*
- (iv) *El Banco y Elektra habrían efectuado métodos de cobranza abusiva en contra de los denunciados, en tanto habrían requerido el pago de las deudas pendientes de pago amenazando a los denunciados con el embargo de sus bienes y el descerraje de las puertas de sus domicilios; constituiría una vulneración al derecho del consumidor de no ser objeto de métodos abusivos de cobranza, en tanto el proveedor habría pretendido hacer efectivo el cobro de una acreencia, utilizando métodos que afectaban su tranquilidad y privacidad familiar, lo cual califica como una infracción de los artículos 24°- A y 24°-B.*

3. Mediante Resolución N° 3 de fecha 17 de enero de 2012, la Secretaría Técnica declaró rebelde al Banco y a Elektra, en la medida que no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado¹.

ANÁLISIS

Cuestión previa

Sobre las imputaciones

4. Tal como ha sido señalado en los párrafos precedentes, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciados, estableciendo, entre otras imputaciones, lo siguiente:
 - (i) *El Banco y Elektra habrían exigido el pago de una suma de dinero distinta a la que efectivamente adeudaban. Por consiguiente, corresponde calificar ese hecho de la denuncia como una presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 8° del TUO.*

¹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 223°.- **Contestación de la reclamación**

223°.3.- En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

- (ii) *El Banco y Elektra habrían cobrado a la señorita Cinthia Fiorella Inoñán Ramos S/. 399,00, por 7 días de atraso en el pago de acuerdo a la "Promesa de Pago" por concepto de intereses. En consecuencia, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como un presunta infracción del artículo 5º literal d) del TUO.*
 - (iii) *El Banco y Elektra habrían recibido montos dinerarios por concepto de "Promesa de Pago" sin entregar recibo o constancia de estos pagos, y posteriormente habrían requerido nuevamente dichos pagos aduciendo que no se habrían realizado. En consecuencia, corresponde calificar los hechos materia de denuncia como una presunta*
5. Luego de evaluar la denuncia presentada por los denunciantes, la Comisión considera que el segundo y tercer hecho imputado deben de ser analizados con la primera imputación en la medida que los denunciados han exigido a los denunciantes montos dinerarios distintos a los cancelados. Asimismo, en la medida que ambas imputaciones conformarán un solo hecho denunciado, corresponde analizarlas bajo una presunta infracción al artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.
6. Por lo expuesto, el presente órgano colegiado es de la opinión que el citado hecho imputado debe ser analizado en función al derecho de los consumidores; lo cual involucraría una afectación a las expectativas de los denunciantes, quien no habrían encontrado una correspondencia entre lo que esperaban recibir de parte de los proveedores denunciados y lo que realmente recibió.

Marco Teórico de la rebeldía

7. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el principio de licitud si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.
8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, **debe probar la existencia del defecto**, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
9. Así, **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 de Protección al Consumidor, 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.

10. El quid está en cómo se prueba el defecto. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre si hay o no un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuando el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.
11. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.
12. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del DL 807 reconoce expresamente en su artículo 26^{o2} la figura de la rebeldía, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.
13. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el DL 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción administrativa. De modo que la rebeldía prevista en el Capítulo V del DL 807 no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito, incentivar la participación de los proveedores en el procedimiento. Recordemos que en el mundo de la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —la declaración de parte, por cierto, es un

² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807.-**

“Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. (...)”

medio probatorio—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute es principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.

14. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limitara al dictado de medidas correctivas resarcitorias —con lo cual el procedimiento sería un trilateral puro—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. ¿Cómo armonizar la rebeldía con la presunción de licitud? ¿Una institución prima sobre la otra? La respuesta es no. Tiene que haber equilibrio. Una no puede avasallar a la otra. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.
15. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
16. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que este denuncia no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:
 - Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.

- De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.
 - En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que este brindó información relevante, u otros similares.
 - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.
17. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (v.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.
18. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.
19. Una cuarta modulación la introduce el Numeral 223.3 del Artículo 223 de la LPAG, norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
20. Aunada a las cuatro modulaciones indicadas, no debe perderse de vista que la presunción legal consecuencia de la rebeldía tampoco se aplicará en los casos expresamente excluidos en el artículo 461° del Código Procesal Civil, es decir, cuando habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; la pretensión se sustente en un derecho indisponible; requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o el juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

Aplicación al caso concreto

21. Cabe resaltar que durante la tramitación del procedimiento el Banco y Elektra fueron declarados en rebeldía, en la medida que no cumplieron con presentar sus descargos dentro del plazo otorgado. Dicha declaración implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por el denunciante³. El artículo 223.1° de la Ley N° 27444, Ley

³ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

del Procedimiento Administrativo General, establece que las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas⁴.

22. Las pruebas actuadas en el presente procedimiento deben ser suficientes para generar verosimilitud en la Comisión acerca de la ocurrencia del hecho denunciado.

Sobre el deber de idoneidad

23. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁵.

Artículo 26°.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

⁴ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 223°.- Contestación de la reclamación

223°.1 El reclamo deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 113° de la presente Ley, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho. Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

(...)

- ⁵ 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.”

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 esperaríamos 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 *iuris 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,

24. 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.

(i) *Respecto al no registro de los pagos en sus estados de cuenta*

25. En el presente caso, los denunciados señalaron que tanto el Banco como Elektra no habrían registrado en sus estados de cuenta los pagos efectuados a través de su servicio de pago a domicilio.

26. Sobre el particular, este Colegiado considera que es el denunciado quien debe demostrar que cumplió con brindar un servicio idóneo o que existen causas que lo exoneran de responsabilidad; sin embargo, pese a que ambos denunciados fueron debidamente notificados el 25 de octubre de 2011, con la Resolución de Secretaría Técnica N° 2, en la que se admite a trámite la denuncia, señalando los cargos imputados en su contra, tanto el Banco como Elektra no han presentado medio probatorio alguno que acredite que se hayan registrado los pagos efectuados a través de su servicio de pago a domicilio, ya sea en los estados de cuenta y/o en cualquier sistema que poseen las denunciadas. Por el contrario, se han mantenido rebelde durante el procedimiento.

27. Por otro lado, las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar verosimilitud en la Comisión acerca de la ocurrencia del hecho denunciado. En tal sentido, la Comisión considera que en el presente procedimiento los medios probatorios aportados por la denunciante generan verosimilitud que las denunciadas no registraron en sus estados de cuenta los pagos realizados, tal y como consta en el estado de cuenta del año 2009⁶ que obra en el expediente, en el cual se puede verificar que no se consignó los pagos que efectuaron los denunciados.

28. Por las razones expuestas, y en la medida que los denunciados no han presentado elementos probatorios que permitan desvirtuar su responsabilidad y considerando lo expuesto en los párrafos precedentes respecto al efecto de la rebeldía, la Comisión

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.

⁶ Ver a foja 69.

considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 8° del TUO.

(ii) *No habrían cumplido con entregar copia del contrato ni la hoja resumen de la póliza de seguros suscritos*

29. Los denunciantes señalaron que las denunciadas no habrían cumplido con entregar copia del contrato, ni la hoja resumen de póliza de seguro, aduciendo que no acostumbran entregar dichos documentos.

30. Sobre el particular, este Colegiado considera que es el denunciado quien debe demostrar que cumplió con brindar un servicio idóneo o que existen causas que lo exoneran de responsabilidad; sin embargo, pese a que ambos denunciados fueron debidamente notificados, tal y como ya se demostró en los párrafos precedentes, no han presentado medio probatorio alguno que acredite que le hayan entregado a los denunciantes los documentos antes mencionados. Por el contrario, se han mantenido rebelde durante el procedimiento.

31. Por las razones expuestas, y en la medida que los denunciados no han presentado elementos probatorios que permitan desvirtuar su responsabilidad y considerando lo expuesto en los párrafos precedentes respecto al efecto de la rebeldía, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 8° del TUO.

(iii) *Habrían exigido el pago de una suma dineraria distinta a la que efectivamente adeudaban*

32. Los denunciantes señalaron que las denunciadas les habrían exigido el pago de una suma dineraria distinta a la que efectivamente adeudaban.

33. Sobre el particular, este Colegiado considera que es el denunciado quien debe demostrar que cumplió con brindar un servicio idóneo o que existen causas que lo exoneran de responsabilidad; sin embargo, pese a que ambos denunciados fueron debidamente notificados, no han presentado medio probatorio alguno que acredite que le hayan entregado a los denunciantes los documentos antes mencionados. Por el contrario, se han mantenido rebelde durante el procedimiento.

34. Sin embargo, las pruebas actuadas en el procedimiento deben ser suficientes para generar verosimilitud en la Comisión acerca de la ocurrencia del hecho denunciado. En tal sentido, la Comisión considera que en el presente procedimiento los medios probatorios aportados por los denunciantes generan verosimilitud que las denunciadas exigieron el pago de montos dinerarios distintos a los que efectivamente adeudaban, tal y como consta en las diversas cartas remitidas por el Banco y Elektra⁷ que obra en el

⁷ Ver a foja 11-13, 15-17, 22, 24, 31, 35-39, 51, 56.

expediente, en las cuales se puede verificar que se consignan montos dinerarios distintos.

35. Por las razones expuestas, y en la medida que los denunciados no han presentado elementos probatorios que permitan desvirtuar su responsabilidad y considerando lo expuesto en los párrafos precedentes respecto al efecto de la rebeldía, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia por infracción al artículo 8° del TUO.

Sobre los comprobantes de pago

36. El artículo 6° del TUO señala que es obligación inexcusable e ineludible del proveedor de bienes o servicios otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice.
 - (i) *Respecto a la no entrega de constancias de pago originales*
37. Los denunciantes indicaron que el Banco y Elektra no les habrían entregado constancias de pago originales al momento de efectuar el pago a través del servicio del servicio en pago a domicilio.
38. Por su parte, las denunciadas han estado rebeldes durante todo el procedimiento, pese a que fueron debidamente notificados; sin embargo, no han presentado medio probatorio alguno que acredite que le hayan entregado a los denunciantes los comprobantes de pago por los pagos efectuados.
39. En atención a ello, obra en el expediente compromisos de pago y recibos⁸ en donde se puede evidenciar que los diversos pagos que efectuaron los denunciantes fueron registrados, oportunamente.
40. Conforme a lo expuesto, se verifica que si bien no se ha acreditado la entrega de un comprobante de pago con valor tributario, en el presente caso el Banco y Elektra cumplieron con extender documentos a los denunciantes, consignando los adelantos de dinero efectuados.
41. En este punto es preciso señalar que el bien jurídico protegido en este tipo de infracciones es la posibilidad que el consumidor cuente con un documento que le permita acreditar la relación de consumo que está entablando o que compruebe el pago total o parcial que realiza por la adquisición de un bien o servicio.
42. Lo anteriormente señalado no implica promover la evasión de las obligaciones tributarias a las que se encuentran obligados los proveedores en el mercado; sin embargo, es

⁸ Ver a foja 70, 73 y 74.

pertinente aclarar que dicha competencia ha sido determinada en el sistema jurídico a una entidad distinta a la presente instancia, tal criterio ha sido recogido en las Resoluciones N° 375-2011/CPC y N° 791-2011/CPC.

43. Por lo expuesto, y al haberse acreditado la entrega de una constancia de los montos adelantados, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 6° del TUO.
44. Sin embargo, en la medida que se ha acreditado la omisión en la entrega de un comprobante de pago formal, la presente instancia considera que corresponde poner en conocimiento de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria este hecho; motivo por el cual la Secretaría Técnica deberá remitir una copia de la presente resolución a dicha instancia administrativa.

Sobre los métodos abusivos de cobranza

45. De otro lado, el artículo 24°-A de la Ley de Protección al Consumidor establece que los proveedores deben utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes, señalando que se encuentra prohibido el empleo de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros⁹.
46. Asimismo, el artículo 24°-B de la ley establece de manera enunciativa, cuáles son los métodos de cobranza que se encuentran prohibidos expresamente, estableciendo en el inciso a) que se encuentra prohibido el envío al deudor o su garante, de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales¹⁰.

⁹ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 24°-A.- El proveedor o prestador debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

(Artículo adicionado por el Artículo 1° de la Ley N° 27598)

¹⁰ **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 24°-B.- Para efectos de la aplicación del segundo párrafo del Artículo 24°A, se prohíbe:

- a) envío al deudor o su garante de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
 - b) envío de comunicaciones o llamadas a terceros ajenos a la obligación, informando sobre la morosidad del consumidor.
 - c) visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos o feriados o en horas nocturnas.
 - d) carteles o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o del garante.
 - e) ubicar personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda, o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor.
 - f) difundir a través de medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago, sin orden judicial. No se comprende en esta prohibición la información que proporcionan las Centrales Privadas de Información de Riesgos que están reguladas por ley especial ni la información que por normatividad legal proporcione el Estado.
 - g) el envío de notificaciones de cobranza al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo; y, (Inciso modificado por el Artículo 9° del Decreto Legislativo N° 1045).
 - h) Cualquier otra modalidad análoga que esté comprendida en el artículo anterior. (Inciso incorporado por el Artículo 9° del Decreto Legislativo N° 1045).
- (Artículo adicionado por el Artículo 1 de la Ley N° 27598)

47. Los denunciantes señalaron que el Banco y Elektra les habría requerido el pago de las deudas pendientes de pago amenazándolos a los denunciantes con el embargo de sus bienes y el descerraje de las puertas de sus domicilios.
48. Al respecto, obran a fojas 11 al 62, cartas remitidas por las denunciadas a los denunciantes en donde se puede apreciar que le comunican sobre las presuntas deudas que éstos mantienen así como las acciones que procederán a realizar.
49. Sobre el particular, esta Comisión considera que comunicar a los deudores sobre sus obligaciones, informar del inicio de las acciones judiciales, así como el plazo de su ejecución, el procedimiento que se podrá seguir ante un posible incumplimiento de pago y que un asesor deje constancia que ha sido entregado, no configura un método prohibido de cobranza, pues constituye una potestad legalmente reconocida a los acreedores frente al incumplimiento en el pago de los créditos a su favor, tal como lo establece el artículo 1219° del Código Civil¹¹.
50. Es preciso señalar que los documentos materia de cuestionamiento se encuentran con el logo del Banco y de Elektra, así como el del encargado de la cobranza, sin evidenciarse sellos o algún tipo de contenido que pueda inducir a pensar al denunciante que se tratara de una notificación judicial por lo que, de la propia denuncia se desprende la falta de responsabilidad del denunciado.
51. Por las razones expuestas, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia por infracción a los artículos 24° - A y 24° B del TUO.

De las medidas correctivas

52. El artículo 42° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece 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.

¹¹ **CODIGO CIVIL**
Derechos y acciones del acreedor como efecto de las obligaciones
Artículo 1219°.-

Es efecto de las obligaciones autorizar al acreedor para lo siguiente:

- 1.- Emplear las medidas legales a fin de que el deudor le procure aquello a que está obligado.
- 2.- Procurarse la prestación o hacérsela procurar por otro, a costa del deudor.
- 3.- Obtener del deudor la indemnización correspondiente.

4.- Ejercer los derechos del deudor, sea en vía de acción o para asumir su defensa, con excepción de los que sean inherentes a la persona o cuando lo prohíba la ley. El acreedor para el ejercicio de los derechos mencionados en este inciso, no necesita recabar previamente autorización judicial, pero deberá hacer citar a su deudor en el juicio que promueva.

Es posible ejercitar simultáneamente los derechos previstos en este artículo, salvo los casos de los incisos 1 y 2.

53. En el presente caso, ha quedado acreditado que las infracciones cometidas por el Banco y Elektra en lo que respecta al no registro de los pagos efectuados, entre otros.
54. El denunciante, solicitó que como medida correctiva que los denunciados le reintegren el monto ascendente a S/. 3 000,00 por cobranzas irregulares.
55. En ese sentido, la Comisión considera que a efectos de revertir la conducta infractora, corresponde ordenar a los denunciados como medida correctiva que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumplan con devolver a los denunciados el monto ascendente a S/. 3 000,00.
56. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, los denunciados deberán 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 Consumidor¹², vigente desde el 02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción ¹³.
57. 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 de Protección y Defensa del Consumidor 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 Civil¹⁴.

¹² **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. (...)

¹³ **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 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.

¹⁴ **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.

Graduación de la sanción

58. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
59. El artículo 41º-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁵.
60. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹⁶. En ese sentido, para graduarla, debe considerarse el beneficio ilícito, probabilidad de detección, multa base, atenuantes y agravantes.

¹⁵ **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.”

¹⁶ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

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

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).

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.

(i) *Respecto al no registro de los pagos en sus estados de cuenta*

61. En el presente caso, se ha verificado que el beneficio obtenido por el Banco y Elektra es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos de control y supervisión a fin de registrar los pagos que efectuaron los denunciantes en sus estados de cuenta.

62. Al respecto, la Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, por lo que aplicará para graduar la sanción, los otros criterios establecidos por el artículo 41^o-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

63. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado a los consumidores, en la medida que éstos no podían verificar si efectivamente se habían o no registrado los pagos que habían realizado oportunamente; considerando dicho factor de graduación, previsto en el literal c) del artículo 41-A^o de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a 2 UIT, a cada uno de los denunciados.

(ii) *No habrían cumplido con entregar copia del contrato ni la hoja resumen de la póliza de seguros suscritos*

64. En el presente caso, se ha verificado que el beneficio obtenido por el Banco y Elektra es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos

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.

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 41^o-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

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. 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 41^o-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230^o de la 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».

de control y supervisión a fin de entregarle a los denunciantes los contratos suscritos y las hojas de resúmenes de la póliza de seguros suscritos.

65. Al respecto, la Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, por lo que aplicará para graduar la sanción, los otros criterios establecidos por el artículo 41º-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

66. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, en la medida que no podía contar con los documentos que habían firmado a fin de poder darles el uso correspondiente; considerando dicho factor de graduación, previsto en el literal c) del artículo 41-Aº de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a 2 UIT, a cada uno de los denunciados.

(iii) Habrían exigido el pago de una suma dineraria distinta a la que efectivamente adeudaban

67. En el presente caso, se ha verificado que el beneficio obtenido por el Banco y Elektra es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos de control necesarias a fin de no solicitar montos dinerarios distintos a los que efectivamente adeudaban los denunciantes.

68. Al respecto, la Comisión no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, por lo que aplicará para graduar la sanción, los otros criterios establecidos por el artículo 41º-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

69. En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño ocasionado al consumidor, en la medida que al requerirles el pago de sumas dinerarias distintas, habrían hecho que el denunciante realice distintos pagos diferentes a los adeudados; considerando dicho factor de graduación, previsto en el literal c) del artículo 41-Aº de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a 3 UIT, a cada uno de los denunciados.

Sanción Final

70. Conforme lo expuesto en los párrafos precedentes y a partir del análisis realizado respecto a la responsabilidad del Banco y Elektra por cada imputación efectuada, corresponde sancionar a con una multa total final de 7 UIT a cada uno.

De las costas y costos del procedimiento

71. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
72. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por el Banco y Elektra, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada 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 los denunciantes las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00 nuevos soles¹⁸.
73. Sin perjuicio de ello y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán 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:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por los señores Oswaldo Pérez Mendoza, Carlos Andrés Pérez Herrera y las señoras Rocío Pérez Herrera, Isabel Pérez Herrera y Cinthia Fiorella Inoñán Ramos contra el Banco Azteca del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A., por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia presentada por los señores Oswaldo Pérez Mendoza, Carlos Andrés Pérez Herrera y las señoras Rocío Pérez Herrera, Isabel Pérez Herrera y Cinthia Fiorella Inoñán Ramos contra el Banco Azteca del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A., por infracción al artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

TERCERO: declarar fundada la denuncia presentada por los señores Oswaldo Pérez Mendoza, Carlos Andrés Pérez Herrera y las señoras Rocío Pérez Herrera, Isabel Pérez Herrera y Cinthia Fiorella Inoñán Ramos contra el Banco Azteca del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A., por infracción de los artículos 24° - A y 24° - B del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

CUARTO: ordenar como medida correctiva al Banco Azteca del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con devolver a los denunciantes el monto ascendente a S/. 3 000,00.

QUINTO: sancionar al Banco Azteca del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A. con una multa de siete (7) Unidades Impositivas Tributarias¹⁹, respectivamente, la misma que 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 contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal²⁰.

SEXTO: ordenar al Banco Azteca del Perú S.A. y Elektra del Perú S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante la suma de S/. 36,00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉPTIMO: 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²¹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²² caso contrario, la resolución quedará consentida²³.

¹⁹ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

²⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será 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, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

²¹ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado

²² **LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

***Con la intervención de los señores Comisionados: Dra. María del Rocío Vesga Gatti,
Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.***

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

²³ **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.