

RESOLUCIÓN FINAL N° 3978-2012/CPC

DENUNCIANTE : **ERIBERTO GALINDO CARO (EL SEÑOR GALINDO)**
DENUNCIADO : **SCOTIABANK PERÚ S.A.A (SCOTIABANK)**
MATERIA : **IDONEIDAD**
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
SANCIÓN
ACTIVIDAD : **OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**
SANCIÓN : **7 UIT**

Lima, 5 de noviembre de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 11 de junio de 2010, complementado por escrito de fecha 1 de setiembre de 2010, el señor Galindo denunció a Scotiabank por presuntas infracciones al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, señalando lo siguiente:
 - (i) En el mes de abril de 2010, Scotiabank bloqueó su cuenta de Ahorros N° 1404900058179, cuenta en la cual su empleador le depositaba su remuneración.
 - (ii) En una anterior oportunidad, en el año 2009, Scotiabank ya había realizado un bloqueo sobre la referida cuenta de ahorros, afectando de esta manera su subsistencia y la de su familia, ya que se le impidió acceder a su remuneración.
 - (iii) Ante el bloqueo realizado por Scotiabank, en el año 2009, presentó su reclamo ante dicha entidad financiera, el mismo que no fue absuelto oportunamente por la denunciada.
2. Con fecha 20 de setiembre de 2010, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por el señor Galindo en contra de Scotiabank, estableciendo como presuntas infracciones al Texto Único Ordenado, los siguientes hechos:
 - (i) *Scotiabank Perú S.A.A. habría compensado indebidamente la deuda que mantiene el señor Eriberto Galindo Caro con dinero de sus remuneraciones depositadas en su Cuenta de Haberes N° 1404900058179; lo cual constituye una presunta infracción a los artículos 5° d) y 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.*

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

- (ii) *Scotiabank Perú S.A.A. no habría cumplido con responder las cartas de reclamo presentadas por el señor Eriberto Galindo Caro; lo que constituye una presunta infracción a la Primera Disposición del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.*
 - (iii) *Scotiabank Perú S.A.A. habría bloqueado de manera indebida la Cuenta de Haberes N° 1404900058179 de titularidad del señor Eriberto Galindo Caro; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 5° d) y 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.*
3. Mediante escrito de fecha 27 de enero de 2011, Scotiabank presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) En abril de 2010, se realizó el bloqueo de la cuenta de ahorros del señor Galindo en atención a la Resolución Coactiva N° 0230070677661 de fecha 26 de abril de 2010, mediante la cual el ejecutor coactivo de la SUNAT ordenó el embargo en forma retención sobre los fondos, valores a la orden, valores al portador, custodia, cuentas de créditos, depósitos y bienes que pudiera mantener el señor Galindo hasta por la suma de S/. 10 588,00.
 - (ii) Scotiabank dio cumplimiento a lo ordenado por la SUNAT, teniendo en cuenta lo establecido en el inciso 6 del artículo 648° del Código Procesal Civil, referente a los bienes inembargables.
 - (iii) El señor Galindo no ha denunciado supuesto alguno de compensación indebida, por lo que se deberá declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 2 de fecha 20 de setiembre de 2010, respecto al primer hecho imputado.
 - (iv) El denunciante tenía pleno conocimiento de que Scotiabank no se responsabilizaba por los perjuicios que podría ocasionar las retenciones ordenadas por mandato legal o dictado por ejecutor coactivo, tal como se indica en el punto 24 del Contrato de Servicios Bancarios suscrito.
 - (v) La carta presentada por el señor Galindo el 17 de abril de 2009 fue atendida mediante carta de fecha 18 de mayo de 2009, y la carta presentada el 9 de junio de 2009 fue absuelta con fecha 9 de setiembre de 2009, por lo cual el denunciante carece de interés para obrar.
4. Mediante Resolución N° 8 de fecha 7 de mayo de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, requirió a Scotiabank para que cumpla con:
- (i) Precisar cuándo se efectuó el bloqueo de la cuenta del denunciante por parte del Banco (si es por periodo señalar la fecha de inicio y fin);
 - (ii) precisar a cuánto ascendía el saldo disponible en la cuenta del denunciante al momento de realizar el bloqueo; e,
 - (iii) indicar si el bloqueo se efectuó sobre la totalidad del monto que existía en la cuenta del denunciante.

5. En atención al requerimiento efectuado por la Secretaría Técnica, mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2012, Scotiabank señaló que el bloqueo de la cuenta del denunciante fue realizado el 29 de abril de 2010, teniendo el denunciante como saldo disponible a la fecha del bloqueo la suma de S/. 21,36, suma sobre la cual el Banco procedió a realizar el respectivo bloqueo.

ANÁLISIS

Cuestiones Previas

Sobre la nulidad parcial de la Resolución N° 2 de fecha 20 de setiembre de 2010

6. En este punto, es pertinente señalar que la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece a través del Principio de Legalidad, que las autoridades administrativas deben realizar sus actuaciones con respecto a la Constitución, la ley y el Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas². Asimismo, la Ley del Procedimiento Administrativo General determina como una causal de nulidad del acto administrativo la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias³.
7. El artículo 13.2º de Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que la nulidad parcial del acto administrativo no alcanza a las otras partes del acto que resulten independientes de la parte nula, salvo que sea su consecuencia, ni impide la producción de efectos para los cuales no obstante el acto pueda ser idóneo, salvo disposición legal en contrario.
8. De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.3 de la Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI, la Comisión podrá de oficio o a solicitud de parte declarar la nulidad de los propios actos administrativos de esta instancia siempre que los mismos no sean actos definitivos, pongan fin a la instancia o resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o se traten de actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
9. Como se ha señalado anteriormente, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, señaló como presunta infracción a los artículos 5º d) y 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, el hecho consistente en que Scotiabank habría compensado indebidamente la

² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. (...)

³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. (...)

deuda que mantiene el señor Galindo con dinero de sus remuneraciones depositadas en su Cuenta de Haberes N° 1404900058179.

10. Sin embargo, de la revisión de los escritos de denuncia presentados por el señor Galindo, se puede apreciar que los hechos denunciados consisten en el bloqueo presuntamente indebido realizado por Scotiabank, así como en la falta de atención del reclamo presentado en el año 2009.
11. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad del primer hecho imputado de la Resolución de Secretaría Técnica N° 2 de fecha 20 de setiembre de 2010, en lo que respecta a la presunta compensación realizada por Scotiabank.

De la imputación y tipificación realizada

12. Mediante Resolución N° 2 de fecha 20 de setiembre de 2010, se estableció la siguiente imputación:

Scotiabank Perú S.A.A. habría bloqueado de manera indebida la Cuenta de Haberes N° 1404900058179 de titularidad del señor Eriberto Galindo Caro; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 5° d) y 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

13. Al respecto, este Colegiado considera que el extremo imputado en el punto precedente debe ser analizado en función del artículo 8° (deber de idoneidad) del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor. En efecto, dicho extremo involucraría una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió, por lo que corresponde calificarlo como una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificado en el artículo 8° de la norma citada, siendo que el análisis se llevará a cabo únicamente a la luz del referido artículo; toda vez que el literal d) del artículo 5° regula un supuesto distinto.

Del interés para obrar del denunciante

14. El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses⁴. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica.
15. El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 2 del artículo 427° que el juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de interés para obrar⁵.

⁴ Juan Monroy Gálvez. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Thémis Revista de Derecho, N° 27-28, pag. 124.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 427°.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:
2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar (...).

16. Al respecto, Scotiabank señaló que el reclamo presentado por el señor Galindo en el año 2009, fue absuelto con anterioridad a la interposición de la denuncia; por lo tanto, el denunciante carecería de interés para obrar respecto a este hecho denunciado.
17. Sobre el argumento de defensa del denunciado, la Comisión considera que el análisis de la presente resolución se centrará en si Scotiabank cumplió con atender el reclamo en el plazo establecido por ley; por ende, el hecho de que el mencionado proveedor haya señalado que rectificó la presunta infracción antes de la interposición de la denuncia, no lo exonera de responsabilidad y, sobretodo, no impide al señor Galindo de recurrir a esta instancia administrativa.
18. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que la corrección de la presunta conducta infractora, de ser el caso, podrá ser evaluada como atenuante al momento de graduar la sanción a imponer al denunciado, de conformidad con el artículo 236^o-A de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶.
19. Por los motivos anteriormente expuestos, la Comisión considera que la denuncia presentada por el señor Galindo cumple con los requisitos procesales para obtener un pronunciamiento de este Órgano Colegiado, respecto de la presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

De la atención al reclamo

Marco Teórico

20. La Primera Disposición del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos, estableciendo que los proveedores deberán brindar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a 30 días calendario de interpuestos; sin perjuicio del derecho que los consumidores poseen de iniciar las acciones correspondientes que consideren pertinentes.
21. Es pertinente precisar que la referida disposición legal no genera un nuevo derecho de los usuarios para que sus reclamos sean atendidos, sino que regula a nivel de plazos, los alcances de una obligación a cargo de los proveedores, que se deriva del articulado del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en lo que respecta a la idoneidad del servicio.

⁶ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 236^o-A.- Atenuantes de Responsabilidad por Infracciones
Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por la comisión de la infracción administrativa, las siguientes:
1.- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 235.
2.- Error inducido por la administración por un acto o disposición administrativa, confusa o ilegal.

Aplicación al caso concreto

Sobre la falta de atención al reclamo presentado por el señor Galindo

22. El señor Galindo señaló que, en atención al bloqueo realizado en su cuenta de ahorros en el año 2009, presentó su reclamo ante Scotiabank; sin embargo, no obtuvo una respuesta por parte de esta entidad financiera.
23. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:
- (i) Carta de fecha 17 de abril de 2009⁷, mediante la cual el señor Galindo presentó su reclamo ante Scotiabank por el bloqueo de su cuenta de ahorros en el mes de abril de 2009.
 - (ii) Carta de fecha 18 de mayo de 2009⁸, por medio de la cual Scotiabank le informó al señor Galindo que se estaban realizando las investigaciones pertinentes para poder atender su reclamo formulado el 17 de abril de 2009.
 - (iii) Carta remitida por el señor Galindo a Scotiabank, con fecha de recepción 9 de junio de 2009⁹, por medio de la cual reitera su reclamo efectuado el 17 de abril de ese mismo año.
 - (iv) Carta de fecha 9 de setiembre de 2009¹⁰, en la cual Scotiabank dio respuesta definitiva a los reclamos formulados por el señor Galindo, respecto al bloqueo de su cuenta de ahorros realizado en el mes de abril de 2009.
24. De la revisión de los mencionados medios de prueba, ha quedado acreditado que mediante carta de fecha 17 de abril de 2009, el señor Galindo presentó su reclamo ante Scotiabank, en atención al bloqueo realizado en su cuenta de ahorros; siendo que dicha carta fue absuelta de manera definitiva por el denunciado mediante carta de fecha 9 de setiembre de 2009.
25. Sobre el particular, si bien Scotiabank mediante carta de fecha 18 de mayo de 2009, solicitó al denunciante un plazo adicional para dar respuesta a su reclamo, dicho pedido fue realizado con posterioridad a los treinta días que establece la norma para que los proveedores den respuesta a los reclamos presentados por los consumidores.
26. Adicionalmente, cabe precisar que la Disposición Primera del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, establece como obligación de los proveedores el tener un Servicio de Atención de Reclamos que garantice que los reclamos que presenten los consumidores sean atendidos

⁷ Ver fojas 22 del expediente.

⁸ Ver fojas 21 del expediente.

⁹ Ver fojas 20 del expediente.

¹⁰ Ver fojas 100-101 del expediente.

en un plazo no mayor a 30 días calendario, y en caso la naturaleza del reclamo lo amerite será prorrogable por el mismo plazo, situación que deberá ser puesta en conocimiento del consumidor dentro del plazo anterior¹¹.

27. Por lo tanto, habiendo quedado acreditado que Scotiabank no cumplió con atender el reclamo presentado por el señor Galindo, conforme a lo dispuesto en la Primera Disposición del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor; corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

De la idoneidad del servicio

Marco teórico

28. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía 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 proveedor¹².

¹¹ **ANEXO DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Primera.- Servicio de Atención de reclamos

Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar acciones correspondientes ante las autoridades competentes los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta días calendario. Dicho plazo podrá ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

No podrá condicionarse la atención de reclamos de consumidores al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o de cualquier otro pago.

¹² El Artículo 8º 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 8º 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 *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, 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.

29. 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.

Aplicación al caso concreto

Sobre el bloqueo de la cuenta del señor Galindo

30. El señor Galindo señaló que, en el mes de abril de 2010, Scotiabank realizó el bloqueo de su cuenta de ahorros en la que su empleador le depositaba su remuneración, afectando de esta manera su subsistencia y la de su familia. Asimismo, señaló que Scotiabank al realizar el bloqueo de su cuenta de ahorros no consideró que las remuneraciones son inembargables de acuerdo a Ley.
31. Por su parte, Scotiabank señaló que el bloqueo realizado en la cuenta de ahorros del señor Galindo responde a una orden dada por la SUNAT, mediante la Resolución Coactiva N° 0230070677661 de fecha 26 de abril de 2010¹³; asimismo, señaló que de acuerdo a lo dispuesto en el contrato de servicios bancarios suscrito con el denunciante, Scotiabank no se hace responsable por los perjuicios que podría ocasionar las retenciones ordenadas por mandato legal o dictado por ejecutor coactivo.
32. Al respecto, dentro del expediente obra copia de la consulta de movimientos de la cuenta de ahorros del señor Galindo y copia de la Carta N° 035-2009-MDA expedida por la Municipalidad Distrital de Ate (ex empleador del señor Galindo), de cuya revisión se ha podido acreditar que efectivamente la remuneración del señor Galindo era depositada en la cuenta de ahorros que el denunciante mantenía en el Scotiabank.
33. Sobre el particular, el inciso 6) del artículo 648° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

Artículo 648.- Bienes inembargables

Son inembargables:

(...)

6. *Las remuneraciones y pensiones cuando no excedan de cinco unidades de referencia procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte.*

34. Asimismo, en el literal B) de la Resolución Coactiva N° 0230070677661 de fecha 26 de abril de 2010, se establece:

(...)

B) Se precisa que la presente medida de embargo alcanza únicamente al monto equivalente a un tercio del exceso de las 5URP del saldo de las cuentas bancarias donde se deposita el pago de remuneraciones y pensiones, conforme a lo prescrito por el numeral 6) del artículo 648° del Código Procesal Civil. Para tal efecto, el retenedor deberá

¹³ Ver fojas 62 -71 del expediente
M-CPC-05/1A

informar al Ejecutor Coactivo el monto retenido y el monto que corresponde al abono de remuneraciones y pensiones.

35. Cabe precisar que mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2012, Scotiabank señaló que el bloqueo fue realizado el 29 de abril de 2010, teniendo el denunciante como saldo disponible en su cuenta la suma de S/. 21,61; suma sobre la cual se realizó el bloqueo ordenado por la SUNAT.
36. En atención a ello, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que el bloqueo realizado por Scotiabank en la cuenta del señor Galindo constituye un incumplimiento de lo dispuesto por el numeral 6) del artículo 648º del Código Procesal Civil y por el literal B) de la Resolución Coactiva N° 0230070677661; constituyendo ello la prestación de un servicio no idóneo.
37. Por lo tanto, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia.

Sobre la medida correctiva

38. El artículo 42º 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 futuro¹⁴.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 42º.- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos; (e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45º de este Decreto Legislativo.

39. En ese sentido, y a efectos de corregir la conducta infractora, la Comisión considera que corresponde ordenar a Scotiabank, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con desbloquear la cuenta del señor Galindo, para lo cual deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 648º del Código Procesal Civil y lo dispuesto en el literal B) de la Resolución Coactiva Nº 0230070677661.
40. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano de Procedimientos Sumarísimos Nº 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS Nº1) comunicando el hecho¹⁵, conforme a lo dispuesto en el artículo 125º del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS Nº 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción¹⁷.
41. 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 115º 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 688º del Código Procesal Civil¹⁸.

Graduación de la Sanción

42. 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

¹⁵ En caso no se cumpla con la medida correctiva, la denunciante deberá seguir el procedimiento de acuerdo a lo establecido en el TUPA.

¹⁶ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
“Artículo 125º.- 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. (...)”

¹⁷ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**
Artículo 117º.- 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.

¹⁸ **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- 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.

supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

43. El artículo 41^o-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 otros¹⁹.

Sobre la falta de atención al reclamo presentado por el señor Galindo

Beneficio ilícito

44. En el presente caso, el beneficio ilícito es el ahorro de no contar con personal encargado de responder los reclamos de los consumidores dentro del plazo establecido por la norma.
45. Sobre el particular, el no contar con personal para responder el reclamo no es fácil de cuantificar, pues la Comisión no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, 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).
46. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar sería el sueldo de personal capacitado para atender los reclamos de los consumidores. Es importante mencionar que no se está afirmando que el denunciado carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
47. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos de servicios financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 139,5 mensuales. Los costos (ahorrados), además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir el Banco, lo que elevaría la suma antes indicada a S/. 3 650,00 aproximadamente.
48. Por tanto, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende 1 UIT.

¹⁹ **TUO 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."

Probabilidad de detección

49. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta debido a que, en caso de encontrarse en el mismo contexto denunciado, todos los consumidores estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa, en tanto les genera un perjuicio. Lo expuesto nos lleva a considerar que la probabilidad de detección de la infracción del presente caso sería del orden del 100% (equivalente a un factor de 1), lo que supone que todas las infracciones originadas por casos similares al que es materia del presente procedimiento serían de conocimiento de la autoridad administrativa de protección al consumidor.

Multa base

50. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

51. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio ilícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
1 UIT	/	1	=	1 UIT

52. Por lo tanto, la Comisión estima una multa base ascendente a 1 UIT.

Sobre el bloqueo de la cuenta del señor Galindo

53. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:

Daño resultante de la infracción: se ha evidenciado un daño económico al señor Galindo, en la medida que se le ha impedido disponer del dinero correspondiente a su remuneración depositada en la cuenta de ahorros administrada por Scotiabank; lo que podría haber puesto en riesgo la subsistencia del denunciante y la de su familia, y podría haber implicado que el denunciante haya dejado de honrar otras obligaciones.

- (i) **Beneficios obtenidos por el proveedor:** el beneficio ilícito corresponde al ahorro que generó para Scotiabank el no adoptar las medidas necesarias, a fin de dar cumplimiento de lo ordenado en la Resolución Coactiva emitida por la SUNAT, dentro de los límites establecidos por Ley

y por la propia resolución.

- (ii) **Efectos generados en el mercado:** se ha producido daño al mercado, en la medida que conductas como la denunciada, pueden generar desconfianza en los usuarios del sistema financiero.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, cualquier consumidor pondría en conocimiento de la autoridad administrativa la falta de idoneidad del servicio.

54. En ese sentido, la Comisión considera que para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que este Colegiado considera que corresponde sancionar a Scotiabank con una multa de seis (6) Unidades Impositivas Tributarias.

Multa total

55. En consecuencia, la multa total que debe imponerse a Scotiabank en el presente procedimiento, es de siete (7) Unidades Impositivas Tributarias.

Sobre el pago de costas y costos

56. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

57. En la medida que ha quedado acreditada la responsabilidad de Scotiabank respecto de los hechos imputados en su contra, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte 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 al señor Galindo las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 35,50²¹.

58. 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

²⁰ **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.

²¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 2 de fecha 20 de setiembre de 2010, en el extremo que imputó como presunto hecho infractor de los artículos 5° inciso d) y 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, el hecho consistente en la presunta compensación realizada por Scotiabank Perú S.A.A.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Eriberto Galindo Caro en contra de Scotiabank Perú S.A.A. por infracción de la Primera Disposición del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, respecto a la falta de atención del reclamo presentado por el denunciante.

TERCERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Eriberto Galindo Caro en contra de Scotiabank Perú S.A.A. por infracción al artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en el extremo referido al bloqueo indebido de su cuenta de haberes.

CUARTO: ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. que, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con desbloquear la cuenta del señor Galindo, para lo cual deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 648° del Código Procesal Civil y lo dispuesto en el literal B) de la Resolución Coactiva N° 0230070677661.

QUINTO: sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de siete (7) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)²², dicha multa será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del plazo para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²³.

SEXTO: ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 incurrido por el señor Eriberto Galindo Caro durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho

²² 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.

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. 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.

del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉTIMO: 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 apelación²⁴. 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 consentida²⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. Teresa Guadalupe Ramírez Pequeño, Sr. Javier Cavero – Egúsqiza Zariquiey y Dr. Luis Alberto León Vásquez.

TERESA GUADALUPE RAMÍREZ PEQUEÑO
Vicepresidente

²⁴ **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."

²⁵ **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.

El voto en discordia del señor Comisionado Dr. Luis Alberto León Vásquez es el siguiente:

1. El Comisionado que suscribe el presente voto difiere de los fundamentos expuestos por la mayoría, con relación a la presunta infracción imputada a Scotiabank por la falta de atención de un reclamo presentado por su cliente, el señor Galindo. Sustento mi posición en los siguientes argumentos:
2. Como se indica en la sección de antecedentes de esta Resolución, con fecha 11 de junio de 2010, el señor Galindo interpuso una denuncia contra Scotiabank imputándole diversas infracciones administrativas, entre ellas, la falta de atención de un reclamo presentado ante dicha entidad el 17 de abril de 2009. Por su parte, al formular sus descargos, Scotiabank alegó que había dado respuesta a dicho reclamo mediante carta del 9 de setiembre de 2009, esto es, en una fecha anterior a la interposición de la denuncia.
3. El voto aprobado en mayoría refiere que el pronunciamiento de la Comisión debe centrarse en determinar si Scotiabank cumplió con atender el reclamo presentado por el señor Galindo en el plazo establecido por ley; siendo que la eventual atención de dicho reclamo con anterioridad a la interposición de la denuncia no exoneraría al referido Banco de responsabilidad administrativa, ni tampoco impediría al señor Galindo recurrir a esta instancia administrativa.
4. Quien suscribe este voto discrepa con el criterio esbozado anteriormente, pues considera que la eventual subsanación de la presunta conducta infractora y de las consecuencias perniciosas efectivamente causadas al consumidor, antes de la interposición de la denuncia respectiva, hace desaparecer el estado de necesidad que constituye un presupuesto para solicitar la intervención de la autoridad administrativa.
5. En el ámbito procesal, dicho estado de necesidad de tutela jurisdiccional se denomina interés para obrar. Al respecto, el profesor Juan Monroy explica que *"cuando una persona tiene una pretensión material, antes de convertirla en pretensión procesal puede, se encuentren o no regulados, realizar una serie de actos destinados a procurar satisfacer su pretensión antes de iniciar el proceso, desde solicitar, invocar, rogar, requerir, exigir, apremiar o amenazar al obligado. Se dice que hay interés procesal e interés para obrar cuando la persona ha agotado los medios para satisfacer su pretensión material y no tiene otra alternativa que no sea recurrir al órgano jurisdiccional"*.²⁶
6. En ese sentido, el interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses²⁷.

²⁶ En documentos de lectura. Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Lima, 1994, página 9. Cita tomada de la sentencia emitida el 30 de diciembre del 2004 por la Segunda Sala Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima, bajo el Expediente N° 3878-04 ND (A).

²⁷ Juan Monroy Gálvez. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Thémis Revista de Derecho, N° 27-28, pag. 124.

Debido a ello, el Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos –como el procedimiento administrativo sobre protección al consumidor–, establece en el numeral 2 del artículo 427º, que el juez declarará improcedente la demanda cuando el demandante carezca de interés para obrar²⁸.

7. De acuerdo a lo señalado, quien suscribe este voto considera que, en los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, la existencia de un estado de necesidad que represente una exigencia inmediata, actual e irremplazable de tutela jurídica, tiene lugar si el presunto hecho infractor no ha sido subsanado por el proveedor -a entera satisfacción del consumidor- antes de la interposición de la denuncia respectiva, de modo que subsista un conflicto de intereses que justifique la intervención de la autoridad administrativa para dictar las medidas cautelares y definitivas (correctivas y complementarias) que resulten necesarias a fin de restablecer los derechos transgredidos.
8. El criterio antes planteado se enmarca dentro de la línea de argumentación desarrollada por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2²⁹ en la Resolución N° 2386-2012/SC2-INDECOPi de fecha 2 de agosto de 2012, en la que el superior jerárquico estableció lo siguiente:

(...)

8. *En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, como se ha señalado, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que también tienen naturaleza trilaterales y se justifica la aplicación subsidiaria de las condiciones de procedencia del proceso civil.*
9. *En este punto, es importante resaltar que para que un consumidor carezca de interés para obrar, el proveedor deberá acreditar que subsanó la conducta infractora denunciada antes de la presentación de la denuncia, para lo cual deberá haber agotado todos los mecanismos y gestiones que razonablemente pudo llevar a cabo con la finalidad de rectificar el hecho infractor y las consecuencias perniciosas efectivamente causadas al consumidor, lo cual genera como consecuencia que el denunciante pierda el estado de necesidad que es presupuesto para solicitar la intervención de la autoridad administrativa.*
10. *Solo la conducta del proveedor que cumpla con las características referidas calificaría como subsanación de la conducta presuntamente infractora e implicaría la pérdida del interés para obrar con la consecuente improcedencia de la denuncia.*

(...)

9. Adicionalmente, el presente voto en discordia se apoya también en el principio de economía procesal que rige en materia procesal³⁰, y cuya aplicación resulta válida

²⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 427º.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:

2. El demandante carezca manifiestamente de interés para obrar (...).

²⁹ Actualmente denominada Sala Especializada en Protección al Consumidor.

³⁰ Como se sabe, el principio de economía procesal propugna que se debe tratar de lograr en el proceso los mayores resultados posibles, con el menor empleo posible de actividades, recursos y tiempos. De este principio deviene la simplificación del procedimiento, con delimitación precisa del litigio, así como la admisión de pruebas

y necesaria a los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor, teniendo en cuenta el notable aumento del número de denuncias y la mayor carga procesal que ello genera. En ese sentido, la Administración debe emplear sus limitados recursos de manera eficiente, avocándose al conocimiento de aquellas disputas surgidas entre consumidores y proveedores, que requieran la impostergable decisión del órgano administrativo para poner fin al conflicto de interés respectivo.

10. En el caso de autos, los documentos que obran en el expediente acreditan que el reclamo presentado por el señor Galindo fue atendido por el Scotiabank aproximadamente nueve (9) meses antes de la fecha de interposición de la denuncia, hecho que ha sido reconocido por el denunciante en su denuncia y que se recoge en el voto en mayoría. Siendo ello así, quien suscribe este voto considera que el señor Galindo carece de interés para obrar en lo que respecta a este extremo de la denuncia.
11. Por tanto, mi voto es que se declare improcedente la denuncia presentada por el señor Galindo en contra de Scotiabank en el extremo referido a una presunta infracción de la Primera Disposición del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

LUIS ALBERTO LEÓN VÁSQUEZ
Comisionado

que sean pertinentes y relevantes y el desechamiento de incidentes y recursos notoriamente improcedentes. Al respecto, ver: OVALLE FAVELA, José, *Teoría General del Proceso*, México, Harla, 1991, p. 191.