

RESOLUCIÓN FINAL N° 474-2014/CC1

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ERIBERTO GALINDO CARO (EL SEÑOR GALINDO)
DENUNCIADA : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (SCOTIABANK)
MATERIA : OBLIGACIÓN DE INFORMAR
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SANCIÓN: .- SCOTIABANK PERÚ S.A. – AMONESTACIÓN

Lima, 14 de mayo de 2014

ANTECEDENTES

1. El 11 de junio y 1 de septiembre de 2010, el señor Galindo denunció a Scotiabank¹ por presuntas infracciones al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, el TUO)², señalando lo siguiente:
 - (i) En el mes de abril de 2010, Scotiabank bloqueó su cuenta de Ahorros N° 1404900058179, en la cual su empleador le depositaba su remuneración.
 - (ii) En una anterior oportunidad, en el año 2009, presentó un reclamo en tanto el agente financiero 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) El 12 de mayo de 2010, formuló un reclamo sobre los hechos denunciados ante el Banco, reiterándolo el 31 de mayo de 2010; sin embargo, dicha entidad financiera omitió atender sus comunicaciones.
2. El señor Galindo solicitó se ordene al Banco lo siguiente:
 - (i) La devolución inmediata de lo retenido indebidamente.
 - (ii) El pago de los intereses de dicho monto.
 - (iii) Los intereses generados por las deudas contraídas.

¹ RUC N° 2010043140

² 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).

- (iv) La adopción de un sistema eficaz que permita identificar y no afectar las cuentas de haberes de sus clientes.
 - (v) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 20 de setiembre de 2010, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Galindo contra Scotiabank, estableciendo como presuntas infracciones al TUO, 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.*
 - (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.”*
4. Mediante escrito del 27 de enero de 2011, Scotiabank presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- (i) En abril de 2010, bloqueó la cuenta de ahorros del señor Galindo en atención a la Resolución Coactiva remitida por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria N° 0230070677661 de fecha 26 de abril de 2010, la cual 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) 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.
5. A través de la Resolución Final N° 3978-2012/CPC del 5 de noviembre de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución N° 2 del 20 de septiembre de 2010 en el extremo que imputó como presunto hecho infractor de los artículos 5° literal d) y 8° del TUO, la presunta compensación realizada por Scotiabank.
 - (ii) Declaró fundada la denuncia por infracción de la Primera Disposición del Anexo del TUO, referido a la falta de atención oportuna del reclamo presentado por el señor Galindo en tanto consideró que el reclamo del 17 de abril de 2009 fue absuelto por el denunciado el 9 de septiembre de 2009, excediendo el plazo estipulado para tal efecto.
 - (iii) Declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8° del TUO, en tanto quedó acreditado el bloqueo indebido de la cuenta de haberes del señor Galindo.
 - (iv) Ordenó al Banco que cumpla con desbloquear la cuenta del señor Galindo debiendo tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 648° del Código Procesal Civil y lo dispuesto en el literal b) de la Resolución Coactiva N° 0230070677661.
 - (v) Ordenó al Banco el pago de las costas en favor del denunciante; sin perjuicio, de que este solicite la liquidación de los costos del procedimiento.
6. El 21 de noviembre de 2012, Scotiabank interpuso recurso de apelación reiterando los argumentos expuestos en sus descargos y cuestionando la graduación de la sanción que le fue impuesta.
7. Mediante Resolución N° 513-2014/SPC-INDECOPI del 13 de febrero de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución Final N°3978-2012/CPC, en el extremo que omitió atender oportunamente el reclamo presentado el 17 de junio de 2009, en tanto consideró que, al momento de resolver, la Comisión se pronunció por un hecho distinto al que fue denunciado e imputado a la entidad financiera, dejando sin efecto la multa impuesta.
 - (ii) Confirmó la Resolución Final N° 3978-2012/CPC en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 8° del TUO, al haberse acreditado que Scotiabank bloqueó la cuenta de ahorros del denunciante de manera indebida.

- (iii) Confirmó la Resolución Final N° 3978-2012/CPC en el extremo que ordenó al Banco como medida correctiva que cumpla con desbloquear la cuenta del denunciante, considerando lo señalado en el artículo 648° numeral 6) del Código procesal Civil y en la Resolución Coactiva N° 02300070677661 sobre la materia.
- (iv) Confirmó la Resolución Final N° 3978-2012/CPC en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6UIT por infracción del artículo 8° del TUO y lo condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

ANÁLISIS

Cuestión Previa

- 8. Tomando en consideración lo ordenado por el Tribunal en su Resolución N° 513-2014/SPC-INDECOPI, en el presente pronunciamiento la Comisión analizará la presunta falta de atención del reclamo presentado por el denunciante el 12 de mayo de 2010, reiterado el 31 de mayo del mismo año.

Sobre el deber de atención de reclamos

- 9. La Primera Disposición del Anexo del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor³ ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos por parte de los proveedores. La disposición legal regula a nivel de plazos, los alcances de una obligación a cargo de los proveedores, de responder el reclamo presentado por el usuario en el plazo de 30 días calendario señalado por la norma.
- 10. Es importante señalar 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.
- 11. En el presente caso, el señor Galindo señaló que Scotiabank omitió atender el reclamo presentado el 12 de mayo de 2010 y reiterado el 31 de mayo del mismo año, en los cuales cuestionaba el bloqueo de su cuenta de ahorros realizado en el mes de abril de 2010.
- 12. Al respecto, obra a fojas 07 del expediente copia del reclamo presentado por el señor Galindo de cuyo contenido se aprecia que está referido a cuestionar el bloqueo de su cuenta de ahorros, hecho que fue reiterado a través de la carta del 31 de mayo de 2010, lo cual se verifica de fojas 10 a 11 del expediente.

³ **LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**
Primera disposición del anexo de la Ley de protección al Consumidor

Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las 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 (30) 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

13. Sobre el particular, la Comisión considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que ante un reclamo presentado ante la entidad financiera esta brinde la atención o absolución correspondiente en la medida que dicha respuesta permitirá tener conocimiento del estado del producto materia de cuestionamiento.
14. Por ello, es necesario que dentro de un procedimiento de este tipo, en donde el cliente cuestiona a través de su reclamo el cierre de su cuenta de ahorros, sea el agente financiero quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que las causas que conllevaron a dicho bloqueo se encuentran autorizadas o en su defecto justificadas.
15. En ese sentido, atendiendo a la dinámica probatoria que opera en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, la Comisión considera que encontrándose Scotiabank en mejor posición para acreditar que no incurrió en la infracción atribuida en su contra, le correspondería presentar las pruebas que lo eximan de responsabilidad, esto es que cumplió con atender el reclamo presentado por el señor Galindo el 12 de mayo de 2010 y reiterado el 31 de mayo del mismo año.
16. Al respecto, es pertinente señalar que Scotiabank en su escrito de descargos únicamente se ha referido a la atención del reclamo del 17 de abril de 2009, el cual difiere de la denuncia presentada por el señor Galindo.
17. En atención a lo expuesto, es importante señalar que Scotiabank no ha presentado documento alguno en el que se pueda apreciar que cumplió con dar respuesta al reclamo del denunciante del 12 de mayo de 2010 y reiterado a través de la carta del 31 de mayo del mismo año, ello, a fin de poder desvirtuar las alegaciones vertidas por el señor Galindo. En ese escenario, el agente financiero no ha logrado deslindar la responsabilidad sobre la infracción atribuida en su contra.
18. En consecuencia, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción a la Primera Disposición del Anexo del TUO, en la medida que ha quedado acreditado que Scotiabank no atendió el reclamo presentado por el denunciante el 12 de mayo de 2012 reiterado el 31 de mayo del mismo año.

Sobre las medidas correctivas

19. 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 futuro⁴.

⁴ **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;

20. El artículo 3° de la Ley 27917 establece que para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁵.
21. En el presente caso, cabe señalar que si bien ha quedado acreditado que Scotiabank no atendió el reclamo presentado por el señor Galindo el 12 de mayo de 2010 el cual fue reiterado el 31 de mayo del mismo año; esta Comisión considera que no cabe ordenar medida correctiva alguna en contra del agente financiero en la medida que el contenido del reclamo estaba referido al bloqueo indebido de su cuenta de ahorros, hecho que fue materia de análisis por la Comisión que declaró fundado dicho extremo y ha sido confirmado por la Sala.

Graduación de la sanción

22. 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.

-
- 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 45° de este Decreto Legislativo.

⁵ **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

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

23. 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 otros⁶.
24. 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 imponer⁷.
25. En el presente caso el beneficio ilícito adquirido por Scotiabank se traduce en el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieran permitido atender el reclamo presentado por el señor Galindo el 12 de mayo de 2010 reiterado el 31 de mayo del mismo año.

⁶ 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.”

⁷ 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.

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

26. De los medios probatorios que obran en el expediente no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio; sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro presunción que ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución N° 1535-2009/SC2- INDECOPI (EXP. 014-2008/CPC-INDECOPI –ICA)⁸
27. Dicho parámetro objetivo viene a ser el sueldo del personal capacitado encargado de contestar las solicitudes de información de eventuales consumidores, asegurando de esta forma la contratación de un servicio idóneo y una atención responsable. Es importante mencionar que no se está afirmando que Scotiabank 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.
28. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/. 3 513,00 mensuales⁹. Los costos ahorrados, además del profesional a contratar, implicarían también los gastos administrativos en que tendría que incurrir Scotiabank para atender los requerimiento de información de sus clientes dentro del plazo establecido, lo que elevaría la suma antes indicada a, aproximadamente a un total de 1 UIT.
29. Por tanto, en aplicación de los criterios de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito esperado de la conducta del proveedor asciende a 1 UIT.

⁸ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

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

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

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

⁹ Monto referencial que se tiene en consideración tomando como base lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el mes de agosto de 2012, en tanto no existe mayor variación en el monto”.

Probabilidad de detección

30. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, pues resulta claramente determinable que después de presentar requerimientos de información, los consumidores puedan percatarse que el proveedor no les ha brindado algún tipo de respuesta frente a los mismos. 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 1), lo que supone que de cada infracción originada requerimientos de información no atendidas por el proveedor, todas ellas sean puestas en conocimiento de la autoridad administrativa de protección al consumidor.

Multa base

31. 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.

32. 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 |

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

Atenuante

De lo expuesto, debe considerarse como atenuante el hecho que el Banco mediante escrito del 6 de marzo de 2014¹⁰, ha indicado que ha cumplido con desbloquear la cuenta de ahorros del denunciante lo cual dio origen al reclamo materia de cuestionamiento.

Considerando este factor de graduación, previsto en el literal c) del artículo 41-A de la Ley del Sistema de protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer al Banco una Amonestación.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Eriberto Galindo Caro contra 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, en tanto ha quedado acreditado que el agente financiero no atendió el reclamo presentado por el denunciante el 12 de mayo de 2010 reiterado el 31 de mayo del mismo año.

¹⁰ Ver de fojas 199 a 202 del expediente

SEGUNDO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A, con una Amonestación.

TERCERO: 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 apelación¹¹. 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 consentida¹².

CUARTO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de infracciones y sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

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

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta

¹¹ **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.”

¹² **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.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.