



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 101-2020/CC3

atenuar la multa de acuerdo al artículo 257 del TUO de la LPAG. En ese sentido, a criterio de esta Secretaría Técnica, corresponde atenuar la multa en un 10%.

- **Otros factores atenuantes**

58. En este punto, el administrado solicitó que al momento de graduar la sanción se se considere que no se le impuso ninguna sanción durante los años 2019 y 2020.
59. Al respecto, cabe indicar que tal circunstancia no califica como un atenuante de responsabilidad, sobre todo si se considera que es deber de los administrados realizar sus actuaciones respetando las disposiciones del Código en beneficio de los consumidores. Por tal motivo, corresponde desestimar los alegatos del administrado en este extremo.

- **Cálculo de multa**

60. Considerando lo antes señalado y que la cuantía de la multa estimada es poco significativa¹⁴, se recomienda sancionar al Banco con una amonestación.

E. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

61. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente Resolución, en relación al Banco, 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 119¹⁵ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Amonestar a Banco de la Nación por infracción al artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a lo establecido en el literal b) del artículo 62 de la misma norma, toda vez que empleó métodos abusivos de cobranza, en tanto realizó llamadas telefónicas a los consumidores deudores en días y horarios prohibidos.

SEGUNDO: Ordenar a Banco de la Nación en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo e improrrogable de veinte (20) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con implementar como parte de su protocolo de contacto, las medidas que sean necesarias para garantizar que todas las comunicaciones de cobranza que efectúa a sus consumidores deudores se realicen en los días y horarios permitidos por Ley, de acuerdo a lo previsto en el literal b) del artículo 62 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Adicionalmente, corresponde solicitar a Banco de la Nación que acredite el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en el plazo

¹⁴ 0.0064 UIT.

¹⁵ **Código**

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.



máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo de veinte (20) días hábiles antes señalado; siendo que, en caso no se acredite ello, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código¹⁶. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, el Colegiado podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código.

TERCERO: Informar a Banco de la Nación que la presente resolución tiene eficacia 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 218¹⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

CUARTO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción a la que se refiere la presente Resolución, en relación a Banco de la Nación, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Fernando Alonso Lazarte Mariño, Juan Manuel García Carpio, Delia Angélica Morales Cuti y Marcos Miguel Agurto Adrianzén.

Fernando Alonso Lazarte Mariño
Presidente

¹⁶ Código

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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁷ TUO de la LPAG

Artículo 218

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.

b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días. (...)