



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VÁRGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.08.2020 08:18:36 -05:00

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1344-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0381-2018/ILN-CPC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARÍA TERESA RONCAL VERGARA
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
MATERIAS : IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria imputó el pago de S/ 18 000,00, efectuado por la denunciante el 27 de julio de 2018, en contravención a lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, ello en la medida que aplicó dicha amortización contra las obligaciones que registraban una tasa inferior en comparación de otras deudas contenidas en su tarjeta de crédito, con una tasa de interés mayor.*

SANCIÓN: 5 UIT

Lima, 18 de agosto de 2020

ANTECEDENTES

1. El 26 de setiembre de 2018, la señora María Teresa Roncal Vergara (en adelante, la señora Roncal) interpuso una denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A.¹ (en adelante, Scotiabank), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) Era cliente del Banco a razón de la contratación de la Tarjeta de Crédito 4575-***-****-7893;
 - (ii) solicitó ante el denunciado reconsiderar el “direccionamiento” efectuado de la amortización de S/ 18 000,00, aplicado a su tarjeta de crédito en el mes de julio de 2018, por cuanto consideró que la entidad bancaria no había procedido conforme a lo establecido en la norma, al haberlo imputado contra sus deudas más antiguas y no sobre aquellas deudas

¹ RUC: 20100043140. Domicilio Fiscal: Av. Canaval y Moreyra Nro. 522 (Cruce con República de Panamá) Lima - Lima - San Isidro.



- que registraban una mayor tasa de interés, lo que le causó un perjuicio; y,
- (iii) solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordenara al Banco que cumpliera con la atención del reclamo interpuesto en su contra. Finalmente, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento
2. El 20 de marzo de 2019, Scotiabank presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) El denunciante mantenía una Xtralínea -entendida esta como una línea paralela a la línea principal de su Tarjeta de Crédito 4575-***-***-7893, la misma que al cierre de la facturación del periodo comprendido entre el 17 de junio y el 16 de julio de 2018, registraba movimientos comprendidos por seis (6) compras de deuda (bajo la glosa: PROMOCIÓN TRASLADO D), efectuadas desde diciembre de 2016 a abril de 2018;
 - (ii) el 27 de julio de 2018, la denunciante efectuó un pago de S/ 18 000,00 dirigido a la referida Xtralínea, por lo que dicha amortización fue registrada en la mencionada línea paralela, reduciendo así su deuda total, conforme se apreciaba del estado de cuenta pertinente;
 - (iii) el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establecía en su artículo 5° que los pagos mayores al pago mínimo debían aplicarse de la siguiente forma: a) primero a la deuda revolvente; y, b) segundo a la deuda en cuotas;
 - (iv) la misma disposición normativa establecía en su inciso 4 que el orden de imputación de pagos señalado en los numerales precedentes no resultaban aplicables si existía una efectiva negociación o si el cliente solicitaba su aplicación en orden distinto;
 - (v) en el caso de la señora Roncal no se aplicó la regla general de prelación de pagos, ya que la denunciante hizo uso de la opción que la norma preveía en su inciso 4, previamente indicada;
 - (vi) si se hubiera aplicado el pago bajo la norma general, dicho abono habría aplicado primero contra la deuda registrada en su Xtralínea en la modalidad de revolvente, la que sí existía al cierre del ciclo anterior; sin embargo, la consumidora manifestó su voluntad de realizar un “pago dirigido” a la deuda existente por compras de deuda, conforme lo acreditó mediante el *voucher* titulado “Pago Dirigido” suscrito por la cliente; y,
 - (vii) ahora bien, teniendo en cuenta la existencia de varias compras de deuda registradas a nombre de la denunciante (6 en total) utilizó el siguiente criterio: desde la operación más antigua hasta la más reciente.



3. Mediante la Resolución 0610-2019/ILN-CPC del 9 de agosto de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que había brindado un servicio financiero carente de idoneidad, dado que no cumplió con la imputación de pagos establecida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en tanto aplicó el abono realizado por la denunciante (S/ 18 000,00) a aquellas obligaciones que poseían una tasa de interés inferior y no a las que mantenían una tasa de interés mayor; sancionándolo con una multa de 5 UIT;
 - (ii) ordenó al Banco como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpla con realizar la imputación del pago de S/ 18 000,00, efectuado el 27 de julio de 2018, conforme lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, siendo que, en primer lugar, debía cubrir el pago mínimo del estado de cuenta correspondiente (considerando los componentes de dicho concepto previsto en la Circular de Pago Mínimo) y el exceso aplicarlo, de ser el caso, a la deuda revolvente que existía al momento del pago, aplicándolo sobre las obligaciones que ostenten una tasa de interés mayor hasta concluir con las que tengan una tasa de interés menor;
 - (iii) condenó al Banco al pago de costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante; y,
 - (iv) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 10 de setiembre de 2019, el Banco apeló la Resolución 0610-2019/ILN-CPC, reiterando los argumentos expuestos en sus descargos, manifestando -adicionalmente- lo siguiente:
- (i) La Comisión consideró que se necesitaba de una indicación expresa de direccionamiento por parte de la denunciante, a partir de lo supuestamente establecido en el artículo 5° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; sin embargo, dicha normativa disponía que la empresa del sistema financiero debía contar con una constancia de la decisión del cliente sobre el direccionamiento dirigido de su pago, cumpliendo así su representada con el parámetro dispuesto en la referida norma;
 - (ii) el órgano resolutorio de primera instancia, sin justificación alguna, se apartó de lo establecido en la norma sectorial pertinente, imponiendo un parámetro legal excesivamente alto, al determinar que la constancia debía indicar expresa y específicamente el contenido de la instrucción de



- direccionamiento, atentando así contra el Principio de Legalidad establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG);
- (iii) en la resolución recurrida se desacreditó el *voucher* de instrucción de pago dirigido, actuando así en contra del Principio de Veracidad establecido en el TUO de la LPAG;
 - (iv) la Comisión no realizó un análisis adecuado sobre la graduación de la multa impuesta, vulnerando así el Principio de Razonabilidad, en la medida que no aplicó de manera adecuada los elementos de la sanción;
 - y,
 - (v) la sanción impuesta en primera instancia era onerosa.
5. El 14 de febrero de 2020, la señora Roncal presentó un escrito señalando lo siguiente:
- (i) Asumía su responsabilidad en cuanto la deuda registrada a su nombre; sin embargo, consideraba que el indebido manejo de sus obligaciones pendientes de pago por parte de la entidad bancaria había conllevado a la difícil situación económica en la que se encontraba actualmente, habiendo solicitado llegar a acuerdos bajo las propuestas emitidas al Banco; sin embargo, dicho denunciado no accedió a sus requerimientos, por no encontrarlas acorde con sus políticas internas; y,
 - (ii) adjuntó una carta remitida a SCI Servicios, Cobranza e Inversiones S.A.C. en la que explicaba su situación financiera.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe².
7. Además, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
(...)

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio,



el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

8. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable⁴.
9. En su denuncia, la señora Roncal cuestionó que el Banco haya direccionado, de manera indebida, el pago efectuado el 27 de julio de 2018 por S/ 18 000,00, a las deudas pendientes de pago de su tarjeta de crédito que registraban una mayor antigüedad, sin considerar aquellas que mantenían tasas de interés más altas.
10. En sus descargos, el Banco alegó que en el caso de la señora Roncal no se había aplicado la regla general de prelación de pagos, ya que la denunciante optó por efectuar un pago dirigido, el mismo que fue aplicado a la deuda existente por compras de deuda, conforme lo acreditó su representada mediante el *voucher* titulado "Pago Dirigido" suscrito por la cliente, bajo el siguiente criterio: desde la operación más antigua hasta la más reciente.
11. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por infracción del artículo 19° del Código, al considerar que había brindado un servicio financiero carente de idoneidad, dado que no cumplió con la imputación de pagos establecida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito, en tanto aplicó el abono realizado por la denunciante (S/ 18 000,00) a aquellas obligaciones que poseían una tasa de interés inferior y no a las que mantenían una tasa de interés mayor.

por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



12. En este punto, corresponde traer a colación lo dispuesto en los numerales 9.3 y 9.4 del artículo 5° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por la Resolución SBS 6523-2013:

“Artículo 5.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

(...)

9. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular.

Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar lo siguiente:

(...)

9.3 Si el monto materia de pago excede el pago mínimo realizado conforme a lo establecido en el numeral 9.1, el exceso se aplica de la siguiente forma:

(i) En primer lugar, a la deuda revolvente existente al momento de pago. En este caso, la aplicación se realiza empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

(ii) Si se cubrió totalmente la deuda indicada en el inciso (i) precedente, y aún queda un saldo por aplicar, se debe considerar lo siguiente:

a. Si el saldo es mayor a dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto como un pago anticipado, procediendo a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito.

En caso existan dos o más cuotas futuras con la misma tasa de interés, se prioriza el pago de la más antigua, de lo contrario, se empieza por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

b. Si el saldo es menor o igual al equivalente de dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto a la deuda revolvente que se contraiga, a los intereses de dicha deuda y a otros cargos generados (comisiones o gastos), de ser el caso.

De no existir deuda revolvente, o en caso que el saldo exceda la deuda revolvente a la fecha de corte, este se aplica a las cuotas que se incluyen en el nuevo pago mínimo, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.”

9.4 El orden de imputación de pagos establecido en el numeral precedente no resulta aplicable cuando:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1344-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0381-2018/ILN-CPC

(i) Existe efectiva negociación; es decir, cuando se haya informado al titular sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociada y la cláusula que la contenga no constituya una condición masiva que forme parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; y se permita evidenciar que el titular ha influido en el contenido de la cláusula; o,

(ii) El cliente, en cada oportunidad en que se realice el pago, solicite su aplicación en orden distinto, en cuyo caso la empresa debe mantener constancia de dicha decisión; o, como pago anticipado, para lo cual resulta aplicable lo indicado en el literal a. del inciso (ii) del numeral 9.3.”

(Subrayado agregado)

13. Ahora bien, cabe señalar que en el caso en concreto no es un hecho controvertido entre las partes, que la señora Roncal haya contratado una línea paralela Xtralínea de su tarjeta de crédito, por lo que corresponde desplegar el presente análisis con el objetivo de determinar si la denunciante instruyó al Banco, a fin de que este imputara el referido pago contra determinado crédito, y de no corroborarse ello, si la entidad financiera denunciada había cumplido con lo establecido por la normativa sectorial vigente con relación al orden de imputación de pagos.
14. Al respecto, de lo verificado en el expediente, se advierte el *voucher*⁵ denominado Pago Dirigido aportado al procedimiento por la entidad bancaria, medio probatorio del cual se desprende el siguiente contenido:

SCOTIABANK PERU S.A.A. 27/07/18
661 AGENCIA NINKA 18:02:10

PAGO DIRIGIDO

CUENTAS DE AHORRO

Nro: 001- [REDACTED]

RONCAL U. MARIA

Importe Retiro :S/ *****18.000.00

Comisión :S/ *****0.00

Total a Cargar :S/ *****18.000.00

.....Firma.....

050 425 0001 U20858. 27/07/18 PLPCR01R

⁵ En la foja 105 del expediente.
M-SPC-13/1B



15. De lo expuesto, se aprecia que el *voucher* en cuestión constituye un retiro de dinero cargado a la cuenta de ahorros de la denunciante, documento que a su vez se encuentra debidamente suscrito por la consumidora; no obstante, de su lectura no se advierte dato alguno que pudiera acreditar, de manera fehaciente, sobre la intención de la señora Roncal de efectuar un direccionamiento especial y distinto al que prevé la norma sectorial de manera general, en cuanto al orden de prelación en la imputación de los pagos.
16. Si bien en vía de apelación la entidad bancaria cuestionó el criterio vertido por la Comisión al disponer un parámetro legal que consideraba excesivamente alto al determinar que la constancia debía indicar expresa y específicamente el contenido de la instrucción de direccionamiento, atendiendo así contra el Principio de Legalidad establecido en el TEO de la LPAG; lo cierto es que este Colegiado considera que la constancia de pago dirigido, emitida con relación a la aplicación del pago de S/ 18 000,00 efectuado por la denunciante, no contiene dato alguno que permita acreditar que dicho medio probatorio contenía una instrucción de direccionamiento –más allá del título de “pago dirigido”- dado que la referida constancia no registra qué deuda presuntamente debía cancelar, elemento imprescindible para considerar a dicha constancia como un direccionamiento.
17. En este punto es preciso señalar que, si bien la norma no consigna de manera literal que el cliente debe indicar expresa y específicamente el contenido de su instrucción, lo cierto es que la norma requiere que, en caso se solicite la aplicación de un pago en un orden distinto al fijado en la norma, debía dejarse constancia de dicha decisión, evidenciándose así que la constancia de la voluntad de la parte interesada debía poder identificar claramente su intención de dirigir el pago efectuado a una obligación específica, distinta a la que correspondía, voluntad que no se desprende del *voucher* presentado por el Banco, por lo que corresponde desestimar el mencionado medio probatorio analizado en este punto.
18. Dicho ello, esta Sala infiere que no quedó acreditado el presunto direccionamiento efectuado por la denunciante en un orden distinto al establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
19. Ahora bien, luego de determinar que el documento presentado por la parte denunciada no acreditó el direccionamiento de pago invocado, corresponde analizar si el denunciado cumplió con aplicar el pago de S/ 18 000,00 realizado por la denunciante, en concordancia con lo establecido en la normativa sectorial vigente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1344-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0381-2018/ILN-CPC

20. De lo revisado en el expediente, se desprenden los estados de cuenta de la tarjeta de crédito de la señora Roncal, correspondientes a los periodos de facturación comprendidos entre el 17 de junio y el 16 de julio de 2018 y entre el 17 de julio y el 16 de agosto de 2018, conforme se aprecia a continuación:

Imagen N° 1

Resumen		Línea de créditos	Capital en mora:	Disponible Compras:
Tarjeta N°: 4575- [REDACTED]-7893		US\$ 17,700.00	US\$ 0.00	US\$ 3,876.98
Saldo Anterior	+ Consumos	+ Interés + Comisiones + Otros (*)	- Pagos/Ajustes	= Deuda total
S/ 44,106.25	S/ 1,653.00	S/ 596.37	S/ 3,283.05	S/ 43,072.57
US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00
Opciones de Pago		Pago Total:	Periodo de facturación:	Último Día de Pago:
Pago Mínimo: S/ 3,106.60		S/ 3,689.50	17/JUN/2018 al 16/JUL/2018	10/AGO/2018
US\$ 0.00		US\$ 0.00		

Fecha	Uso	Descripción	Saldo	Dólares
10/02/17	Consumo	PROMOCION TRASLADO	16/36	296.99
24/03/17	Procesar	Interés cuota S/ : 143.35 TEA: 15.99%	16/36	350.00
10/04/17	Consumo	PROMOCION TRASLADO	16/36	197.15
20/07/17	Consumo	Interés cuota S/ : 52.54 TEA: 15.99%	12/36	276.86
19/12/17	Consumo	PROMOCION TRASLADO	7/24	395.60
02/02/18	Consumo	Interés cuota S/ : 45.08 TEA: 15.99%	6/12	1,122.70
29/03/18	Consumo	PROMOCION TRASLADO	4/12	37.50
14/06/18	Consumo	Interés cuota S/ : 75.89 TEA: 15.99%		70.93
15/06/18	Consumo	PARIS BELLAVIST		23.80
21/06/18	Consumo	Interés cuota S/ : 149.11 TEA: 26.68%		23.50
24/06/18	Consumo	MAYORSA MINKA II		51.00
24/06/18	Consumo	MAYORSA MINKA II		16.90
03/07/18	Consumo	SEGURO DE DESGRAVAMEN		46.05
04/07/18	Consumo	INTERES SIST. CUOTA (*)		127.10
05/07/18	Consumo	INTERES SIST. CUOTA (*)		99.40
06/07/18	Consumo	INTERES SIST. CUOTA (*)		134.30
06/07/18	Consumo	INTERES SIST. CUOTA (*)		3,283.05
10/07/18	Consumo	SALDO SIST. ROTATIVO COMPRAS		1,040.00
12/07/18	Consumo	Saldo : 613.00		5.90
16/07/18	Consumo			

Compras de deuda a esta fecha.

Segundo interés mayor TEA: 16,99%

Primer interés mayor TEA: 26,68%

[Ver imagen en la siguiente página]



Imagen N° 2

Resumen									
Tarjeta N°:	4575-7893	Línea de crédito:	US\$ 17,700.00	Capital en mora:	US\$ 0.00	Disponible Compras:	US\$ 11,152.13		
Saldo Anterior	S/ 43,072.57	+ Consumos	S/ 940.37	+ Interés + Comisiones + Otros (*)	S/ 336.82	- Pagos/Ajustes	S/ 23,946.60	= Deuda total	S/ 20,403.16
	US\$ 0.00		US\$ 0.00		US\$ 0.00		US\$ 0.00		US\$ 0.00
Opciones de Pago									
Pago Mínimo:	S/ 1,931.86	Pago Total:	S/ 1,931.86	Periodo de facturación:	17/JUL/2018 al 16/AO/2018	Último Día de Pago:	10/SET/2018		
	US\$ 0.00		US\$ 0.00						
*) Considera gastos y penalidades.					DCI 06129112				
Fecha	Uso por	Descripción	Importe						
Consumo	Proceso		Sóles	Dólares					
10/04/17	10/04/17	A PROMOCION TRASLADO D	1706	120.11					
		Interés cuota S/ : 27.14 TEA: 15.99% IMPORTE: S/ 5,500.25							
20/07/17	20/07/17	A PROMOCION TRASLADO D	1335	276.26					
		Interés cuota S/ : 73.51 TEA: 15.99% IMPORTE: S/ 7,816.35							
18/12/17	18/12/17	T PROMOCION TRASLADO D	824	395.60					
		Interés cuota S/ : 81.20 TEA: 15.99% IMPORTE: S/ 8,500.40							
02/02/18	02/02/18	T PROMOCION TRASLADO D	7712	1,122.70					
		Interés cuota S/ : 129.20 TEA: 25.68% IMPORTE: S/ 11,800.55							
15/07/18	17/07/18	T PARIS BELLAVISTA	255.66						
15/07/18	17/07/18	T PARIS BELLAVISTA	137.40						
22/07/18	24/07/18	T SAGA FALABELLA CALLAO	484.70						
22/07/18	24/07/18	T SODIMAC BELLAVISTA	3,689.80						
25/07/18	25/07/18	T PAGO CTA TC VENTANILLA	7,907.85						
26/07/18	26/07/18	T PAGO A PLAN DE DEUDA	18,000.00						
27/07/18	27/07/18	T PAGO A PLAN DE DEUDA	14.68						
28/07/18	27/07/18	T INTERESES DEVENGADOS POR FACTURAR	2.88						
28/07/18	27/07/18	T INTERESES DEVENGADOS POR FACTURAR	2.37						
28/07/18	27/07/18	T INTERESES DEVENGADOS POR FACTURAR	209.15						
31/07/18	31/07/18	T PAGO A PLAN DE DEUDA	10.69						
06/08/18	08/08/18	T PRIMAX E S EL CARMEL	5.00						
16/08/18	16/08/18	T SEGURO DE DESGRAVAMEN							
16/08/18	16/08/18	T INTERES SIST. CUOTA (*) : 311.09	10.69						
16/08/18	16/08/18	T SALDO SIST. ROTATIVO COMPRAS Saldo: 16.69							

Compras de deuda a esta fecha, las mismas que se vieron reducidas a consecuencia del pago de la denunciante.

- Conforme lo expuesto, correspondía que la entidad bancaria cumpla con imputar el pago de S/ 18 000,00 contra el monto mínimo correspondiente, en caso este hubiera, y de no ser así, dirigirlo contra la deuda revolvente existente al momento de dicho pago, debiéndose aplicar a aquellas obligaciones que registrasen una tasa de interés mayor hasta las que ostenten una tasa de interés menor, siendo que, si luego de cancelar la deuda revolvente, quedase un saldo a favor, este debía imputarse de conformidad con lo establecido en el numeral 9.3 del artículo 5° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Sin embargo, del análisis conjunto de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito de la consumidora citados previamente (emitidos antes y después de la imputación del pago), se apreciaba que la entidad bancaria imputó la referida amortización a las obligaciones que tenían una tasa de interés menor y no a



aquellas que correspondía, conforme a lo establecido en la norma, esto es, aquellas deudas con una tasa de interés mayor.

23. En ese sentido, se infiere que el Banco no cumplió con efectuar una imputación acorde con lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito respecto del pago efectuado por la denunciante el 27 de julio de 2018, por el importe de S/ 18 000,00, en tanto dicho abono fue dirigido a aquellas obligaciones que poseían una tasa de interés inferior y no a las que mantenían una tasa de interés mayor.
24. Bajo las consideraciones expuestas, teniendo en cuenta que no ha quedado acreditado que el denunciante haya instruido a la entidad bancaria el direccionamiento específico del pago ascendente a S/ 18 000,00, efectuado el 27 de julio de 2018 y que, por consiguiente, la entidad financiera había aplicado el referido pago al margen de lo establecido en la norma sectorial vigente, la Sala concluye que corresponde confirmar, la resolución impugnada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco.

Sobre la graduación de la sanción

25. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad⁶, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
26. Por su parte, el artículo 112° del Código⁷ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa puede atender al beneficio

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Título Preliminar. Artículo IV.-

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

1.4. Principio de Razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. (...)

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.



ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.

27. Con relación al presente extremo, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 5 UIT.
28. En vía de apelación, el Banco alegó que la Comisión no había realizado un análisis adecuado sobre la graduación de la multa impuesta, vulnerando así el Principio de Razonabilidad, en la medida que no aplicó de manera adecuada los elementos de la sanción.
29. Sobre el particular, esta Sala aprecia que la primera instancia, sustentó la sanción impuesta de 5 UIT bajo los siguientes criterios:
 - a) **La naturaleza del perjuicio causado:** representado por el perjuicio económico ocasionado a la denunciante, consistente en la aplicación indebida del pago de S/ 18 000,00 efectuado el 27 de julio de 2018 por la señora Roncal, al haberlo dirigido a aquellas obligaciones cuya tasa de interés era inferior en comparación a otras deudas que registraba, esto conforme a lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito;
 - b) **efectos generados en el mercado:** los que serían negativos, en tanto generaría la percepción de que estas prácticas debían ser tomadas como normales por el consumidor, al margen de que infringen las normas de protección al consumidor y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito; y,
 - c) **probabilidad de detección:** considerada media, en tanto que en un consumidor no necesariamente conoce la orden de imputación de pagos de las amortizaciones que realiza a las deudas que mantiene en su tarjeta de crédito.
30. A consideración de este Colegiado, los referidos criterios de graduación utilizados en el presente procedimiento se ajustan a lo establecido en la ley y las particularidades del presente caso.
31. De otro lado, si bien en vía de apelación el Banco alegó que la sanción impuesta en primera instancia era onerosa, lo cierto es que dicha entidad bancaria no ha demostrado en qué medida se encontraba afectada con el

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...).



quantum de la multa impuesta por la Comisión, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.

32. Por lo expuesto esta Sala, bajo los argumentos desarrollados en el presente acápite, considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 5 UIT.
33. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva ordenada, el pago de costas y costos del procedimiento y la disposición de inscripción en el RIS

34. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que el Banco no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la medida correctiva ordenada al Banco (consistente en la imputación del pago de S/ 18 000,00, efectuado el 27 de julio de 2018, conforme lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, siendo que en primer lugar deberá cubrir el pago mínimo del estado de cuenta respectivo de la tarjeta de crédito del denunciante y el exceso aplicarlo, de ser el caso, a la deuda revolvente que existía al momento de pago, aplicándolo sobre las obligaciones que ostenten una tasa de interés mayor hasta concluir con aquellas que les corresponde una tasa de interés menor), el pago de costas y costos del procedimiento y la disposición de inscripción en el RIS -más allá de la alegada ausencia de responsabilidad, desvirtuada precedentemente- este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, por lo cual corresponde confirmar dichos extremos.
35. Por último, se informa al denunciado que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-



2017/DIR-COD-INDECOPI⁸.

Sobre la remisión de la Resolución Final a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

36. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada al Banco en el presente procedimiento; y, considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que estime pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0610-2019/ILN-CPC del 9 de agosto de 2019 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Teresa Roncal Vergara contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad bancaria imputó el pago de S/ 18 000,00, efectuado por la denunciante el 27 de julio de 2018, en contravención con lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, ello en la medida que aplicó dicha amortización contra las obligaciones que registraban una tasa inferior en comparación de otras deudas contenidas en su tarjeta de crédito, con una tasa de interés mayor.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0610-2019/ILN-CPC, en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con la imputación del pago de S/ 18 000,00, efectuado el 27 de julio de 2018, conforme lo

⁸ **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”. 4.8.** De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1344-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0381-2018/ILN-CPC

establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, siendo que en primer lugar deberá cubrir el pago mínimo del estado de cuenta respectivo de la tarjeta de crédito de la denunciante y el exceso aplicarlo, de ser el caso, a la deuda revolvente que existía al momento de pago, aplicándolo sobre las obligaciones que ostenten una tasa de interés mayor hasta concluir con aquellas que les corresponde una tasa de interés menor.

Informar a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. Asimismo, se informa a la señora María Teresa Roncal Vergara que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrán comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0610-2019/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 5 UIT, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a la imputación indebida del pago de S/ 18 000,00, efectuado por la denunciante el 27 de julio de 2018.

CUARTO: Requerir a Scotiabank Perú S.A.A., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁹, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0610-2019/ILN-CPC, en el extremo que condenó a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora María Teresa Roncal Vergara.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1344-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0381-2018/ILN-CPC

SEXTO: Confirmar la Resolución 0610-2019/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

SÉTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Scotiabank Perú S.A.A., en virtud del presente procedimiento, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente