



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.03.2024 11:53:07 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0616-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1104-2022/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ALBERTO RAÚL ROSASCO HUAMÁN

DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.
C & C COBRANZAS PERÚ S.A.C.

MATERIAS : NULIDAD PARCIAL
MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE COBRO Y
AGENCIAS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA
ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. por el hecho referido a que habría realizado una llamada de cobranza al denunciante, humillándolo y burlándose de su condición física, ya que en la realización de la presunta conducta infractora estaban involucrados todas las partes denunciadas, las mismas que de encontrarse responsables, responderían de manera solidaria. Así, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento sobre el presente caso.*

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta al denunciado de 22,97 UIT, las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta antes referida.

Lima, 6 de marzo de 2024

ANTECEDENTES

Sobre el expediente principal

1. El 8 de junio de 2022, el señor Alberto Raúl Rosasco Huamán -el señor Rosasco- denunció a Scotiabank Perú S.A.A.¹ -el Banco- y C & C Cobranzas Perú S.A.C.² -Cobranzas Perú-, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. Por Resolución 1827-2022/CC1 del 1 de julio de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 -la Comisión-, entre otros,

¹ R.U.C: 20100043140. Domicilio Fiscal: Avenida República de Panamá 3055, urbanización El Palomar. Lima – Lima – San Isidro.

² R.U.C: 20566138469. Domicilio Fiscal: Avenida Petit Thouars 3638. Lima – Lima – San Isidro.
M-SPC-13/1B 1/11



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 0616-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1104-2022/CC1

admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Rosasco contra el Banco y Cobranzas Perú.

3. El 15 de julio de 2022 y 10 de agosto de 2022, Cobranzas Perú y el Banco presentaron su escrito de descargos.
4. Mediante Resolución 3 del 24 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 -la Secretaría Técnica de la Comisión-, incluyó de oficio al procedimiento a Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.³-SCI-. Ello, tras considerar que dicha empresa tenía relación con los hechos materia de denuncia, toda vez que sería el proveedor que contrató a Cobranzas Perú.
5. El 12 de diciembre de 2022, SCI presentó su escrito de descargos.
6. El 15 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 1701-2022/CC1-ST.
7. Mediante Resolución 3814-2022/CC1 del 28 de diciembre de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento⁴:

Respecto de Cobranzas Perú y SCI:

- i) Declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia contra Cobranzas Perú y SCI, por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, respecto al extremo referido a que habrían realizado una llamada de cobranza al denunciante, humillándolo y burlándose de su condición física. Ello, toda vez que el titular de la acreencia del denunciante era el Banco y tales empresas solo actuaron por encargo de dicha entidad.

³ R.U.C: 20462527137. Domicilio Fiscal: avenida Nicolás de Piérola 742. Lima – Lima – Cercado de Lima.

⁴ La Comisión también resolvió lo siguiente:

Respecto de Cobranzas Perú: Declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia contra Cobranzas Perú, en el extremo referido a que dicho proveedor habría discriminado al denunciante al haberse burlado de su condición física, toda vez que el titular de la acreencia era el Banco.

Respecto de SCI: Declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia contra SCI, en los extremos referidos a que dicho proveedor habría: a) Compartido información personal del denunciante con terceros sobre su estado de salud relativo a sus problemas oncológicos y posteriores que provocaron su incapacidad total permanente; y, b) Discriminado al denunciante al haberse burlado de su condición física. Lo anterior, ya que, el titular de la acreencia era el Banco.

Respecto del Banco: a) Declarar improcedente, por competencia, la denuncia contra el Banco, al haberse probado que la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales es la autoridad competente para conocer el hecho referido a que el denunciado habría compartido información personal del denunciante con terceros sobre su estado de salud relativo a sus problemas oncológicos y posteriores que provocaron su incapacidad total permanente; y, b) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, al no haberse probado que hubiese discriminado al denunciante.

Tales extremos no fueron impugnados, motivo por el cual, los mismos han quedado consentidos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 0616-2024/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1104-2022/CC1

Respecto del Banco:

- ii) Declarar fundada la denuncia contra el Banco, por infracción de los artículos 61° y 62° literal h) del Código, al probarse que se realizó una llamada de cobranza (por una deuda de la cual era titular), humillando al denunciante y burlándose de su condición física; sancionándolo con una multa de 22,97 UIT.
 - iii) Ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que, en el plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con cesar el uso de métodos abusivos de cobranza en perjuicio del señor Rosasco, así como abstenerse de emplear dichos métodos en perjuicio del mencionado consumidor.
 - iv) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
 - v) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -el RIS-.
8. El 27 de enero de 2023, el Banco apeló la Resolución 3814-2022/CC1, en los extremos antes descritos. Asimismo, solicitó que se le conceda el uso de la palabra mediante una audiencia de informe oral.

Sobre el expediente cautelar

9. En el escrito de denuncia presentado por el señor Rosasco, este solicitó como medida cautelar que se ordene el cese de las llamadas abusivas de cobranza.
10. Por Resolución 1827-2022/CC1 del 1 de julio de 2022, la Comisión, entre otros puntos, concedió la medida cautelar solicitada por dicho consumidor, consistente en que cesen las acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas que involucren métodos abusivos de cobranza en contra del consumidor, hasta la emisión del pronunciamiento final por parte de la autoridad administrativa.
11. El 21 de julio de 2022, el Banco apeló la medida cautelar concedida.
12. El 15 de marzo de 2023, mediante Resolución 0684-2023/SPC-INDECOPÍ⁵, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -la Sala-, confirmó el pronunciamiento de la Comisión que dispuso en calidad de medida cautelar que se cesara las acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas que involucren métodos abusivos de cobranza en contra del consumidor, hasta la emisión del pronunciamiento final por parte de la autoridad administrativa.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- i) Sobre la solicitud de informe oral planteada por el Banco

⁵ Cabe precisar que en dicho pronunciamiento participaron los siguientes vocales: Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Julio César Molleda Solís.



13. El Banco solicitó que se le conceda una audiencia de informe oral.
 14. Al respecto, el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra⁶.
 15. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁷.
 16. En consecuencia, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obligaba a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado.
 17. En virtud de lo anterior, considerando que obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el Banco ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por dicho administrado.
- ii) Sobre la secuencia de hechos del presente caso
18. El señor Rosasco, desde el 2007, era cliente del Banco y titular de una tarjeta de crédito Visa Infinite.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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: (...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



19. El 6 de setiembre de 2017, el Comité Médico de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP -Comité Médico de la SBS- emitió el Dictamen de Evaluación y Calificación del Titular 795-2017, declarando la invalidez total y permanente del señor Rosasco debido al cáncer que padecía -tumor maligno del testículo izquierdo-, diagnóstico por el cual tuvieron que extirparle el mismo.
 20. El 8 de enero de 2020, el señor Rosasco acudió al Banco para solicitar la anulación de la deuda de su tarjeta mediante la activación del seguro de desgravamen afiliado a la misma. Cabe precisar que dicho seguro lo contrató el Banco con Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. - Mapfre-.
 21. Ante la falta de respuesta de su solicitud, el señor Rosasco interpuso una denuncia contra Mapfre⁸, la cual concluyó a nivel administrativo con un pronunciamiento de la Sala -Resolución 0842-2021/SPC-INDECOPI del 19 de abril de 2021-, quien determinó que no se probó de manera fehaciente que dicha aseguradora cumplió con otorgarle la totalidad de la cobertura del seguro de desgravamen, respecto de la tarjeta antes referida, por lo cual, se ordenó que el otorgamiento de la cobertura del mencionado seguro, de acuerdo con las condiciones establecidas en la póliza; y, que se gestione ante el Banco la devolución de las cuotas pagadas por el consumidor desde la configuración de su estado de invalidez total y permanente.
 22. En atención a la deuda de la tarjeta de crédito en mención, se realizaron gestiones de cobranza al señor Rosasco, mediante llamadas telefónicas.
 23. Respecto a las llamadas de cobranza realizadas al consumidor, es preciso mencionar lo siguiente:
 - La deuda que mantenía el señor Rosasco respecto de la tarjeta de crédito tenía como titular al Banco.
 - Según lo alegado por el Banco, dicha entidad tercerizó las gestiones de cobranza a SCI.
 - A su vez, SCI habría contratado a Cobranzas Perú a fin de que realizara, entre otros, la cobranza de las deudas encomendadas por el Banco.
 24. Cabe puntualizar, en este punto, que el hecho denunciado en el presente caso por el consumidor consistió en que se habría realizado una llamada de cobranza por una deuda que mantenía con el Banco, humillándolo y burlándose de su condición física.
- iii) Sobre la declaración de improcedencia de la denuncia por la presunta falta de legitimidad para obrar pasiva de Cobranzas Perú y SCI y la apelación del Banco sobre tal punto

⁸ Cabe precisar que, dicha denuncia se tramitó bajo el Expediente 0250-2020/CC1.
M-SPC-13/1B 5/11



25. El artículo 364° del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil⁹ -el TUO del Código Civil- que precisa que el recurso de apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional superior examine, a solicitud de parte o de tercero legitimado, la resolución que produzca agravio, con el propósito de que sea anulada o revocada, total o parcialmente.
26. El artículo 120° del TUO de la LPAG, concordado con el numeral 1 del artículo 217° de dicho cuerpo normativo¹⁰, dispone que, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos correspondientes.
27. En el caso particular de este procedimiento administrativo sancionador, el artículo 38° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹¹ señala que las resoluciones de las primeras instancias pueden ser cuestionadas por vía de la apelación.
28. Como puede apreciarse, es un presupuesto del ejercicio de la contradicción – en el caso particular, mediante la apelación– que exista un acto administrativo que implique una violación, desconozca o lesione un derecho o interés legítimo. De lo contrario, no es posible contradecir dicho acto administrativo.
29. En el ámbito del Derecho Procesal Civil, la doctrina se refiere al agravio como presupuesto del recurso de apelación. Así, se sostiene que *“el agravio es la injusticia, la ofensa, el perjuicio material o moral que contiene la resolución impugnada. El recurso dado para reparar los agravios es la apelación. (...) No se concede el recurso si no hay perjuicio, por más que exista error”*¹².

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 364°.-** El recurso de apelación tiene por objeto que el órgano jurisdiccional superior examine, a solicitud de parte o de tercero legitimado, la resolución que les produzca agravio, con el propósito de que sea anulada o revocada, total o parcialmente.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 120°.- Facultad de contradicción administrativa.** 120.1 Frente a un acto que supone que viola, afecta, desconoce o lesiona un derecho o un interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa en la forma prevista en esta Ley, para que sea revocado, modificado, anulado o sean suspendidos sus efectos. 120.2 Para que el interés pueda justificar la titularidad del administrado, debe ser legítimo, personal, actual y probado. El interés puede ser material o moral. 120.3 La recepción o atención de una contradicción no puede ser condicionada al previo cumplimiento del acto respectivo.

Artículo 217°.- Facultad de contradicción. 217.1. Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo. (...)

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 38°.-** El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. 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 **LEDESMA NARVÁEZ, Marianella.** *Comentarios al Código Procesal Civil*. Lima: Gaceta Jurídica, 2008, tomo II, p. 132.



30. Como materialización de ello, el artículo 358° del Código Procesal Civil¹³ dispone que es requisito de procedencia de los medios impugnativos el precisar el agravio.
31. De esta forma, tanto en el ámbito del Derecho Procesal Civil –mediante la mención del agravio como presupuesto de la apelación– como en el Derecho Administrativo –mediante la mención a que el acto administrativo a contradecir debe producir una violación, desconocimiento o lesión de un derecho o interés legítimo–, el legislador ha dispuesto que, para poder válidamente hacer ejercicio de la contradicción y acceder a una instancia revisora, es necesario que el acto cuestionado produzca, indefectiblemente, un perjuicio al accionante que pretende impugnarlo.
32. Tal y como se indicó en los antecedentes, la Comisión: i) Declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia contra Cobranzas Perú y SCI, respecto al extremo referido a que habrían realizado una llamada de cobranza al denunciante, humillándolo y burlándose de su condición física; y, ii) Declaró fundada la denuncia contra el Banco, por dicha imputación.
33. La Comisión fundamentó su pronunciamiento en que Cobranzas Perú y SCI únicamente intervinieron como gestores de cobranza, con la finalidad de conseguir el pago de la deuda que el denunciante mantenía con el Banco como titular.
34. En vía de apelación, el Banco alegó que el haber declarado improcedente la denuncia contra ambas empresas de cobranza le generaba un agravio y perjuicio, toda vez que, quien efectuó las gestiones de cobranza de manera abusiva fue Cobranzas Perú, empresa que dicha entidad no contrató, sino que fue contratada por SCI.
35. Así, el Banco adujo que eximir de responsabilidad a los gestores de cobranza involucrados le acarrearía un grave perjuicio, ya que asumiría la responsabilidad por acciones que no efectuó ni encomendó. Acotó que, en todo caso, debió considerarse que la presunta responsabilidad por la infracción denunciada sería solidaria.
36. En este punto, es oportuno traer a colación el artículo 251°.2¹⁴ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,

¹³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.** El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.2.- Determinación de la responsabilidad.** (...) 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS –TUO de la LPAG–, que precisa que cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

37. Ahora bien, en relación con el caso en concreto, conviene puntualizar lo siguiente:

- i) Los artículos 61° y 62° literal h) del Código, regulan la obligación de los proveedores de no incurrir en métodos abusivos de cobranza en perjuicio de los consumidores.
- ii) Respecto de la conducta materia de cuestionamiento (presunta llamada abusiva de cobranza), se ha sostenido que habrían existido distintos proveedores involucrados (dos gestores de cobranza y el Banco), y no únicamente la entidad financiera.
- iii) Tal y como se ha desarrollado en la Resolución 0891-2023/SPC-INDECOPI, los gestores de cobranza son agentes en el mercado que de manera habitual brindan el servicio de gestión de cobranza, por lo que el hecho de que en muchas situaciones actúen en nombre de entidades financieras que tercerizan su servicio de cobranza, no restringe su participación en el mercado como proveedores, pudiendo con su accionar cometer infracciones a las normas de protección al consumidor.

38. De todo lo anterior, esta Sala colige que, de amparar lo alegado por el Banco, el análisis de la presunta infracción cometida contra el señor Rosasco debió realizarse bajo los alcances de una presunta responsabilidad solidaria.

39. Por tanto, a criterio de este Colegiado, la apelación presentada por el Banco contra los extremos declarados improcedentes respecto de ambas empresas de cobranza resulta procedente, al haberse sustentado un agravio legítimo, ya que, de determinarse que correspondía el análisis de una presunta responsabilidad solidaria para este caso, necesariamente la evaluación sería diferente a la realizada por la Comisión mediante la resolución impugnada.

Sobre la nulidad parcial de la Resolución 3814-2022/CC1

40. El artículo 10° del TUO de la LPAG¹⁵, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o

¹⁵

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°. 3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los



defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el que se respete el procedimiento regular previsto para su generación¹⁶, esto es, que se respete el principio del debido procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho¹⁷.

41. Ahora bien, el artículo 6° del TUO de la LPAG, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.
42. La motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues, al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido.
43. Conforme se mencionó en el acápite anterior, el señor Rosasco denunció que efectuaron en su perjuicio llamadas de cobranza de manera abusiva, requiriéndole el pago de una deuda de su tarjeta de crédito, haciendo burla de su invalidez total y permanente.
44. Al respecto, obra en el expediente, el audio de la llamada que denunció el señor Rosasco, en cuya introducción se aprecia que la agente de cobranza señaló que se comunicaba: *“De Cobranzas Perú, por encargo de Scotia Contacto -SCI-, es con referencia al Banco Scotiabank, por las tarjetas de crédito, la deuda pendiente”*.

requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición. 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°. - Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **5. Procedimiento regular.** Antes de su emisión, el acto debe ser convalidado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.



45. Teniendo en cuenta lo anterior, ha quedado plenamente evidenciado que existían tres proveedores involucrados en el hecho materia de denuncia: el Banco, SCI y Cobranzas Perú.
46. En esa misma línea, de los actuados en el expediente, se verifica que si bien el Banco era el titular de la deuda que mantendría el señor Rosasco, lo cierto es que dicha entidad contrató los servicios de SCI para que efectuara los cobros de sus acreencias a sus usuarios, empresa que, a su vez, contrató a Cobranzas Perú para que realizara dicha acción, siendo esta última empresa quien finalmente habría efectuado la llamada cuestionada.
47. Partiendo de ello, se aprecia que los tres denunciados habrían intervenido ya sea de manera directa o indirecta en la conducta infractora consistente en una llamada abusiva de cobranza, lo cual no evaluó la Comisión. En efecto, estamos ante un denunciante que, de manera indirecta, se habría visto afectado por los efectos de que el Banco, haya delegado a otro proveedor -SCI- la ejecución de una prestación complementaria (cobranza de acreencia), el cual, a su vez, delegó la misma a otra empresa -Cobranzas Perú-.
48. Siendo ello así, esta Sala considera que la Comisión debió evaluar la actuación de los tres denunciados en el presente caso bajo los alcances de una presunta responsabilidad solidaria, conforme a lo regulado en el artículo 251°.2 del TUO de la LPAG. A modo de ejemplo, conviene acotar que, de determinarse dicha responsabilidad, la sanción a imponer a los proveedores también debería ser dictada de manera solidaria y no independiente.
49. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Banco por el hecho referido a que habría realizado una llamada de cobranza al denunciante, humillándolo y burlándose de su condición física, ya que en la realización de la presunta conducta infractora estaban involucrados todas las partes denunciadas, las mismas que de encontrarse responsables, responderían de manera solidaria. Así, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento sobre el presente caso.
50. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta al denunciado de 22,97 UIT, las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta antes referida.

RESUELVE:

Declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A. por el hecho referido a que habría realizado una llamada de cobranza al denunciante, humillándolo y burlándose de su condición física, ya que en la realización de la presunta conducta



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 0616-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1104-2022/CC1

infractora estaban involucrados todas las partes denunciadas, las mismas que de encontrarse responsables, responderían de manera solidaria. Así, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento sobre el presente caso.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta al denunciado de 22,97 UIT, las medidas correctivas ordenadas, la condena al pago de costas y costos y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la conducta antes referida.

Con la intervención de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Carlos Hugo Mendiburu Díaz y José Abraham Tavera Colugna.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Vicepresidente