



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 3890-2026/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 1
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : OSMAR WILDER GOICOCHEA CABELLOS
DENUNCIADOS : SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
MATERIA : GRADUACIÓN DE SANCIÓN
ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE COBRO Y
AGENCIAS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución apelada en el extremo referido a la presunta falta de atención a la solicitud presentada por el denunciante el 4 de junio de 2022, en tanto dicho cuestionamiento se encontraba subsumido en la imputación vinculada a la solicitud presentada el 24 de enero de 2022. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, 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.*

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A., con una multa de 6,89 UIT, por no haber atendido la solicitud de facilidades de pago formulada por el denunciante por Carta del 4 de junio de 2022.

SANCIÓN: 6,89 UIT

Lima, 22 de setiembre de 2026

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1 del 2 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Osmar Wilder Goicochea Cabellos (en adelante, el señor Goicochea) contra Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. (en adelante, SCI) y Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank)¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) e imputó, entre otros², lo siguiente:

¹ RUC: 20100043140.

² La Secretaría Técnica también imputó contra los proveedores denunciados, lo siguiente:

- (i) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código, en tanto, Scotiabank habría incurrido en un método engañoso, dado que al momento que el denunciante firmó el contrato de refinanciamiento de deuda de fecha 26 de febrero de 2022, no le había proporcionado información suficiente para conocer cómo se ejecuta dicha figura ni la forma en la que afectaría su deuda.
- (ii) Presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1 y artículo 2 del Código, en tanto Scotiabank no habría brindado al denunciante la información completa para absolver sus deudas acerca del refinanciamiento de la deuda de S/ 25 227,60.
- (iii) Presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto, Scotiabank habría brindado una mala atención al denunciante vía su central telefónica, toda vez que no brindó una solución referente a los reiterados requerimientos sobre sus productos financieros.
- (iv) Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 del Código, en tanto Scotiabank no habría respondido adecuadamente a los cuatro (4) reclamos efectuados por el denunciante, toda vez que no se pronunció acerca de la anulación del refinanciamiento efectuado.



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 3890-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

- i) Presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto SCI no habría contestado a los ofrecimientos de pago efectuados por el denunciante.
 - ii) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto Scotiabank no habría contestado los ofrecimientos de pago efectuados por el denunciante a través de diversas cartas.
2. Por Resolución 1634-2023/CC1 del 12 de julio de 2023³, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) resolvió, entre otros⁴, lo siguiente:
 - i) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra SCI, al probarse que carece de legitimidad para obrar pasiva respecto de la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, por no haber contestado los ofrecimientos de pago efectuados por el denunciante.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank, por infracción de los artículos 18 y 19 del Código, al probarse que no cumplió con contestar el ofrecimiento de pago efectuado por el denunciante, mediante carta de fecha 4 de junio de 2022, recibida el 6 de junio de 2022, sin perjuicio que los demás ofrecimientos de pago fueron contestados; sancionándolo con 0,92 UIT.
3. El 25 de julio y 11 de agosto de 2023, el señor Goicochea y Scotiabank apelaron la Resolución 1634-2023/CC1; y, en virtud del mencionado recurso, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió la Resolución 2025-2024/SPC-INDECOPI del 16 de julio de 2024, resolvió, entre otros⁵, lo siguiente:

³ Previamente por Resolución 7 del 29 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica trasladó a las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 0692-2023/CC1-ST emitido en la misma fecha; y por escritos del 6 de junio de 2023, el señor Goicochea, Scotiabank y SCI presentaron sus observaciones al referido informe.

⁴ En su pronunciamiento, la Comisión también resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta contra Scotiabank., por la presunta infracción al literal b) del inciso 1.1 del artículo 1 y al artículo 2 del Código, en el extremo consistente en que habría incurrido en un método engañoso, dado que al momento que el denunciante firmó el contrato de refinanciamiento de deuda de fecha 26 de febrero de 2020, no le había proporcionado información suficiente para conocer cómo se ejecutaba dicha figura ni la forma en la que afectaría su deuda; al haber transcurrido en exceso el plazo prescriptorio.
- (ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank, por presunta infracción del literal b) del inciso 1.1 del artículo 1 y al artículo 2 del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante se haya comunicado con la entidad bancaria para solicitar información y absolver sus dudas respecto del refinanciamiento de la deuda de S/ 25 227,60.
- (iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú, por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la entidad bancaria haya brindado una mala atención al denunciante, vía su central telefónica.
- (iv) Declarar fundada la denuncia contra Scotiabank, por infracción al numeral 88.1 del artículo 88 del Código, en virtud del allanamiento formulado en el extremo referido a no atender adecuadamente los Reclamos N° SCI-R-2022008317, N° SCI-R-2022014683 y N° SCI-R- 2022017934; sin perjuicio de que el proveedor denunciado acreditó haber respondido adecuadamente el Reclamo N° SCI-A-2022002471, interpuesto por el denunciante, sancionándolo con amonestación.
- (v) Ordenar a Scotiabank en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la citada resolución, cumpla con lo siguiente: (a) Atender el ofrecimiento de pago efectuado por el señor Goicochea, mediante carta de fecha 4 de junio de 2022. (b) Atender de manera adecuada los Reclamos N° SCI-R-2022008317, N° SCI-R-2022014683 y N° SCI-R- 2022017934.
- (vi) Condenar a Scotiabank al pago de las costas del procedimiento y exonerarlo al pago de los costos; así como dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Al respecto cabe precisar que estos extremos no han sido cuestionados por las partes en vía de apelación; por lo que han quedado firmes.

⁵ En su pronunciamiento la Sala, también resolvió lo siguiente:

- (i) Confirmar la Resolución 1634-2023/CC1 que ordenó como medida correctiva reparadora a Scotiabank, que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la citada resolución, cumpla con atender el ofrecimiento de pago efectuado por el denunciante, mediante Carta del 4 de junio de 2022.
- (ii) Confirmar la Resolución 1634-2023/CC1 que condenó a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de las costas del procedimiento.
- (iii) Confirmar la Resolución 1634-2023/CC1 que exoneró a Scotiabank Perú S.A.A. del pago de los costos del procedimiento por el extremo en que se allanó.



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 3890-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

- i) Revocar la Resolución 1634-2023/CC1 que declaró improcedente la denuncia contra SCI, al probarse que actuó como agente en el mercado de manera habitual brindando el servicio de gestión de cobranza, siendo que si bien actuó por encargo de otro –entidad financiera– esto no enerva que, de igual forma, es proveedor.
 - ii) Confirmar la Resolución 1634-2023/CC1 que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, al probarse que no atendió la solicitud de facilidades de pago formulada por el denunciante por Carta del 4 de junio de 2022.
 - iii) Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1634-2023/CC1, en el extremo que sancionó a Scotiabank con una multa de 0,92 UIT, toda vez que fue calculada de manera errónea⁶; en consecuencia, se ordena a la Comisión, emita un nuevo pronunciamiento sobre dicho extremo.
4. Por Resolución 10 del 28 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica imputó contra SCI, entre otros⁷, la presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría contestado el ofrecimiento de pago de S/ 10 000,00 efectuado por el denunciante el 4 de junio de 2022.
5. Por Resolución 13 del 14 de julio de 2025, la Secretaría Técnica trasladó a las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 1294-2025/CC1-ST emitido en la misma fecha; y, por escritos del 22 de julio de 2025, SCI y el Banco presentaron sus observaciones al referido informe, respectivamente.
6. Mediante Resolución 2683-2025/CC1 del 1 de agosto de 2025, la Comisión resolvió, entre otros⁸, lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra SCI por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, al probarse que no contestó el ofrecimiento

⁶ La Sala señaló que la Comisión erróneamente afirmó que la conducta imputada a Scotiabank referida a la falta de atención la solicitud de facilidades de pago formulado por el denunciante mediante Carta del 4 de junio de 2022 no se encontraba estipulada en el Cuadro 16 del Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, cuando dicha conducta si estaba estipulada en dicha norma calificada como una infracción relativa a la atención de solicitudes de gestión (Considerando 33).

⁷ La Secretaría Técnica también imputo contra SCI lo siguiente:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría contestado el ofrecimiento de pago por S/ 8 200,00 efectuado por el denunciante el 24 de enero de 2022.
- (ii) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría contestado el ofrecimiento de pago por S/ 9 000,00 efectuado por el denunciante el 28 de marzo de 2022.
- (iii) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría contestado el ofrecimiento de pago por S/ 10 000,00 efectuado por el denunciante el 3 de mayo de 2022.
- (iv) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría contestado el ofrecimiento de pago por S/ 11 000,00 efectuado por el denunciante el 23 de agosto de 2022.
- (v) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto el proveedor denunciado no habría contestado el ofrecimiento de pago por S/ 11 000,00 efectuado por el denunciante el 17 de octubre de 2022.

⁸ En su pronunciamiento, la Comisión también, resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra CSI por infracción al artículo 18 y 19 del Código, en la medida que se verificó que el proveedor denunciado contestó el ofrecimiento de pago por S/ 8 200,00 efectuado por el denunciante el 24 de enero de 2022.
- (ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra CSI por infracción al artículo 18 y 19 del Código, en la medida que se verificó que el proveedor denunciado contestó el ofrecimiento de pago por S/ 9 000,00 efectuado por el denunciante el 28 de marzo de 2022.
- (iii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra CSI por infracción al artículo 18 y 19 del Código, en la medida que se verificó que el proveedor denunciado contestó el ofrecimiento de pago por S/ 10 000,00 efectuado por el denunciante el 3 de mayo de 2022.
- (iv) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra CSI por infracción al artículo 18 y 19 del Código, en la medida que se verificó que el proveedor denunciado contestó el ofrecimiento de pago por S/ 11 000,00 efectuado por el denunciante el 23 de agosto de 2022.
- (v) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra CSI por infracción al artículo 18 y 19 del Código, en la medida que se verificó que el proveedor denunciado contestó el ofrecimiento de pago por S/ 11 000,00 efectuado por el denunciante el 17 de octubre de 2022.

Al respecto cabe precisar que estos extremos no han sido apelados por las partes del procedimiento, por lo que, han quedado firmes.



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 3890-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

- de pago de S/ 10 000,00 efectuado por el denunciante el 4 de junio de 2022, en tanto, la respuesta fue dirigida a un domicilio distinto al consignado; sancionándolo con una multa de 6,89 UIT.
- ii) Ordenar a SCI en calidad de medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la citada resolución, cumpla con contestar correctamente el ofrecimiento de pago efectuado por el denunciante el 4 de junio de 2022, remitiendo la referida respuesta al domicilio consignado en dicha carta.
 - iii) Sancionar al Banco con una multa de 6,89 UIT, por la falta de atención de la solicitud de pago formulado por el denunciante de fecha 4 de junio de 2022.
 - iv) Condenar a SCI al pago de las costas y costos del procedimiento en favor del denunciante, así como disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
7. El 1 de setiembre de 2025, SCI y el Banco apelaron la Resolución 2683-2025/CC1; y por escrito del 10 de abril de 2026, el señor Goicochea absolvió el recurso de apelación presentado.

ANÁLISIS

I. Cuestiones Previas:

- a) Sobre la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y la resolución apelada
8. El artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2026-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)⁹, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto. Por su parte, el artículo 6 de dicho cuerpo normativo sostiene que la motivación del acto administrativo 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 siendo admisible la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que, por su vaguedad, no resulten esclarecedoras para la motivación del acto.
9. En el presente caso, el señor Goicochea denunció que SCI no atendió la solicitud de ofrecimiento de pago remitida el 4 de junio de 2022, pese a haberla recibido debidamente.
10. Sobre el particular, por Resolución 10 del 28 de octubre de 2024 la Secretaría

⁹ Artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2026-JUS. Ver: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1437910>.



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 3890-2026/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

Técnica de la Comisión imputó contra SCI la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, en tanto la entidad financiera no habría contestado el ofrecimiento de pago de S/ 10 000,00 efectuado por el denunciante el 4 de junio de 2022.

11. No obstante, el contenido de dicha solicitud es idéntico a la solicitud presentada por el mismo denunciante el 24 de enero de 2022, toda vez que ambas versan sobre un ofrecimiento de pago con la finalidad de extinguir la obligación derivada del crédito contratado.
 12. En ese sentido, la solicitud presentada el 4 de junio de 2022 no contiene un nuevo cuestionamiento ni formula una pretensión distinta de la planteada el 24 de enero de 2022; por el contrario, constituye una reiteración del mismo pedido. Al respecto, la solicitud presentada el 24 de enero de 2022 fue debidamente atendida por SCI, extremo que no ha sido cuestionado en la presente instancia, por lo que ha quedado consentido.
 13. En consecuencia, se declara la nulidad parcial de la Resolución 10 del 28 de octubre de 2024 y la Resolución 2683-2025/CC1 del 1 de agosto de 2025, en el extremo en que se imputó a SCI y se emitió pronunciamiento, respectivamente, sobre la presunta falta de atención de la solicitud presentada por el denunciante el 4 de junio de 2022; al encontrarse dicho cuestionamiento subsumido en la imputación vinculada a la falta de atención de la solicitud presentada el 24 de enero de 2022. Por ende, se dejan sin efecto, la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, 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.
- b) Sobre que la resolución apelada sería una copia del IFI
14. En su escrito de apelación, el Banco alegó que la resolución final era una copia del texto del IFI.
 15. Al respecto, el hecho de que la resolución final emitida contenga las recomendaciones contempladas en el IFI por parte de la Secretaría Técnica no implica que esta no cuente con sustento alguno o carente de motivación, pues la Comisión es autónoma y son sus criterios, consideraciones y valoraciones de los medios probatorios los que se plasman en su pronunciamiento.
 16. En ese sentido, corresponde declarar improcedente la nulidad deducida por el Banco por presunta vulneración al debido procedimiento.

II. Sobre la graduación de la sanción

17. El artículo 112 del Código establece que para determinar la sanción aplicable



al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y, otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar un órgano funcional¹⁰.

18. En el presente caso, la Sala declaró la nulidad de la Resolución 1634-2023/CC1 del 12 de julio de 2023 en el extremo de la sanción impuesta por la Comisión a Scotiabank (0,92 UIT); por lo que dicho órgano resolutorio en su nuevo pronunciamiento sancionó al referido proveedor con una multa de 6,89 UIT por no contestar el ofrecimiento de pago efectuado por el denunciante, mediante carta de fecha 4 de junio de 2022, recibida el 6 de junio de 2022.
19. La Sala en su pronunciamiento sostuvo que la conducta antes indicada calificaba como una infracción relativa a la falta de atención a una solicitud de gestión, infracción que se encuentra establecida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM¹¹ (en adelante, Decreto Supremo); por lo que, resultaba pertinente graduar la sanción a imponer de acuerdo con el Método de Valores Preestablecidos.
20. Así, la Comisión al momento de graduar la sanción tomó en cuenta que i) El nivel de infracción es baja (k)¹², debido a que se encontraba vinculada a la falta de atención a una solicitud de gestión; ii) El tamaño del infractor es gran empresa¹³; iii) La determinación de la multa base (m) es 6,89 UIT; (iv) La determinación del factor de duración es de 1,0¹⁵, en tanto, la conducta infractora responde a una infracción de naturaleza instantánea; (v) No se configuró ningún factor agravante o atenuante¹⁶; y (vi) La multa no superó el tope legal máximo (M*). En consecuencia, tomando en cuenta los valores antes descritos la multa a imponer ascendía a 6,89 UIT.

¹⁰ 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.
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.

¹¹ Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

¹² Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo.

¹³ Al respecto de la revisión al Padrón de la Sunat obtenido por el Indecopi correspondiente al año 2022, se ha podido constatar que el tamaño de Scotiabank corresponde al de gran empresa.

¹⁴ **Etapas I: Multa base (m):** Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo.

¹⁵ Según lo dispuesto en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.

¹⁶ Lo que implicaría que dicho factor sea igual a 1 ($F = 1$ o 100 %), por lo que el factor (F) será igual a 1.

¹⁷ **Etapas II: multa preliminar (M):** Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n)$, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.



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 3890-2026/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

21. En su apelación, el Banco sostuvo que la Comisión no expuso ni fundamentó los motivos por los cuales consideró la imposición de la multa, vulnerado el principio al Debido Procedimiento, toda vez que, no cumplió con desarrollar y motivar debidamente los fundamentos por los cuales impuso dicha sanción.
22. Al respecto, contrariamente a lo alegado por el Banco, se advierte que la Comisión graduó la sanción utilizando el Decreto Supremo motivando la sanción de 6,89 UIT conforme a los valores preestablecidos en dicha norma, por lo que no se advierte ninguna vulneración al Principio del Debido Procedimiento. Asimismo, se debe precisar que la norma antes mencionada se complementa con los criterios establecidos en el artículo 112 del Código y lo establecido en el TUO de la LPAG apartando así cualquier indicio de arbitrariedad en la graduación de multas.
23. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 6,89 UIT, por no atender la solicitud de facilidades de pago formulada por el denunciante por Carta del 4 de junio de 2022.
24. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 194 del TUO de la LPAG, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de la sanción previamente detallada, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la Inscripción en el RIS

25. Considerando que, en su apelación, el Banco no expresó fundamentos adicionales para cuestionar este extremo y que el íntegro de los alegatos expuesto han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6 del TUO de la LPAG a la administración, se asumen como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 10 del 28 de octubre de 2024 y Resolución 2683-2025/CC1 del 1 de agosto de 2025, en los extremos referidos a las presuntas imputaciones a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la presunta falta de atención de la solicitud presentada el 4 de junio de 2022, en tanto dicho cuestionamiento se encuentra subsumido en la imputación vinculada con la falta de atención a la solicitud presentada por el denunciante el 24 de enero de 2022.

SEGUNDO: Declarar improcedente la nulidad deducida por Scotiabank Perú S.A.A. por presunta vulneración al debido procedimiento.



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 3890-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2111-2022/CC1

TERCERO: Confirmar la Resolución 2683-2025/CC1 en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 6,89 UIT, por no haber atendido la solicitud de facilidades de pago formulada por el denunciante por Carta del 4 de junio de 2022.

CUARTO: Requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el pago espontáneo de la multa confirmada, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 194 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 006-2026-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 2683-2025/CC1 en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.09.2026 09:51:35 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente