

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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]

**DENUNCIADA** : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

**MATERIAS** : IDONEIDAD DEL SERVICIO

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., por los hechos denunciados consistentes en que: a) Habría modificado unilateralmente las condiciones del crédito hipotecario de la denunciante, incrementando 2 cuotas a pagarse, la cuota 84 de US\$ 1 580,03 a US\$ 1 673,49; y, la cuota 29 de US\$ 1 673,49 a US\$ 1 709,49; b) No habría informado oportunamente al denunciante sobre la modificación contractual e incremento de cuotas del crédito hipotecario; c) No habría tomado en consideración en la primera refinanciación en el 2019, los pagos cancelados conforme al estado de cuenta del 31 de diciembre de 2018, lo que habría ocasionado un incremento de US\$ 80 549,61 en el saldo deudor; y, d) No habría tomado en consideración en el refinanciamiento del 16 de octubre de 2020, lo cancelado hasta el 2018, es decir, la suma de US\$ 73 420,34.*

*En consecuencia, se declara procedente la denuncia, al considerarse que la autoridad administrativa es competente para conocer los referidos hechos denunciados, aun cuando la deuda contraída por la denunciante se encontrara en ejecución judicial, al ser distintos los bienes jurídicos que se tutelan en la vía administrativa y en la vía judicial. Siendo así, corresponde ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 que evalúe si procede o no suspender el presente procedimiento administrativo hasta que la autoridad jurisdiccional haya emitido un pronunciamiento definitivo en el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.*

*Se confirma la resolución impugnada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., al no probarse que la entidad financiera notificó a la denunciante alguna orden de remate judicial y que, por transacción extrajudicial celebrada en diciembre de 2020, se habría dado por finalizado el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.*

Lima, 14 de junio de 2023

## ANTECEDENTES

1. El 24 de noviembre de 2021, la señora Rocío Angélica Ñañez Dávila (en adelante, la señora Ñañez) denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y



Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los hechos que se describen a continuación:

- i) Que, en el año 2011, accedió a un crédito hipotecario por la suma de US\$ 198 898,00, el cual iba a ser cancelado en 240 cuotas.
- ii) Que, en el cronograma inicial realizó pagos desde el 30 de marzo de 2011 hasta el 30 de julio de 2018, incluida una pre-cancelación sobre el saldo capital de alrededor US\$ 31 580,03, realizada el 28 de febrero de 2017, el cual fue cancelado en 89 cuotas.
- iii) Que, el Banco unilateralmente realizó cambios desfavorables al realizar 2 incrementos de cuotas a pagarse, la cuota 84 aumentó de US\$ 1 580,03 a US\$ 1 673,49; y, la cuota 89 incrementó de US\$ 1 673,49 a US\$ 1 709,49, esto sin haberle brindado alguna explicación y observar los pagos adelantados al capital realizado.
- iv) Que, en diciembre de 2018, se emitió un estado de cuenta de saldo deudor en el cual se le reconoció como saldo amortizado la suma de US\$ 73 420,34 y un capital adeudado de US\$ 125 477,74, monto reconocido en el cronograma de pagos.
- v) Que, en el 2019, refinanció su deuda, debido a problemas económicos en donde se reconoció como deuda total el importe de US\$ 129 451,68, del cual la suma de US\$ 124 700,00 correspondía al capital.
- vi) Que, al verificar la suma pendiente como saldo deudor, este era de US\$ 205 249,61, incrementándose en US\$ 80 549,61, no tomando el denunciado los pagos cancelados conforme al estado de cuenta del 31 de diciembre de 2018.
- vii) Que, el 16 de octubre de 2020, por motivos de la crisis económica ocasionada por la Covid-19, efectuó un segundo refinanciamiento en el cual la deuda fue convertida a moneda nacional por la suma de S/ 437 703,11, la cual tenía como fecha de pago el 12 de enero de 2021, siendo que en dicho momento advirtió que la deuda final era de S/ 855 539,04 para ser cancelado en cuotas hasta el año 2040, no tomándose en cuenta lo pagado hasta el 2018.
- viii) Que, el pago en moneda extranjera fue cancelado en moneda nacional, en ese sentido, teniendo en cuenta los pagos que se realizó desde el 12 de enero de 2021 hasta el 12 de junio de 2021, daba un total de S/ 21 388,32.
- ix) Que, por Carta Notarial del 11 de octubre de 2011, solicitó al Banco la explicación de su deuda, considerando que dicho importe era elevado, respecto al crédito originario y pagos realizados.
- x) Que, por Carta de fecha 15 de noviembre de 2021, el Banco le informó que el proceso judicial iniciado en su contra ya se encontraba en etapa de remate.
- xi) Que, al tener conocimiento de que el proceso judicial iniciado por el Banco en su contra concluyó en diciembre de 2020, mediante una





transacción judicial, consultó en el Juzgado, percatándose que lo alegado por el denunciado era falso.

2. El 19 de abril de 2022, el Banco presentó sus descargos a las imputaciones efectuadas en su contra, precisando que se allanaba respecto a la falta de atención de la Carta Notarial del 11 de octubre de 2021, presentada por la denunciante.
3. Por Resolución 5 del 23 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0696-2022/CC1-ST de la misma fecha. Razón por la cual, por escrito del 8 de junio de 2022, la señora Ñañez presentó sus observaciones a dicho informe.
4. Mediante Resolución 1660-2022/CC1 del 10 de junio de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
  - i) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco, por las siguientes presuntas infracciones al: a) Literal c) artículo 56°.1 del Código, por haber modificado unilateralmente las condiciones del crédito hipotecario de la denunciante, incrementando 2 cuotas a pagarse, la cuota 84 de US\$ 1 580,03 a US\$ 1 673,49; y, la cuota 29 de US\$ 1 673,49 a US\$ 1 709,49; b) Literal b) numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código, por no haber informado oportunamente a la denunciante sobre la modificación contractual e incremento de cuotas del crédito hipotecario; c) Artículo 18° y 19° del Código, por no haber tomado en consideración en la primera refinanciación en el 2019, los pagos cancelados conforme al estado de cuenta del 31 de diciembre de 2018, lo que habría ocasionado un incremento de US\$ 80 549,61 en el saldo deudor; y, d) Artículo 18° y 19° del Código, por no haber tomado en consideración en el refinanciamiento del 16 de octubre de 2020, lo cancelado hasta el 2018, es decir, la suma de US\$ 73 420,34; en la medida que, eran hechos de competencia del Poder Judicial al encontrarse la deuda correspondiente al crédito hipotecario en ejecución judicial.
  - ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que no quedó probado que el denunciado notificó a la denunciante una orden de remate el 15 de noviembre de 2021, a pesar de que, mediante transacción extrajudicial celebrado en diciembre de 2020, se habría dado por finalizado el proceso judicial iniciado por el Banco.
  - iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que dicha



- entidad financiera se allanó sobre la conducta referida a que no atendió la Carta Notarial de fecha 11 de octubre de 2011, sancionándolo con una amonestación.
- iv) Ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con atender la Carta Notarial de fecha 11 de octubre de 2021, a través de la cual la denunciante solicitó información sobre el importe de la deuda al considerarla elevada, respecto al crédito originario y a los pagos realizados.
  - v) Exonerar del pago de los costos del procedimiento al Banco, respecto al extremo en que el denunciado formuló su allanamiento.
  - vi) Condenar al Banco al pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante.
  - vii) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
5. El 30 de junio de 2022, la señora **[REDACTED]** apeló la Resolución 1660-2022/CC1, en los extremos que le fueron desfavorables, señalando, entre otros argumentos, los siguientes:
- i) Que, si bien el denunciado se allanó a la conducta infractora por falta de atención a la carta notarial remitida, ello no significaba que solo se le imponga una amonestación, debiéndose incrementar la multa.
  - ii) Que, el Banco de manera arbitraria y abusiva incrementó considerablemente el monto de su deuda sin tener en consideración los pagos que habría realizado, reiterando lo expuesto en su escrito de denuncia.
  - iii) Que, lo que buscaba era que el denunciado no le cobre más de lo que había cancelado, cuestionando no solo la modificación de las condiciones del crédito hipotecario, sino también la falta de información oportuna de dicha modificación e incremento de cuotas, además de no tomar en cuenta los pagos realizados en la primera y segunda refinanciación.
  - iv) Que, el Banco por Carta del 15 de noviembre de 2021, le indicó que el proceso judicial que inició en su contra se encontraba con orden de remate, lo cual no era cierto.
6. El 15 de julio de 2022, el Banco informó el cumplimiento de la medida correctiva ordenada.
7. El 27 de diciembre de 2022, el Banco absolvió el recurso de apelación de la denunciante señalando, que dicha consumidora no habría precisado los errores incurridos en la resolución impugnada, además de cuestionar la multa impuesta, por lo que, dicho recurso debía ser declarado improcedente. Sin perjuicio de lo indicado, solicitó que se confirme la resolución venida en grado.





8. El 1 de junio de 2023, la señora Ñañez reiteró sus argumentos expuestos en el presente procedimiento.
9. Considerando que el Banco no apeló en su oportunidad la Resolución 1660-2022/CC1, en el extremo que se declaró fundada la denuncia interpuesta por el allanamiento formulado, medida correctiva ordenada<sup>1</sup>, amonestación impuesta e inscripción en el RIS, se deja constancia que dichos extremos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Cuestiones previas:

- (i) Sobre el cuestionamiento del Banco al recurso de apelación de la señora Ñañez
10. En su escrito del 27 de diciembre de 2022, el Banco señaló que la denunciante en su recurso de apelación no había precisado los errores incurridos en la resolución impugnada, por lo que, el mismo debía ser declarado improcedente.
11. Al respecto, considerando que en el presente caso la denunciante interpuso su recurso de apelación dentro del plazo de ley, es decir, que ejerció su derecho a impugnar el acto administrativo válidamente, corresponde determinar si el contenido de este resulta suficiente para efectos de dar por cumplido el mandato del artículo 220° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS<sup>2</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
12. En el presente caso, considerando que la Comisión, entre otros, declaró improcedente e infundada la denuncia interpuesta por la señora Ñañez contra el Banco, la denunciante interpuso un recurso de apelación, alegando su disconformidad con lo resuelto por la Comisión contradiciendo sus fundamentos.

<sup>1</sup> Cabe señalar que, si bien el Banco el 15 de julio de 2022, presentó un escrito alegando el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada; corresponde indicar que, dicho escrito debe ser presentado ante la primera instancia, dado que, la segunda instancia carece de competencia para determinar el cumplimiento o no de la medida correctiva dictada.

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 220°.- Recurso de apelación.**  
El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.



13. Tomando en cuenta lo anterior, a consideración de la Sala, dichos alegatos resultan suficientes para sustentar el recurso de apelación presentado contra la Resolución 1660-2022/CC1, en los extremos que se declaró improcedente e infundada la denuncia interpuesta. Por lo que, corresponde denegar el pedido planteado por el Banco.
- (ii) Sobre el cuestionamiento de la denunciante a la sanción impuesta al Banco
14. El artículo 220° del TUO de la LPAG señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico.
15. En ese sentido, de acuerdo con la regulación prevista en el TUO de la LPAG<sup>3</sup>, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.
16. Sin embargo, de la revisión del recurso de apelación presentado por la señora Ñañez, se observa que parte de dicho escrito estaba destinado a cuestionar la sanción impuesta al Banco por la falta de atención a la Carta Notarial de fecha 11 de octubre de 2011, pues dicha consumidora señaló que esta debería incrementarse.
17. En ese sentido, conforme al criterio sostenido por la Sala en reiterada jurisprudencia<sup>4</sup>, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
18. Por tanto, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 7 de fecha 7 de septiembre de 2022, que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora Ñañez; y, en consecuencia, se declara

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 124°.** - Requisitos de los escritos.

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

**Artículo 221°.** - **Requisitos del recurso.** El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 122 de la presente Ley.

<sup>4</sup> Ver Resoluciones 0062-2018/SPC-INDECOPI, 0362-2018/SPC-INDECOPI, 0014-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.





improcedente, en parte, el mismo, en el extremo que dicha administrada impugnó la sanción impuesta al Banco, pues la imposición de una sanción responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, por lo cual la parte denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionarla.

Respecto al avocamiento del Indecopi sobre los hechos denunciados por la señora Ñañez referido a la deuda contraída con el Banco

19. El artículo 91° del TUO de la LPAG<sup>5</sup>, establece que antes de dar inicio a un procedimiento, la Autoridad Administrativa debe asegurarse de su propia competencia. En efecto, el artículo 3° del TUO de la LPAG<sup>6</sup>, establece que la competencia es un requisito de validez del acto administrativo, la cual viene asignada a la autoridad por la Constitución Política del Perú de 1993 o por la Ley<sup>7</sup>.
20. En línea con lo señalado, la competencia en razón de la materia asignada al Indecopi recae sobre un campo específico (a su vez constituido por situaciones de hecho), esto es, sobre las presuntas infracciones del Código, norma legal que tiene un ámbito de aplicación determinado.
21. Como se aprecia, la determinación del marco jurídico dentro del cual se desarrolla la protección al consumidor es de suma importancia, a fin de determinar el ámbito de aplicación de las normas que la conforman y el alcance de la competencia de la autoridad de consumo.
22. En efecto, en materia de protección al consumidor, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 91°.** - Control de competencia. Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.** - Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:  
**1. Competencia.** - Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 72°.** - Fuente de competencia administrativa. 72.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.



el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos<sup>8</sup>.

23. Sobre el referido mandato, conviene resaltar que, mediante Sentencia recaída en el Expediente 0008-2013-AI-TC, el Tribunal Constitucional afirmó lo siguiente: “(...) 28. *El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios (...).* 29. (...) *la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento (...)* 30. *La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, **establece un principio rector para la actuación del Estado** y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, **apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.** (...)” (subrayado y resaltado añadido)*
24. A efectos de cumplir con el deber especial de protección al consumidor previsto en la Constitución, el artículo 105° del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes, siendo que, según la norma bajo comentario, dicha competencia sólo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.** - **Autoridad competente.** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la M-SPC-13/1B





25. En el presente caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra del Banco, por las siguientes presuntas infracciones al: a) literal c) artículo 56°.1 del Código, por haber modificado unilateralmente las condiciones del crédito hipotecario de la denunciante, incrementando 2 cuotas a pagarse, la cuota 84 de US\$ 1 580,03 a US\$ 1 673,49; y, la cuota 29 de US\$ 1 673,49 a US\$ 1 709,49; b) literal b) numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código, por no haber informado oportunamente al denunciante sobre la modificación contractual e incremento de cuotas del crédito hipotecario; c) artículo 18° y 19° del Código, por no haber tomado en consideración en la primera refinanciación en el 2019, los pagos cancelados conforme al estado de cuenta del 31 de diciembre de 2018, lo que habría ocasionado un incremento de US\$ 80 549,61 en el saldo deudor; y, d) artículo 18° y 19° del Código, por no haber tomado en consideración en el refinanciamiento del 16 de octubre de 2020, lo cancelado hasta el 2018, es decir, la suma de US\$ 73 420,34; en la medida que, eran hechos de competencia del Poder Judicial al encontrarse la deuda correspondiente al crédito hipotecario en ejecución judicial.
26. En su recurso de apelación, la señora ██████ señaló no encontrarse conforme con lo resuelto por la primera instancia, dado que, el Banco de manera arbitraria y abusiva incrementó considerablemente el monto de su deuda sin tener en consideración los pagos que había realizado, reiterando lo expuesto en su escrito de denuncia. Agregó que, buscaba que el denunciado no le cobre más de lo que había cancelado, cuestionando no solo la modificación de las condiciones del crédito hipotecario, sino también la falta de información oportuna de dicha modificación e incremento de cuotas, además de no tomar en cuenta los pagos realizados en la primera y segunda refinanciación.
27. Al respecto, de la revisión de las pruebas que obran en el expediente, se advierte que el Banco interpuso una demanda de ejecución de garantía hipotecaria, en la vía del proceso único de ejecución, en contra de la señora Ñañez, en sede judicial, la cual, viene siendo tramitada bajo el Expediente 01153-2019-0-1817-JR-CO-15, ante el Décimo Quinto Juzgado Civil – Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, vinculada al incumplimiento del pago de la deuda correspondiente al Crédito Hipotecario N° 649409 que otorgó la entidad financiera a la denunciante, o en su defecto se saque a remate público el inmueble hipotecado a favor del Banco<sup>10</sup>.

---

autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.  
(...)

<sup>10</sup> Cabe señalar que, dicha demanda judicial fue admitida por Resolución 1 del 4 de marzo de 2019 y la presentación de la denuncia administrativa el 24 de noviembre de 2021, además que el inicio del presente procedimiento administrativo M-SPC-13/1B

28. Ahora bien, aun cuando el Banco interpuso la mencionada demanda de ejecución de garantía hipotecaria contra la señora [REDACTED]<sup>11</sup>, esta Sala considera que tal situación no enerva la competencia del Indecopi para pronunciarse sobre la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra el Banco, en la medida que en la presente vía administrativa se verificaría la idoneidad del servicio prestado por la entidad financiera, pudiendo imponerle la autoridad administrativa una sanción y dictando la medida correctiva correspondiente en caso se encuentre acreditada alguna trasgresión a las normas de protección al consumidor, mientras que en el proceso judicial tramitado en la vía ejecutiva el bien jurídico tutelado es distinto pues consiste en que se reconozca un derecho –cancelar– que se encuentra contenido en un título ejecutivo<sup>12</sup>.
29. En ese sentido, contrariamente a lo resuelto por la Comisión, no cabe la improcedencia de la denuncia en la vía administrativa por el hecho que exista una demanda judicial en trámite entre las mismas partes, pues los bienes jurídicos tutelados son distintos, de allí que no corresponde que en estos supuestos el Indecopi renuncie a una competencia que le ha sido atribuida por ley.
30. Habiendo quedado establecida la competencia del Indecopi, esta Sala no desconoce que la existencia de un proceso de ejecución de garantía hipotecaria, al guardar vinculación con los hechos que son materia de denuncia, traería consigo elementos de juicio que podrían incidir en el análisis a ser efectuado por la autoridad administrativa en el procedimiento iniciado por la denuncia de la señora [REDACTED], por lo cual, se precisaría del pronunciamiento

es de fecha 30 de diciembre de 2021. Información extraída del siguiente sitio web:  
<https://cej.pj.gob.pe/cej/forms/busquedaform.html>.

<sup>11</sup> Ver foja 25 a 30 del expediente.

<sup>12</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. TÍTULO V. PROCESO ÚNICO DE EJECUCIÓN. CAPITULO I. Disposiciones Generales. Artículo 688°. - Títulos Ejecutivos.**

Sólo se puede promover ejecución en virtud de títulos ejecutivos de naturaleza judicial o extrajudicial según sea el caso. Son títulos ejecutivos los siguientes:

1. Las resoluciones judiciales firmes;
2. Los laudos arbitrales firmes;
3. Las Actas de Conciliación de acuerdo a ley;
4. Los Títulos Valores que confieran la acción cambiaria, debidamente protestados o con la constancia de la formalidad sustitutoria del protesto respectiva; o, en su caso, con prescindencia de dicho protesto o constancia, conforme a lo previsto en la ley de la materia;
5. La constancia de inscripción y titularidad expedida por la Institución de Compensación y Liquidación de Valores, en el caso de valores representados por anotación en cuenta, por los derechos que den lugar al ejercicio de la acción cambiaria, conforme a lo previsto en la ley de la materia;
6. La prueba anticipada que contiene un documento privado reconocido;
7. La copia certificada de la Prueba anticipada que contiene una absolución de posiciones, expresa o ficta;
8. El documento privado que contenga transacción extrajudicial;
9. El documento impago de renta por arrendamiento, siempre que se acredite instrumentalmente la relación contractual;
10. El testimonio de escritura pública;
11. Otros títulos a los que la ley les da mérito ejecutivo.



previo del órgano jurisdiccional, configurándose el segundo supuesto de suspensión de los procedimientos tramitados por el Indecopi, establecido en el artículo 65° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>13</sup>.

31. En efecto, el artículo 65° del Decreto Legislativo 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi contempla la posibilidad que en el transcurso del procedimiento administrativo *“surja una cuestión contenciosa que, a criterio del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual o de la Comisión u Oficina respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi”*. Siendo que dicha circunstancia habría ocurrido en el caso de autos, habida cuenta que la finalidad de dicho dispositivo legal no sería otra que evitar la emisión de pronunciamientos contradictorios facultando al Indecopi a suspender sus procedimientos, por lo que la Comisión, en todo caso, debió suspender el presente procedimiento y no declarar la improcedencia de la denuncia por tal motivo.
32. Si bien en anteriores pronunciamientos<sup>14</sup> la Sala mantuvo una posición distinta para el análisis de este tipo de casos considerando que la denuncia era improcedente; mediante la presente resolución, se realiza un cambio de criterio por los fundamentos explicitados en párrafos precedentes<sup>15</sup>.
33. En atención a lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra el Banco por presuntas infracciones al: a) Literal c) artículo 56°.1 del Código, por haber modificado unilateralmente las condiciones del crédito hipotecario de la denunciante, incrementando 2 cuotas a pagarse, la cuota 84

<sup>13</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 65°.**- Los órganos funcionales de Indecopi suspenderán la tramitación de los procedimientos que ante ellos se siguen sólo en caso de que, con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo, se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia, **o cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual o de la Comisión u Oficina respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramita ante Indecopi.**

<sup>14</sup> Ver Resoluciones 2733-2022/SPC-INDECOPI, 1418-2023/SPC-INDECOPI, 1421-2023/SPC-INDECOPI, 1502-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.

<sup>15</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL 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: (...) 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- (...) Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.



de US\$ 1 580,03 a US\$ 1 673,49; y, la cuota 29 de US\$ 1 673,49 a US\$ 1 709,49; b) Literal b) numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código, por no haber informado oportunamente al denunciante sobre la modificación contractual e incremento de cuotas del crédito hipotecario; c) Artículo 18° y 19° del Código, por no haber tomado en consideración en la primera refinanciación en el 2019, los pagos cancelados conforme al estado de cuenta del 31 de diciembre de 2018, lo que habría ocasionado un incremento de US\$ 80 549,61 en el saldo deudor; y, d) Artículo 18° y 19° del Código, por no haber tomado en consideración en el refinanciamiento del 16 de octubre de 2020, lo cancelado hasta el 2018, es decir, la suma de US\$ 73 420,34.

34. En consecuencia, se declara procedente la denuncia, al considerarse que la autoridad administrativa es competente para conocer los referidos hechos denunciados, aun cuando la deuda contraída por la denunciante se encontrara en ejecución judicial, al ser distintos los bienes jurídicos que se tutelan en la vía administrativa y en la vía judicial. Siendo así, corresponde ordenar a la Comisión que evalúe si procede o no suspender el presente procedimiento administrativo hasta que la autoridad jurisdiccional haya emitido un pronunciamiento definitivo en el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.

#### Sobre el deber de idoneidad

35. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>16</sup>.
36. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el

<sup>16</sup>

**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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al 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, 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.



cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en las presuntas conductas infractoras que habría cometido la denunciada.

37. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia en el extremo referido a la notificación a la denunciante de una orden de remate el 15 de noviembre de 2021, a pesar de que, mediante transacción extrajudicial celebrado en diciembre de 2020, se habría dado por finalizado el proceso judicial iniciado por el Banco; al considerar que no quedó probado lo alegado anteriormente.
38. Por su parte, la señora ██████ apeló la resolución venida en grado, señalando que el Banco por Carta del 15 de noviembre de 2021, le indicó que el proceso judicial que inició en su contra se encontraba con orden de remate, lo cual no era cierto.
39. Al respecto, de la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente, se aprecia que, como consecuencia del incumplimiento de pago por parte de la consumidora, por Resolución 3 del 31 de julio de 2019, el Décimo Quinto Juzgado Civil – Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, ordenó *“rematar el inmueble otorgado en garantía por la denunciante”*, siendo dicho auto consentido, por Resolución 7 del 4 de enero de 2020, emitido por el mismo órgano judicial<sup>17</sup>.
40. No obstante, se aprecia que posteriormente las partes el 16 de diciembre de 2020 celebraron una Transacción Extrajudicial, en la cual se dejó constancia de que en caso la señora Ñañez incumpliera los acuerdos establecidos en dicha transacción, en especial el referido al pago de una de las cuotas en las fechas pactadas en el cronograma correspondiente, facultaba al Banco a dar por vencidos todos los plazos y podrá exigir a la deudora el pago íntegro de la deuda reconocida, más intereses, costas y costos a dicha fecha<sup>18</sup>.
41. Es así que, por Resolución 8 del 25 de febrero de 2021, el Décimo Quinto Juzgado Civil – Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, resolvió *“téngase presente lo expuesto con la instrumental que adjunta como acto jurídico posterior a la sentencia, señalándose que, en caso de incumplimiento de lo acordado por las partes, lo que se ejecutará será el auto final (...)”*<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> Ver fojas 89 y 90 del expediente.

<sup>18</sup> Ver foja 97 a 99 del expediente.

<sup>19</sup> Ver foja 91 del expediente.



42. Adicionalmente, se aprecia que, debido al incumplimiento en el pago de sus obligaciones, el Banco presentó ante el órgano judicial un escrito de fecha 3 de septiembre de 2021, motivo por el cual, mediante Resolución 9 del 23 de diciembre de 2021, el Décimo Quinto Juzgado Civil – Comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, resolvió requerir a la señora Ñañez el cumplimiento del pago de la suma fijada en el mandato ejecutivo (Resolución 3 del 31 de julio de 2019), más intereses compensatorios y moratorios pactados, costas y costos<sup>20</sup>.
43. De otro lado, se observa que, por Carta de fecha 15 de noviembre de 2021, se aprecia que el Banco informó a la denunciante, entre otros, que *“el Proceso Judicial iniciado en representación de su acreedor, actualmente se encuentra en etapa de: ORDEN DE REMATE.”*, además de invitar a la señora Ñañez a arribar a una nueva y última oportunidad para llegar a un acuerdo y concluir el referido proceso judicial.<sup>21</sup>
44. En tal sentido, de los citados documentos, esta Sala considera en primer lugar que, no se observa que las partes, a través de la suscripción de la transacción extrajudicial del 16 de diciembre de 2020, daban por concluido el proceso judicial iniciado por el Banco, por el contrario, se dejó a salvo el derecho de la entidad financiera a reiniciar las acciones legales ante un eventual incumplimiento por parte de la consumidora, lo cual finalmente ocurrió.
45. Adicionalmente, de la revisión del contenido de la Carta de fecha 15 de noviembre 2021, no se aprecia que el Banco haya notificado a la denunciante algún tipo de orden de remate judicial, por el contrario, solo se observa que informó a la consumidora que el proceso judicial se encontraba en etapa de orden de remate, lo cual era cierto, toda vez que, conforme se ha expuesto en párrafos precedentes por Resolución 3 del 31 de julio de 2019, el órgano judicial ya había ordenado el remate del inmueble otorgado en garantía, pronunciamiento que incluso quedó consentido por Resolución 7 del 4 de enero de 2020.
46. Si bien la denunciante en su recurso de apelación señaló que lo informado por el Banco por Carta de fecha 15 de noviembre de 2021 no era cierto; cabe indicar que, la consumidora no ha presentado alguna prueba que acredite lo mencionado, por lo que, lo indicado solo constituye una declaración de parte sin sustento probatorio.

---

<sup>20</sup> Ver foja 92 del expediente.

<sup>21</sup> Ver foja 36 del expediente.  
M-SPC-13/1B





47. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del Banco por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al no probarse que la entidad financiera notificó a la denunciante alguna orden de remate judicial y que, por transacción extrajudicial celebrada en diciembre de 2020, se habría dado por finalizado el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 1660-2022/CC1 del 10 de junio de 2022, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1, que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A. por las siguientes presuntas infracciones: a) Literal c) artículo 56°.1 de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber modificado unilateralmente las condiciones del crédito hipotecario de la denunciante, incrementando 2 cuotas a pagarse, la cuota 84 de US\$ 1 580,03 a US\$ 1 673,49; y, la cuota 29 de US\$ 1 673,49 a US\$ 1 709,49; b) Literal b) numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber informado oportunamente al denunciante sobre la modificación contractual e incremento de cuotas del crédito hipotecario; c) Artículo 18° y 19° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber tomado en consideración en la primera refinanciación en el 2019, los pagos cancelados conforme al estado de cuenta del 31 de diciembre de 2018, lo que habría ocasionado un incremento de US\$ 80 549,61 en el saldo deudor; y, d) Artículo 18° y 19° de la Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber tomado en consideración en el refinanciamiento del 16 de octubre de 2020, lo cancelado hasta el 2018, es decir, la suma de US\$ 73 420,34.

En consecuencia, se declara procedente la denuncia, al considerarse que la autoridad administrativa es competente para conocer los referidos hechos denunciados, aun cuando la deuda contraída por la denunciante se encontrara en ejecución judicial, al ser distintos los bienes jurídicos que se tutelan en la vía administrativa y en la vía judicial. Siendo así, corresponde ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 que evalúe si procede o no suspender el presente procedimiento administrativo hasta que la autoridad jurisdiccional haya emitido un pronunciamiento definitivo en el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1660-2022/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley



29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no probarse que la entidad financiera notificó a la denunciante alguna orden de remate judicial y que, por transacción extrajudicial celebrada en diciembre de 2020, se habría dado por finalizado el proceso judicial de ejecución de garantía hipotecaria.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 22.06.2023 08:32:57 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**