



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

El Indecopi sanciona al banco Scotiabank por no respetar derecho de clienta en el pago de su deuda

- ✓ **La entidad financiera infringió el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, pues destinó el pago realizado por su clienta a una deuda con tasa de interés menor, cuando debió destinarla a la deuda con la tasa de interés superior.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Indecopi confirmó, en última instancia administrativa, la sanción impuesta a Scotiabank Perú S.A.A. porque destinó el abono que realizó su clienta, por un monto de S/ 18 000, a la deuda con menor interés, cuando debió hacerlo a la deuda que le generaba más intereses.

De esa manera el banco infringió lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece que, los pagos de los consumidores, por las deudas que han asumido, se deben destinar a las obligaciones sujetas a una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa menor.

La multa impuesta al banco fue de 5 unidades impositivas tributarias (S/ 21 500), debido a que no respetó los derechos de una consumidora, es decir incumplió el deber de idoneidad.

La SPC sostuvo que, si bien el Reglamento permite al consumidor destinar el pago realizado en un orden distinto al previsto por la norma, la entidad financiera debe dejar constancia de dicha instrucción, la que debe contener la voluntad del consumidor de ejecutar el pago realizado en un orden distinto al previsto por la norma.

Cumplimiento de medida correctiva

Además, la SPC demandó al banco el cumplimiento de una medida correctiva, consistente en tomar en cuenta el pago de S/ 18 000, realizado por la denunciante el 27 de julio de 2018, según lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

La Resolución 1344-2020/SPC-INDECOPI es pública y puede revisarse en este enlace: [Rel1344-2020/SPC](#)

La SPC es un órgano que pertenece al área resolutoria del Indecopi y está integrada por profesionales independientes que resuelven casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte de la presidencia del Consejo Directivo, Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que integran la estructura administrativa, según el artículo 21 de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Lima, 17 de setiembre de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

