

## **El Indecopi multó a Banco Falabella y Scotiabank por emplear métodos abusivos de cobranza**

- ✓ **Las entidades realizaron llamadas telefónicas de cobranza a sus usuarios deudores en días y horas prohibidas por la normativa de protección al consumidor.**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3) del Indecopi sancionó de oficio, es decir por iniciativa, al Banco Falabella Perú S.A. con una multa de 1 UIT (unidad impositiva tributaria), equivalente a S/ 4400; y a Scotiabank Perú S.A.A. con 0.6 UIT, equivalente a S/ 2640, por emplear métodos abusivos de cobranza en contra de consumidores que tienen deudas con las citadas instituciones financieras.

Según las Resoluciones de la citada Comisión, estos bancos realizaron llamadas telefónicas de cobranza a sus usuarios en días y horas prohibidas por la normativa de protección al consumidor. Como se sabe, el Código de Protección y Defensa del Consumidor prohíbe a las instituciones financieras y/o comerciales realizar visitas o llamadas telefónicas de cobranza entre las 20:00 horas y las 07:00 horas o los sábados, domingos y feriados.

Por esa misma infracción, la Comisión también decidió sancionar, pero solo con una amonestación, al Banco de la Nación y al Banco GNB Perú S.A.

Es importante precisar que, en los casos de Scotiabank Perú S.A.A., el Banco de la Nación y Banco GNB Perú S.A.A., estas entidades reconocieron la infracción cometida, por lo cual se aplicó un atenuante al momento de graduar la sanción.

En sus resoluciones, la Comisión también exigió a las cuatro entidades bancarias que soliciten o reiteren, de manera expresa y de acuerdo con cada caso, a las personas naturales o empresas a las que han encargado la tercerización del envío de comunicaciones a sus deudores, el respeto a su propio protocolo de contacto con fines de cobranza, a fin de garantizar que dichas comunicaciones se realicen conforme a la normativa.

Cabe señalar que los casos del Banco de la Nación y el Banco GNB Perú S.A. se encuentran consentidos, pues las resoluciones no fueron apeladas; mientras que Scotiabank Perú S.A.A. cumplió con pagar la multa. En tanto, el caso del Banco Falabella Perú S.A. aún se encuentra en plazo de apelación ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

Las Resoluciones N° 4-2021, N° 73-2021, N° 77-2021 y N° 79-2021 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 son públicas y pueden ser revisadas en los siguientes enlaces, respectivamente: <https://bit.ly/3qryBc1>, <https://bit.ly/3gWMNqA>, <https://bit.ly/2T6KJmE>, <https://bit.ly/2U6dcZL>.

### **Para tomar en cuenta**

El Indecopi es un organismo técnico especializado que se compone por dos ámbitos claramente diferenciados.

El primero de ellos es el que gestiona administrativamente la institución para que pueda ejercer su mandato y está integrado por las diferentes áreas administrativas y de asesoría.



## Comisión de Protección al Consumidor N°3

El otro ámbito de Indecopi es el que dirime justicia administrativa ante cualquier diferencia que surja entre actores económicos y que está integrado por órganos resolutivos (Comisiones, Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, y Salas Especializadas del Tribunal) los cuales resuelven casos que se generan tanto por denuncias de parte como por procedimientos de oficio.

Cabe señalar que la gestión administrativa o institucional no ejerce ni puede ejercer ningún tipo de control o injerencia en las decisiones de los órganos resolutivos, los cuales resuelven bajo completa autonomía y conforme a derecho.

Las competencias del Indecopi son: (i) Protección al consumidor; (ii) Defensa de la libre y leal competencia; (iii) Eliminación de barreras burocráticas; (iv) Fiscalización de dumping y subsidios y eliminación de barreras comerciales no arancelarias; (v) Procedimientos Concursales; (vi) Protección de la propiedad intelectual y; (vii) Administración de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.

**Lima, 05 de julio de 2021**