

Indecopi sanciona a Falabella y a Scotiabank por emplear métodos abusivos de cobranza

*Decisiones de autoridades internacionales
Grupo de Estudios Económicos – Superintendencia de Industria y Comercio
Julio de 2021*

Resumen del caso

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú (en adelante, Indecopi) sancionó, de oficio, al Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, Falabella) y a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank) por emplear métodos abusivos de cobranza en detrimento de los consumidores que tienen deudas con dichas instituciones financieras. La multa impuesta asciende, en suma, a PEN 7.040, esto es, cerca de USD 1.782.

De acuerdo con la Comisión de Protección al Consumidor N°3 del Indecopi los bancos realizaron llamadas telefónicas de cobranza a los usuarios en días y horas prohibidas por la normativa de protección al consumidor. En efecto, según lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú, los comerciantes y/o entidades financieras no pueden realizar llamadas telefónicas de cobranza entre las 20:00 horas y las 7:00 horas o los sábados, domingos y festivos.

Asimismo, es de precisar que, derivado de la misma conducta, la Comisión en mención sancionó al Banco de la Nación y al Banco GNB Perú S.A.

Sanciones impuestas

Una vez examinado el material probatorio, las entidades financieras Falabella y Scotiabank fueron sancionadas con PEN 4.400 (USD 1.114) y PEN 2.640 (USD 668), respectivamente.

Al respecto, es preciso mencionar que el Banco de la Nación, GNB y Scotiabank reconocieron la infracción cometida, por lo que, se les aplicó un criterio atenuante en el momento de dosificar la sanción impuesta. Actualmente Scotiabank cumplió con el pago de la multa, por otra parte, Falabella apeló su caso ante la Sala Especializada de Protección del Consumidor del Indecopi.

Fuente

Plataforma digital única del Estado Peruano (5 de julio de 2021). *El Indecopi multó a Banco Falabella y Scotiabank por emplear métodos abusivos de cobranza*. Obtenido de: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/504419-el-indecopi-multo-a-banco-falabella-y-scotiabank-por-emplear-metodos-abusivos-de-cobranza>