



## RESOLUCIÓN FINAL N° 1249-2022/CC1

<b>DENUNCIANTE</b>	:	<b>DAVID MANUEL RAMÍREZ GARCÍA (SEÑOR RAMÍREZ)</b>
<b>DENUNCIADO</b>	:	<b>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK (BANCO)<sup>1</sup></b>
<b>MATERIAS</b>	:	<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEBER DE IDONEIDAD MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS MEDIDA CORRECTIVA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	:	<b>SISTEMA FINANCIERO BANCARIO</b>
<b>SANCIÓN</b>	:	<b><i>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK: CUATRO CON SETENTA Y DOS (4,72) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT) BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK: ONCE CON SESENTA (11,60) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT) BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK: ONCE CON SESENTA (11,60) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)</i></b>

Lima, 4 de mayo de 2022

### ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 21 de setiembre de 2021, el señor Ramírez denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - Era titular de la Cuenta Millonaria N° 2443\*\*\*\*\*02-13, la cual fue contratada con el Banco y con la que efectuaba esporádicamente pagos o consumos por montos que no superaban la suma de S/ 1 100,00.
  - Afilió su número de teléfono celular a la Banca Móvil de la entidad bancaria, recibiendo las notificaciones de las operaciones que se cargaban en su cuenta; asimismo, registró su correo electrónico, con la misma finalidad.
  - A las 14:23 horas del 5 de agosto de 2021, recibió un mensaje de texto del Banco, informándole de la realización de una operación inusual con su tarjeta, por lo cual digitó la letra “N”, conforme a la indicación de la entidad financiera, ya que no reconocía dicha operación.
  - A las 14:33 horas del mismo día, recibió otro mensaje de texto, indicándole que había vencido el tiempo de respuesta por lo cual debía comunicarse a un número telefónico en caso no reconociera la operación, dando a entender que la respuesta que envió oportunamente no fue observada, tramitando por válida la operación sospechosa.
  - Intentó comunicarse con el Banco; sin embargo, no le fue posible.

<sup>1</sup> Con RUC N° 20100053455.

<sup>2</sup> Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano y vigente a partir del 2 de octubre de 2010.



- (vi) Posteriormente, logró comunicarse con el Banco y tomó conocimiento que se efectuaron cinco (5) operaciones no reconocidas, por lo que bloqueó su cuenta. Las referidas operaciones se detallan a continuación:

**Cuadro N° 1: Operaciones no reconocidas 1**

FECHA	HORA	CONCEPTO	CUENTA EMISORA	MONTO
05/08/2021	14:22	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	US\$ 260,00
05/08/2021	14:24	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	S/ 260,00
05/08/2021	14:28	Apertura de cuenta	Cuenta N° 898-3****5174	
05/08/2021	14:28	Solicitud de crédito	Cuenta N° 898-3****5174	S/ 25 000,00
05/08/2021	14:30	Transferencia bancaria	Cuenta N° 898-3****5174	S/ 5 300,00

- (vii) Las operaciones realizadas en su Cuenta Millonaria no correspondían a su comportamiento habitual de consumo, por lo cual el Banco no debió validarlas.
- (viii) Al no haber reconocido la primera operación, el Banco debió implementar las medidas de seguridad respecto a las transacciones operaciones; sin embargo, permitió cuatro (4) operaciones adicionales sin tener una comunicación directa para su validación.
- (ix) El crédito de S/ 25 000,00 fue depositado en la cuenta que fue apertura de forma fraudulenta y desde la cual se realizó una transferencia de S/ 5 300,00 mediante la Banca Móvil del Banco.
2. El señor Ramírez solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución de los montos cargados en la cuenta de su titularidad. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Ramírez contra el Banco, formulando la siguiente imputación de cargos:

“(…)

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 21 de septiembre de 2021, interpuesta por el señor David Manuel Ramírez García contra Banco Internacional del Perú S.A.A - Interbank, por lo siguiente:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que, el 05 de agosto de 2021, se efectúen cuatro (4) operaciones no reconocidas desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo:

FECHA	HORA	CONCEPTO	CUENTA EMISORA	MONTO
05/08/2021	14:22	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	US\$ 260,00
05/08/2021	14:24	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	S/ 260,00
05/08/2021	14:28	Solicitud de crédito	Cuenta N° 898-3****5174	S/ 25 000,00



05/08/2021	14:30	Transferencia bancaria	Cuenta N° 898- 3****5174	S/ 5 300,00
------------	-------	---------------------------	-----------------------------	-------------

- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida.*
- (iii) *Presunta infracción al artículo 56.1.b de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de una cuenta de ahorros, sin su autorización ni consentimiento.”*
4. Por Resolución N° 3 del 19 de enero de 2022, el Banco fue declarado rebelde al no haber cumplido con presentar sus descargos.
5. El 18 de abril de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST, por medio del cual recomendó lo siguiente:
- (i) Sancionar al Banco con una multa de cuatro con setenta y dos (4,72) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto de que el proveedor denunciado no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, en tanto no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 05 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo.
- (ii) Sancionar al Banco con una multa de once con sesenta (11,60) UIT, por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° del Código, en tanto, el 5 de agosto de 2021, el denunciado atribuyó de manera indebida un crédito al denunciante por el importe de S/ 25 000,00.
- (iii) Sancionar al Banco con una multa de once con sesenta (11,60) UIT, por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° del Código, en tanto el proveedor denunciado atribuyó indebidamente al denunciante la contratación de una cuenta de ahorros, sin su autorización ni consentimiento.
6. Mediante Resolución N° 6 del 18 de abril de 2022, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST del 18 de abril de 2022, concediendo al Banco un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, para la presentación de sus descargos contra dicho informe.
7. Sin embargo, pese a haber sido válidamente notificado, el Banco no ha presentado observaciones al Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST.
8. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre la imputación de cargos



9. El artículo 156° del TUO de la LPAG, establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento<sup>3</sup>. Asimismo, el numeral 254.3 del artículo 254° señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador contenga la calificación de los hechos imputados a título de cargo<sup>4</sup>.
10. Sobre el particular, por Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica efectuó la imputación de cargos siguiente contra la denunciada:

“(…)

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que, el 05 de agosto de 2021, se efectúen cuatro (4) operaciones no reconocidas desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo:*

FECHA	HORA	CONCEPTO	CUENTA EMISORA	MONTO
05/08/2021	14:22	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	US\$ 260,00
05/08/2021	14:24	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	S/ 260,00
05/08/2021	14:28	Solicitud de crédito	Cuenta N° 898-3*****5174	S/ 25 000,00
05/08/2021	14:30	Transferencia bancaria	Cuenta N° 898-3*****5174	S/ 5 300,00

- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida.*
- (iii) *Presunta infracción al artículo 56.1.b de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría atribuido indebidamente al denunciante la contratación de una cuenta de ahorros, sin su autorización ni consentimiento.”*

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**  
**Artículo 156.- Impulso del procedimiento**

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**  
**Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador**

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(…)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.



11. Del análisis del numeral (i) de la imputación de cargos y de los hechos redactados en la denuncia, se advierte que la imputación referida recoge dos (2) hechos materia de análisis distintos; esto es, por un lado, se cuestiona las medidas de seguridad adoptadas por el Banco en la realización de tres (3) operaciones no reconocidas referidas a retiros de efectivo y transferencia; y, por otro lado, la atribución indebida de un crédito por el importe de S/ 25 000,00
12. Por tanto, para dilucidar los hechos cuestionados, estos se analizarán como dos (2) hechos infractores, de conformidad con lo siguiente:

*Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que, el 05 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo:*

FECHA	HORA	CONCEPTO	CUENTA EMISORA	MONTO
05/08/2021	14:22	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	US\$ 260,00
05/08/2021	14:24	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	S/ 260,00
05/08/2021	14:30	Transferencia bancaria	Cuenta N° 898-3*****5174	S/ 5 300,00

*Presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el 5 de agosto de 2021, el denunciado habría atribuido de manera indebida un crédito al denunciante por el importe de S/ 25 000,00.*

13. Por otro lado, se advierte que las imputaciones contenidas en el extremo referido a la las medidas de seguridad adoptadas por el Banco en la realización de tres (3) operaciones no reconocidas referidas a retiros de efectivo y transferencia y el hecho contenido en el numeral (ii) de la imputación de cargos, se encuentran estrechamente relacionadas entre sí, pues mantienen una relación causa/consecuencia, ya que debido a que el denunciado no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, se habrían realizado tres (3) operaciones no reconocidas en las cuentas del denunciante.
14. Por tanto, para dilucidar los hechos cuestionados, estos se analizarán de conformidad con lo siguiente:

*“Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, en tanto no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 05 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo:*

FECHA	HORA	CONCEPTO	CUENTA EMISORA	MONTO
05/08/2021	14:22	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	US\$ 260,00
05/08/2021	14:24	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	S/ 260,00
05/08/2021	14:30	Transferencia bancaria	Cuenta N° 898-3*****5174	S/ 5 300,00



15. Cabe resaltar que, efectuar el análisis de la forma indicada, no afecta el derecho de defensa del Banco ni el debido procedimiento, en la medida que la referida entidad fue debidamente notificada con la Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2021, la cual contiene el detalle de las imputaciones señaladas, respecto de la cual tuvo la posibilidad de presentar sus descargos, exponer sus argumentos de defensa y ofrecer los medios probatorios que haya podido considerar pertinentes.

### **Sobre la condición de rebeldía del Banco**

16. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el *Principio de Licitud* si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.
17. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto.
18. Así, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la autoridad administrativa, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
19. Lo importante está en determinar cómo se prueba el defecto. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre la existencia o no de un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuándo el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.
20. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —*en caso de rebeldía del proveedor*— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —*ya no de forma directa, sino indirecta*— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.
21. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807 (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807) reconoce expresamente en su artículo 26 la figura de la rebeldía, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.



22. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el Decreto Legislativo N° 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción administrativa. De modo que, la rebeldía prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807, no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito es incentivar la participación de los proveedores en el procedimiento. Recordemos que en la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —*la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio*—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia.
23. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute es principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que, si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.
24. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limita al dictado de medidas correctivas resarcitorias —*con lo cual el procedimiento sería un trilateral puro*—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. Es necesario determinar cómo armonizar la rebeldía con la presunción de licitud, en tanto que una institución no prima sobre la otra, debiendo existir equilibrio entre ambas.
25. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos (2) derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.
26. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
27. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que está denunciando no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:



- Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
  - De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.
  - En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que éste brindó información relevante, u otros similares.
  - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.
28. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (V.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.
29. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.
30. Una cuarta modulación la introduce el numeral 233.3 del artículo 231 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante TUO de la LPAG)<sup>5</sup>, norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
31. En ese sentido, si bien en el presente procedimiento, el Banco fue declarado rebelde respecto de los hechos imputados en su contra en la Resolución N° 1 del 16 de agosto de 2021, la Comisión considera que resultaría necesario evaluar los argumentos y/o documentos obrantes en el expediente, a fin de verificar su responsabilidad. Ello en estricto cumplimiento de la obligación que tiene la autoridad administrativa de llegar a la verdad de los hechos.

### **Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad**

<sup>5</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 233.- Contestación de la Reclamación**

(...)

233.3 En el caso de que el reclamado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la administración podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.

(...)





32. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>6</sup>.
33. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>7</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

### **Sobre las medidas de seguridad adoptadas por el Banco**

34. La relación jurídica que se genera entre una entidad financiera y un consumidor como consecuencia de la entrega de una tarjeta de crédito o débito crea deberes y derechos para ambas partes. Entre las obligaciones del consumidor, están la de custodiar adecuadamente su tarjeta, mantener la confidencialidad de su clave secreta, comunicar a la entidad financiera sobre el robo, hurto o extravío de la tarjeta, entre otros.
35. En cuanto a las obligaciones de las entidades financieras, una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado, integrada a su idoneidad, es la garantía otorgada por los proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado. En ese sentido, debe entenderse que parte del servicio prestado por el Banco, implica la confianza que el consumidor deposita en los sistemas de seguridad con los que cuenta la institución financiera para la realización y aprobación de cualquier transacción comercial realizada a través de tarjetas de crédito o débito que afecte su patrimonio.
36. Por ello, en el marco de la relación comercial existente entre los consumidores y las entidades del sistema financiero, se exige a estas la implementación de mecanismos de seguridad destinados a proteger las transacciones que realizan sus clientes, evitando el uso indebido o fraudulento de las tarjetas de crédito o débito.
37. En esa línea, el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), establece que las entidades bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas,

<sup>6</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**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.

(...)

<sup>7</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



- de acuerdo con las órdenes de pago que estos autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito<sup>8</sup>.
38. Si bien dicho artículo se refiere únicamente a las operaciones que se realizan con cargo a las tarjetas de crédito de los usuarios, el artículo 14° de dicho artículo extiende dicha obligación a las transacciones que se efectúan con tarjetas de débito, cuya autorización se brinda a través de medios electrónicos (firma electrónica)<sup>9</sup>.
39. Así, en la dinámica común del mercado existen diversos tipos de operaciones que pueden realizarse con tarjetas de crédito o débito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no, por lo que pueden realizarse operaciones “con tarjeta presente” y “con tarjeta no presente”. Para garantizar que este tipo de operaciones se realicen válidamente, con la autorización del tarjetahabiente, las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad específicas.
40. En esa línea, para el caso de operaciones “con tarjeta presente”, es necesario que, para poder realizar una transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la cual es pasada por un terminal de venta (o POS, por sus siglas en inglés, *Point of Sale*), requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (clave secreta) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través de cajero automático<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014**

**Artículo 9°. - Cargos**

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Los órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

<sup>9</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014**

**Artículo 14°. – Cargos**

Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Los órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de débito.

<sup>10</sup> Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta presente conforme a lo siguiente: “(...) son las transacciones que se realizan cara a cara, cuando la tarjeta Visa y su titular están presentes físicamente en caja o terminal de un establecimiento o comercio”.



41. Con relación a las operaciones “con tarjeta no presente”<sup>11</sup>, no se requiere la presencia de la tarjeta de crédito física, solicitándose que la autorización se realice a través de medios electrónicos, como por ejemplo vía internet en el que se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago, tales como fecha de vencimiento y el código CVV o el ingreso de claves utilizadas a través de la banca por internet, con lo que se verifica la autorización del cliente.
42. En virtud de lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, deben acreditar que:
- (i) En las operaciones realizadas con “tarjeta no presente”, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,
  - (ii) para los casos de operaciones con “tarjeta presente”, las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado, según corresponda.
43. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, la entidad financiera debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente<sup>12</sup>.
44. Adicionalmente, las entidades del sistema financiero deben cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el artículo 17° del Reglamento, conforme a lo siguiente:

**“Artículo 17.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones**

*Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:*

1. *Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
2. *Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*

<sup>11</sup> Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: “Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia – a través de Internet, por teléfono o por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...) Código de Seguridad de la tarjeta.

*El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%”.*

<sup>12</sup> En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

*“Visto así, (...) para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.*

*Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo, internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente.*

*(Subrayado nuestro)*



3. *Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
  4. *Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.*
  5. *Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento nacional de identidad.*
  6. *En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto. "*
45. Como se aprecia de la citada norma, entre las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras se encuentra la de contar con un sistema de monitoreo de operaciones que permita: (i) detectar aquellas transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de los consumidores; e, (ii) identificar los patrones de fraude.
46. Sobre el comportamiento habitual de los consumidores, el artículo 2° del Reglamento<sup>13</sup>, señala que este está referido al tipo de operaciones que usualmente realiza un consumidor con su tarjeta de débito, considerando diversos factores; como, por ejemplo, país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales se determinan a partir de la comparación de la información histórica de operaciones que registra el usuario.
47. De ello se desprende que, con el uso de la tarjeta de débito, cada consumidor va creando un historial de consumo generado conforme a sus necesidades. Al respecto, se debe tener en cuenta que el comportamiento de consumo de los usuarios no obedece a un conjunto estático e inmutable de operaciones realizadas por determinados montos, sino que este es, por naturaleza dinámico y se encuentra en constante desarrollo.
48. En ese sentido, el sistema de monitoreo que utiliza cada entidad financiera debe poder detectar de manera individualizada cuándo una transacción no se encuentra acorde al consumo habitual que el cliente le da a su tarjeta de débito.
49. Sobre los patrones de fraude, cabe indicar que, en cumplimiento de la norma señalada, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas a implementar las medidas de seguridad que resulten necesarias para evitar la realización de operaciones fraudulentas; ello, a través de la detección oportuna de transacciones que presenten características sospechosas.

<sup>13</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014**

**Artículo 2°.- Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

**5. Comportamiento habitual de consumo del usuario:** se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.



50. De acuerdo a lo señalado por la Sala en anteriores pronunciamientos<sup>14</sup>, algunas circunstancias que pueden servir como señales para la detección de operaciones fraudulentas son, por ejemplo: varias transacciones realizadas en periodos cortos de tiempo, transacciones realizadas en distintas agencias de un banco o en varias ventanillas de un mismo banco, retiros por montos significativos en una sola operación o retiros seguidos entre sí por montos pequeños que en conjunto resultan una cantidad importante, entre otras circunstancias que en cada caso en particular puede llevar a la conclusión que se trata de operaciones sospechosas.
51. De lo expuesto, podemos concluir que el sistema de monitoreo de los bancos debe detectar aquellas operaciones que resultan distintas al comportamiento habitual del consumidor de manera individualizada, así como las operaciones que resulten compatibles con patrones de fraude.
52. En consecuencia, en aquellos casos en que se cuestione que las operaciones de consumo que no correspondan al comportamiento habitual del consumidor o son compatibles con patrones de fraude, se requiere analizar, primero, si se contó con la autorización del titular para la realización de las operaciones cuestionadas; y, finalmente, si, en efecto, estas no se encontraban acorde con el comportamiento habitual del consumidor o presentaban características de fraude, para poder concluir si funcionó correctamente el sistema de monitoreo de la entidad financiera.

(i) Sobre las tres (3) operaciones no reconocidas por el denunciante

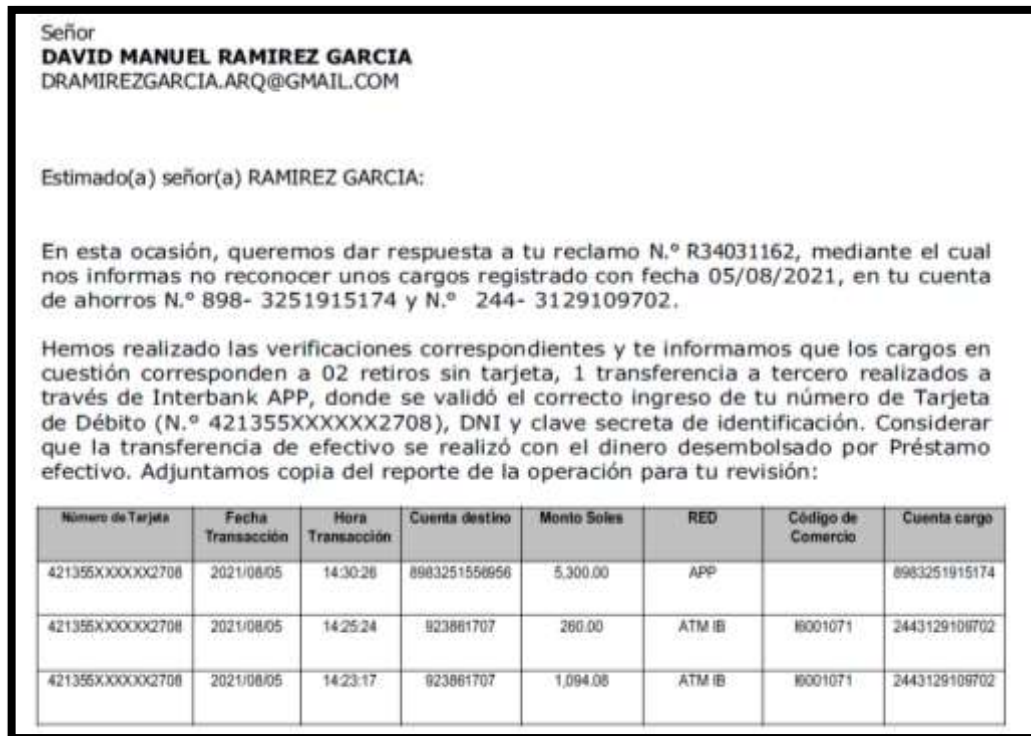
53. El señor Ramírez denunció que la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, en tanto no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 05 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas desde sus cuentas, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo. Las operaciones cuestionadas eran las siguientes:

**Cuadro N° 2: operaciones no reconocidas 2**

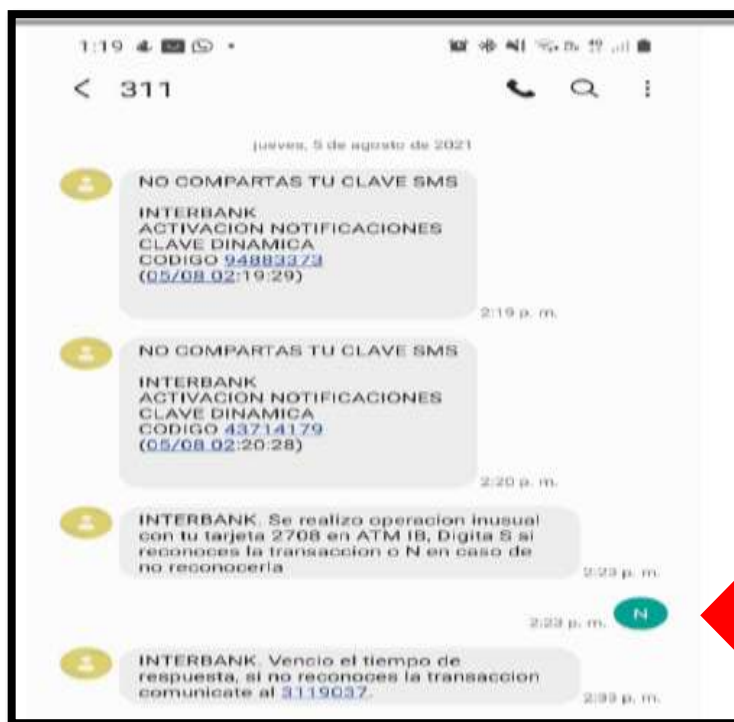
FECHA	HORA	CONCEPTO	CUENTA EMISORA	MONTO
05/08/2021	14:22	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	US\$ 260,00
05/08/2021	14:24	Retiro sin tarjeta	Cuenta Millonaria N° 2443*****02-13	S/ 260,00
05/08/2021	14:30	Transferencia bancaria	Cuenta N° 898-3*****5174	S/ 5 300,00

54. En cuanto al Banco, cabe indicar que este no presentó descargos al respecto.
55. Sobre el particular, de la revisión de los documentos presentados por el denunciante, se advierte una carta emitida por el Banco el 7 de setiembre de 2021, por medio del cual identifica las tres (3) operaciones cuestionadas por el denunciante proporcionando detalle sobre su realización, conforme se aprecia a continuación:

<sup>14</sup> Ver Resolución Final N° 0277-2003/TDC-INDECOPI.

**Imagen N° 1: Carta del Banco**

56. Del medio probatorio presentado, se verifica que el 5 de agosto de 2021, se realizaron tres (3) operaciones por los importes de S/ 5 300,00, S/ 260,00 y S/ 1 094,08 (US\$ 260,00) en las cuentas de titularidad del denunciante.
57. Ahora bien, en primer lugar, la Comisión considera que corresponde evaluar el cuestionamiento del denunciante relativo a que la entidad bancaria no habría gestionado adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida.
58. Sobre el particular, de la revisión de la denuncia, se verifica que el señor Ramírez manifestó que el 5 de agosto de 2021, recibió un mensaje de texto del Banco, informándole de la realización de una operación inusual con su tarjeta, por lo cual digitó la letra "N", conforme a la indicación de la entidad financiera, ya que no reconocía dicha operación; sin embargo, recibió otro mensaje de texto, indicándole que había vencido el tiempo de respuesta por lo cual debía comunicarse a un número telefónico en caso no reconozca la operación, dando a entender que la respuesta que envió oportunamente no fue observada, tramitando por válida la operación sospechosa.
59. A fin de acreditar lo alegado, el denunciante presentó la siguiente impresión de pantalla:

**Imagen N° 2: Carta del Banco**

60. De la revisión del medio probatorio previamente ilustrado, se verifica que el denunciante envió un mensaje con la letra “N” para manifestar el no reconocimiento de la operación realizada que se había realizado en su cuenta; y, a su vez, se comprueba que la entidad bancaria no gestionó adecuadamente la respuesta del denunciante, en tanto le informó que el tiempo de respuesta había vencido.
61. En ese sentido, conforme con lo desarrollado previamente, ha sido posible comprobar que la entidad bancaria no gestionó adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida; lo que a su vez trajo como consecuencia que se realizan las operaciones no reconocidas posteriores que son materia de denuncia.
62. Sin perjuicio de lo previamente indicado, la Comisión considera que corresponde efectuar el análisis de validez y habitualidad que corresponde en el presente caso.
63. Siendo así, al haberse acreditado las transacciones cuestionadas, correspondía a la entidad bancaria presentar medios probatorios, como, por ejemplo, las impresiones de pantalla de sus sistemas, que permitieran verificar las medidas de seguridad adoptadas con relación a dichas operaciones.
64. No obstante, en el presente caso, el Banco no presentó ningún sustento al respecto; por lo que no ha quedado acreditado que tres (3) operaciones por los importes de S/ 5 300,00, S/ 260,00 y S/ 1 094,08 (US\$ 260,00) realizadas en las cuentas de titularidad del denunciante hayan sido válidamente autorizadas.

**Sobre el comportamiento habitual del consumidor**



65. El denunciante alegó que las operaciones cuestionadas no correspondían a su comportamiento habitual de consumo.
66. Como bien se ha señalado precedentemente, las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas por la norma a contar con sistemas de monitoreo que les permitan detectar operaciones que no correspondan al comportamiento habitual de cada consumidor o que obedezcan a patrones de fraude. El funcionamiento del sistema de monitoreo es definido por las reglas que cada entidad financiera establezca conforme al análisis del tipo de consumos que se realicen con las tarjetas de crédito y débito que administran.
67. Sobre el particular, corresponde señalar que el Banco pone a disposición de los usuarios diversos canales y agencias para que puedan realizar libremente operaciones con cargo a las cuentas de sus tarjetas de crédito y/o débito, tales como establecimientos afiliados, agencias, agentes e Internet.
68. Por otro lado, es necesario tomar en cuenta que las entidades financieras están en la capacidad de adaptar sus sistemas para la detección de operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del consumidor, así como las que corresponden a patrones de fraude.
69. En efecto, cada cliente se va creando un comportamiento habitual de consumo, conforme a la información histórica que registra en la empresa financiera; es decir, que es en base al análisis de dicha información financiera que tiene un cliente a lo largo del tiempo, que puede determinarse si este cuenta con un patrón de consumo o no.
70. Dicho esto, y siguiendo la línea de lo expuesto en la presente resolución, para que el Banco autorice válidamente las operaciones que se realicen a través de sus productos financieros, basta verificar que este cumplió con las medidas de seguridad previstas. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el bloqueo preventivo se realiza con posterioridad a la autorización de la operación que genera la alerta, pues para que el sistema de monitoreo se active, primero debe advertir como mínimo una operación inusual, lo que corresponde verificar en el caso concreto.
71. En el presente caso, corresponde mencionar que, a fin de validar si las operaciones correspondían al comportamiento habitual del denunciante, mediante Resolución N° 5 del 31 de marzo de 2020, la Secretaría Técnica le requirió a las partes la presentación de los Estados de Cuenta correspondientes a la Cuenta Millonaria N° 2443\*\*\*\*\*02-13 de los periodos de facturación de los seis (6) meses anteriores al mes de agosto 2021; no obstante, a la fecha de la presente resolución, no se cumplió con absolver dicho requerimiento.
72. Al respecto, esta Comisión considera que la entidad bancaria se encontraba en una mejor posición para poder proporcionar la documentación solicitada en tanto esta almacena información y documentación vinculada a sus clientes. A su vez, su cumplimiento permitía a este Colegiado validar si, efectivamente las operaciones cuestionadas formaban del cuadro de habitualidad del denunciante.
73. No obstante, en la medida que la entidad bancaria no cumplió con absolver dicho requerimiento, la Comisión no cuenta con medios probatorios que permitan acreditar





que las operaciones cuestionadas correspondían al comportamiento habitual de consumo del denunciante; por lo que el análisis de habitualidad considerará a las operaciones cuestionadas como fuera del marco de habitualidad del denunciante.

74. Por ello, en primer lugar, se debe tomar en cuenta que la operación cuestionada por el importe de US\$ 260,00 no estuvo en la posibilidad de generar una alerta previa en el sistema de monitoreo de la entidad financiera, al tratarse de la primera operación efectivamente realizada con cargo a las cuentas del denunciante; sin embargo, en tanto no se acreditó la características de “usual” de las operaciones cuestionadas, correspondía que la entidad bancaria genera una alerta inmediatamente después de la realización de la primera operación y así evitar que se efectúen las dos (2) operaciones posteriores; por el cual esta Comisión evidencia responsabilidad administrativa en contra de la entidad bancaria.
75. Así, de acuerdo con lo previamente desarrollado, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la entidad bancaria no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes, en tanto no gestionó adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 5 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por los importes de US\$ 260,00, S/ 260,00 y S/ 5 300,00 desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo.
76. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Ramírez contra el Banco por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que quedó acreditado que la entidad bancaria no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes ya que no gestionó adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 5 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por los importes de US\$ 260,00, S/ 260,00 y S/ 5 300,00 desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo.

### Sobre los métodos comerciales coercitivos

77. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores<sup>15</sup>, mandato que es recogido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993**

**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>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**

**Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:  
(...)

78. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a la protección contra el uso de métodos comerciales coercitivos de parte de los proveedores. Dicho artículo establece en su literal b) que está prohibido obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

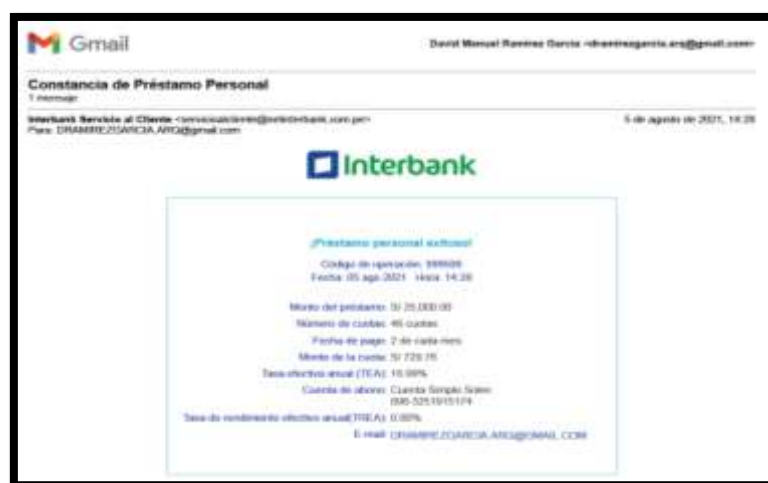
**(i) Sobre la atribución de un crédito por el importe de S/ 25 000,00**

79. En su escrito de denuncia, el señor Ramírez cuestionó que el 5 de agosto de 2021, la entidad bancaria le habría atribuido de manera indebida un crédito por el importe de S/ 25 000,00.

80. Conforme con lo indicado en los antecedentes, la entidad bancaria no cumplió con la presentación de sus descargos.

81. A fin de acreditar lo alegado, el denunciante presentó la siguiente impresión de pantalla:

**Imagen N° 3: Constancia de crédito**



82. De la revisión del documento previamente ilustrado, se verifica que el 5 de agosto de 2021, la entidad bancaria otorgó un crédito al denunciante por el importe de S/ 25 000,00.

83. Así, habiéndose acreditado el otorgamiento del crédito, correspondía que la entidad bancaria presentara los medios probatorios, como, por ejemplo, las impresiones de pantalla de sus sistemas, que permitieran verificar que el denunciante autorizó la atribución del crédito previamente descrito, lo cual no se ha dado en el presentado.

- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

84. Al respecto, cabe señalar que a través de la Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica le requirió al Banco presentar la copia de los documentos que acrediten que las operaciones no reconocidas, como es el caso del crédito otorgado al denunciante fueron realizadas válidamente.
85. Sin embargo, pese a encontrarse en una mejor posición para proporcionar dicha documentación, la entidad bancaria no cumplió con absolver dicho requerimiento.
86. Por ello, la Comisión considera que la entidad bancaria no ha cumplido con acreditar que el crédito por el importe de S/ 25 000,00 haya sido debidamente atribuido al denunciante; por lo cual se evidencia responsabilidad administrativa en su contra.
87. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Ramírez contra el Banco por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° del Código, toda vez que no quedó acreditado que la entidad bancaria atribuyó de manera debida un crédito por el importe de S/ 25 000,00 al denunciante.

**(ii) Sobre la atribución de una cuenta de ahorros sin autorización del denunciante**

88. El señor Ramírez denunció que la entidad bancaria le habría atribuido indebidamente la contratación de una cuenta de ahorros, sin su autorización ni consentimiento.
89. De acuerdo con lo indicado previamente, la entidad bancaria no cumplió con la presentación de sus descargos.
90. A fin de acreditar lo alegado, el denunciante presentó la siguiente impresión de pantalla:

**Imagen N° 4: Constancia de apertura**





91. De la revisión del documento previamente ilustrado, se verifica que el 5 de agosto de 2021, la entidad bancaria abrió la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 a nombre del denunciante.
92. Así, habiéndose acreditado la apertura de la cuenta de ahorros de titularidad del denunciante, correspondía que la entidad bancaria presentara los medios probatorios, como, por ejemplo, el contrato suscrito por el señor Ramírez, que permitieran verificar que el denunciante autorizó la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 a su nombre, lo cual no se dio en el presente caso.
93. Al respecto, cabe señalar que, a través de la Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica requirió al Banco presentar una copia legible y completa del contrato y/o los documentos suscritos a nombre del denunciante vinculados a la Cuenta N° 898-3\*\*\*\*\*5174. Sin embargo, pese a encontrarse en una mejor posición para proporcionar dicha documentación, la entidad bancaria no cumplió con absolver dicho requerimiento.
94. Por ello, la Comisión considera que la entidad bancaria no ha cumplido con acreditar la debida atribución en la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante; por lo cual se evidencia responsabilidad administrativa en su contra.
95. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Ramírez contra el Banco por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° del Código, toda vez que no quedó acreditado que la entidad bancaria atribuyó de manera debida la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante.

### **Sobre las medidas correctivas**

96. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias<sup>17</sup>.
97. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>18</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen

<sup>17</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 114°.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>18</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**



el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>19</sup>.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- b. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- d. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>19</sup>

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
  - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o deservicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
  - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



98. El señor Ramírez solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución de los montos cargados en la cuenta de su titularidad.
99. En el presente caso, (i) quedó acreditado que el Banco no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes ya que no gestionó adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 5 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por los importes de US\$ 260,00, S/ 260,00 y S/ 5 300,00 desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo, (ii) no quedó acreditado que la entidad bancaria atribuyó de manera debida un crédito por el importe de S/ 25 000,00 al denunciante (iii) ni que atribuyó de manera debida la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante.
100. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con i) cumpla con devolver a la cuenta de ahorros del denunciante los importes de US\$ 260,00 y S/ 260,00, (ii) anular la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante y (iii) anular el crédito por el importe de S/ 25 000,00 y retrotraer los efectos generados por su indebido otorgamiento como la realización de la transferencia no reconocida por el importe de S/ 5 300,00.
101. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>20</sup>.
102. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/ COD-INDECOPI denominada "Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", señala que, si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la

<sup>20</sup>

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)



autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva<sup>21</sup>.

103. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil.

### Sobre la graduación de la sanción

104. El 14 de junio de 2021<sup>22</sup>, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la

<sup>21</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021**

(...)

**Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

<sup>22</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**Artículo 3. Vigencia**

El presente decreto supremo entra en vigencia de manera conjunta con la entrada en vigencia de la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

**LEY N° 31112, LEY QUE ESTABLECE EL CONTROL PREVIO DE OPERACIONES DE CONCENTRACIÓN EMPRESARIAL, publicada el 7 de enero de 2021**

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**DUODÉCIMA. Vigencia**

La presente ley entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la adecuación normativa establecida en la novena disposición complementaria final.

**NOVENA. Adecuación**

En un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la publicación del reglamento de la presente ley, se dictan las modificaciones al Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI y demás instrumentos de gestión de la entidad, a fin de adecuarlos a lo dispuesto por la presente ley.

**DECRETO SUPREMO N° 104-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA SECCIÓN PRIMERA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, publicado el 27 de mayo de 2021**

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**PRIMERA.- Vigencia de la Primera Sección del Reglamento de Organización y Funciones**

La Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aprobada por el presente Decreto Supremo, entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución que aprueba la Sección Segunda de dicho Reglamento, con excepción de la Segunda y Quinta Disposición Complementaria Final, que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente norma.

**RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021**



determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)<sup>23</sup>, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de esta Comisión, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como segunda instancia, a través de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha<sup>24</sup>.

105. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, denominados: (i) *método basado en valores preestablecidos*; (ii) *método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado*; y, (iii) *método ad hoc*. Asimismo, respecto del *método basado en valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos:
- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones.
  - (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas.
  - (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital
  - (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC
106. A partir de lo expuesto, se advierte que el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones* y el *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* serán los aplicables para

**Artículo 1.- Aprobación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**

Apruébese la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, que consta de un (1) título, treinta y seis (36) artículos; así como la Estructura Orgánica y el Organigrama del INDECOPI, que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución.

<sup>23</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**Artículo 1. Objeto**

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia que, como Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.  
(Subrayado agregado)

<sup>24</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 107.- Postulación del procedimiento.**

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.





este órgano colegiado<sup>25</sup>, siempre que la infracción cumpla con los requisitos siguientes: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional<sup>26</sup>. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

107. El *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* será utilizado para aquellas infracciones al Código que sean distintas a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>27</sup>. Así, dicho método establece el esquema y los factores que se deben tener presente, es decir, la Multa Preliminar (M) será el resultado de multiplicar el valor estimado de la Multa Base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presente en cada caso (F). Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una Multa Final (M\*)<sup>28</sup>, tal como se aprecia a continuación:

<sup>25</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**Artículo 2. Alcance**

“La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutivos del INDECOPI:

a) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPI;

b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia;

(...)”.

<sup>26</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**ANEXO**

**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**

(...)

**A. Estimación de la Multa Base (m)**

(...)

En otros casos, los OR que según el Cuadro 1 pueden adoptar entre:

(...) deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

(...)”.

<sup>27</sup> En este último caso, se deberá utilizar el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*.

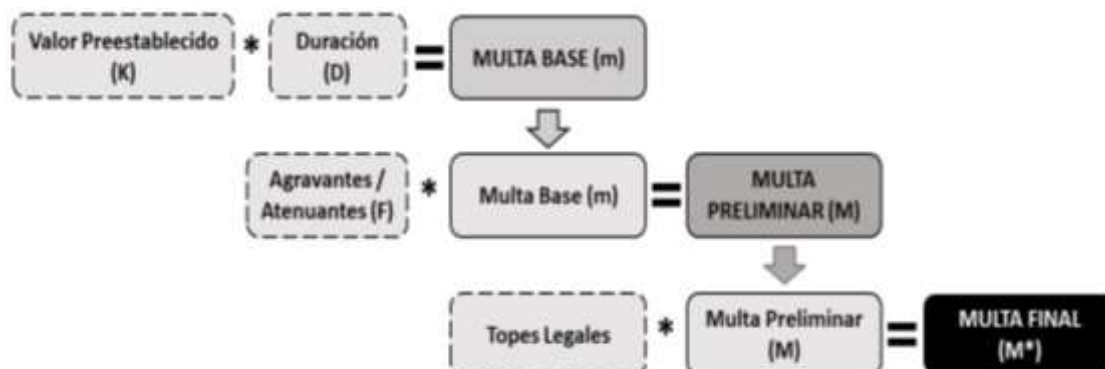
<sup>28</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**ANEXO**

**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**

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un

**Diagrama N° 1****—Multa Base (m)**

108. De acuerdo con el diagrama planteado, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valor preestablecido (K) por un segundo componente de factor de duración (D)<sup>29</sup>. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

**a) Determinación del valor preestablecido (K)**

109. El valor preestablecido (K) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada, por filas, según el nivel de afectación (subíndice  $K_i$ ) y, en columnas, según el tamaño del infractor (subíndice  $K_j$ ), conforme al Cuadro 19 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

**“Cuadro 19**

**CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE  $K_{i,j}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)**

componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula:

(I)  $M = m \times F$

Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final ( $M^*$ ).

(....).

<sup>29</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI

Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ( $k_{i,j}$ ) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (Dt), conforme la siguiente expresión:

(VI)  $m = k_{i,j} \times Dt$



Nivel de afectación (Ki)	Tamaño del infractor (Kj)			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55"

110. El nivel de afectación (subíndice Ki) se establece según el tipo de infracción asociada a cada caso en particular y se utiliza para los procedimientos administrativos ordinarios (primera instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM<sup>30</sup>, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción *muy alta, alta, moderada, baja o muy baja*.

30

**DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

a) Determinación de  $k_{i,j}$

El primer componente ( $k_{i,j}$ ) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice  $i$ ) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice  $j$ ).<sup>12</sup>

En el caso de los OPS, CPC y SPC, los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.

**Cuadro N° 16**  
**OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN**

Niveles de Afectación	Tipo de Infracción
Muy Alta	-Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía <sup>1/2/</sup> . - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT <sup>3/</sup> . - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT <sup>3/</sup> . - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. <sup>3/</sup>



111. El tamaño del infractor (subíndice K<sub>j</sub>) se establece considerando la clasificación de las empresas conforme a su nivel de ventas en UIT, atendiendo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (en adelante, Ley Mype)<sup>31</sup>, según el cuadro siguiente:

Cuadro N° 1

Tipo de empresa	Valor de venta
Microempresa	Desde 1 UIT hasta 150 UIT
Pequeña empresa	Superior a 150 UIT hasta 1 700 UIT
Mediana Empresa	Superior a 1700 UIT hasta 2 300 UIT
Gran empresa	Superior a 2 300 UIT

\*Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).</li> <li>- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.</li> <li>- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.</li> </ul>
Muy baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).<sup>4/</sup></li> <li>- Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.<sup>5/</sup></li> </ul>

Nota: Cabe destacar que los tipos de infracción señalados en todos los niveles de afectación también aplican para la CC3 (salvo donde se especifique lo contrario).

1/ Por ejemplo, si la infracción es sobre la idoneidad del espejo de un carro, la cuantía afectada se estima en base al valor del espejo y no de todo el carro. De igual manera si la infracción corresponde al no envío de un estado de cuenta, la cuantía afectada se valorizaría en base al servicio de envío de este estado de cuenta específicamente y no sobre el valor de la cuenta.

2/: Respecto a las infracciones que dependen de la cuantía del bien o servicio específico, los umbrales han sido determinados conforme el siguiente detalle:

- Para los OPS, como los terciles del rango establecido hasta el valor máximo de 3 UIT dispuesto en la Ley N° 29571.
- Para las CPC (excepto CC3, porque no le aplica), como los valores promedios de los montos preestablecidos en los tipos de afectación baja y moderada.

3/ Los umbrales de la cuantía afectada en las infracciones de interés colectivo o difuso fueron determinados a partir de los terciles del valor estimado de la cuantía afectada de los bienes y servicios de una muestra de casos de intereses colectivos o difusos.

4/ Infracciones establecidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

5/ Aplicable en tanto se cumpla con lo dispuesto en los artículos 117 y 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

31

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 de diciembre de 2013, y modificada por la LEY N° 30056, LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**

**Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

**Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias(UIT).

**Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.



112. Ahora bien, este Colegiado advierte que el *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* no ha contemplado qué ejercicio (año) se tomará en cuenta para valorar las ventas o ingresos del proveedor y qué criterio deberá considerarse en caso de que la autoridad no pueda obtener la información, aspectos relevantes para la determinación del tamaño del infractor.
113. Así, la Comisión advierte que el *método basado en valores preestablecidos para infracciones del Libro de Reclamaciones* establece que se tomará en cuenta el volumen de ventas percibidos por la empresa infractora el año en que cometió la infracción (en caso se tratase de un ejercicio concluido) o, en su defecto, el del inmediato anterior. Asimismo, en caso no se pueda obtener la información, podrá realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible<sup>32</sup>.
114. En ese sentido, en virtud de los principios de legalidad y uniformidad de la actuación administrativa<sup>33</sup>, la Comisión tomará en cuenta lo indicado en el párrafo precedente para determinar el ejercicio (año) de los ingresos o ventas del proveedor denunciado y el criterio a utilizarse en caso no se pueda obtener información del proveedor denunciado, ambos aspectos para establecer el tamaño del infractor.

<sup>32</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

1/ Los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.

- Factor (FC):

$$FC_i = \frac{1-FC_0}{1-A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

(III)

Dónde:

FC<sub>i</sub>: Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

A<sub>i</sub>: Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

(IV)

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

FC<sub>0</sub>: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A<sub>0</sub>: Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

<sup>33</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

**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:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.



**b) Determinación del factor de Duración (D)**

115. El factor de Duración (D) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción, siendo necesario para ello determinar si nos encontramos ante una infracción de naturaleza instantánea<sup>34</sup>, continuada o permanente<sup>35</sup>. Luego de ello, el tiempo será medido en meses hasta el tope de dos (2) años (o 24 meses); así, según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los valores de dicho factor se han determinado de acuerdo con el cuadro siguiente:

**“Cuadro N° 23  
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR,  
SEGÚN MESES**

<b>Duración de la infracción</b>	<b>Factor de Duración (D)</b>
<i>Si la infracción duró hasta 4 meses</i>	1,0
<i>Si la infracción duró entre 5 y 8 meses</i>	1,2
<i>Si la infracción duró entre 9 y 12 meses</i>	1,4
<i>Si la infracción duró entre 13 y 16 meses</i>	1,6
<i>Si la infracción duró entre 17 y 20 meses</i>	1,8
<i>Si la infracción duró entre 21 y 24 meses</i>	2,0”

**—Multa Preliminar (M)**

116. La Multa Preliminar (M) se obtendrá de la multiplicación de Multa Base (m) por la valoración de atenuantes y agravantes (F); siendo que, para la determinación de este último factor, se considerará lo siguiente:

**a) Determinación de (F)**

117. Para determinar la valoración de atenuantes y agravantes (F), se deberá analizar y definir si existen circunstancias agravantes y/o atenuantes que corresponda aplicarse. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante o atenuante, dicho factor será equivalente a 1 o 100%. De verificarse circunstancias atenuantes o agravantes se establecerá el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye o aumenta,

<sup>34</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.

<sup>35</sup> “Es instantánea cuando “la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consume, sin producir una situación antijurídica duradera”, es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera “un estado de cosas contrario a/ ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de esta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”; es infracción continuada, cuando “se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario y, finalmente, es infracción permanente aquella en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”. BACA ONETO, Víctor Sebastián. La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P.268.



respectivamente, el valor de la Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM<sup>36</sup>. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

### Cuadro N° 2

Ejemplos de circunstancias agravantes
Reincidencia ( <i>cuando el administrado ha sido sancionado mediante resolución firme por una infracción igual a la que se le imputa, dentro del plazo de un año como máximo</i> ). <sup>37</sup>
Reiterancia ( <i>cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad</i> ). <sup>38</sup>
La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

36

**DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

#### B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base, a través del factor F. Para determinar el valor del factor F, los OR deben realizar el siguiente análisis:

- Definir si existen circunstancias agravantes o atenuantes que correspondan aplicar.
- En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ( $F = 1$  o 100 %).
- En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes ( $f_1$ ), se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de m. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes ( $f_1$ ), y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

$$(II) \quad F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

Donde n representa al número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas.

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

37

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

#### Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

(...)

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

(...).

38

*"(...) la autoridad administrativa deberá considerar la reincidencia (cuando el administrado ya ha sido sancionado por una infracción análoga o igual a la que se le imputa) o reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad), como un factor que determina el incremento de las sanciones (...).*

GÓMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de [https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275\\_potestad\\_sancionadora\\_veronica\\_vergaray\\_hugo\\_gomez.pdf](https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf)



Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. <sup>39</sup>
Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.
<b>Ejemplos de circunstancias atenuantes</b>
La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.
Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.
Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.

\*Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

## —Multa Final (M\*)

118. Finalmente, para determinar la Multa Final (M\*) se deberá obtener de la comparación entre la Multa Preliminar (M) y el tope máximo establecido por la normativa vigente<sup>40</sup>. Así, en dicha comparación se verificará que la Multa Preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo para los procedimientos de protección al consumidor,

<sup>39</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

### **B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)**

1/ Siempre y cuando, a efectos de evitar duplicidad, la multa base no incorpore el valor del riesgo o daño a la vida estimado mediante el enfoque ad-hoc. Por otro lado, entiéndase el riesgo como aquella situación en la que existe la posibilidad de ocurrencia de un evento incierto y que a la vez también lleve a un determinado resultado.

<sup>40</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

C. Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M\*)

En este paso se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada OR, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de Unidades Impositivas Tributarias (N°UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT).

Así, el OR verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo; en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma. De esa forma, la multa final a imponer (M\*) queda determinada conforme a la siguiente expresión:

$$(I) \quad M^* \cong \text{Mín}\{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

Donde Mín representa el valor mínimo de los elementos en consideración.

Es preciso señalar que los OR pueden aplicar medidas no monetarias razonables de mitigación o remediación, conforme a ley (como programas de compromisos, entre otros, que sean de implementación factible y monitoreable) de forma independiente a la multa (siempre que cuenten con habilitación legal para hacerlo). No obstante, también pueden evaluar aplicarlas de manera complementaria con el fin de asegurar los efectos disuasorios pertinentes para el cambio de las conductas y mitigar el riesgo de reincidencia.





según el artículo 110 del Código<sup>41</sup>; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

### Aplicación al caso en concreto

119. En el presente caso, el procedimiento administrativo iniciado por el señor Ramírez contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 12 de noviembre de 2021, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que, sí corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
120. Al respecto, se evidencia la existencia de las infracciones administrativas cometidas por el Banco vinculadas a (i) no cumplir con adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que realicen se tres (3) operaciones no reconocidas por los importes de US\$ 260,00, S/ 260,00 y S/ 5 300,00 desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo, (ii) atribuir de manera indebida un crédito por el importe de S/ 25 000,00 al denunciante y (iii) atribuir de manera indebida la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante.
121. Asimismo, para la aplicación del *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC*, se advierte que las infracciones incurridas cumplen con lo siguiente: (i) se desarrollaron por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañaron ni pusieron en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvieron un alcance geográfico menor al nivel nacional.
- (i) *Sobre la sanción por las tres (3) operaciones no reconocidas*
122. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción referida a no adoptar las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se realicen tres (3) operaciones no reconocidas por los importes de US\$ 260,00, S/ 260,00 y S/ 5 300,00 desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo.

<sup>41</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.

Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.



123. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16<sup>42</sup> del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM y luego de realizar el cotejo correspondiente, este Colegiado no ha podido determinar que la conducta previamente mencionada coincida textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.
124. Siendo ello así, considerando la necesidad de determinar el nivel de afectación, la Comisión ha identificado que la conducta infractora, en el presente caso, resulta equivalente a aquellas infracciones donde *la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a una (1) y menor a dos (2) UIT, siempre que, sean analizadas por los OPS*.
125. Al respecto, este Colegiado advierte que, si bien la conducta infractora está específicamente determinada para los OPS, lo cierto es que dicho supuesto también resultaría aplicable por las Comisiones —*como primera instancia*—, de manera supletoria, en la medida que se trata de una infracción de menor cuantía y, de acuerdo con el cuadro, la menos perjudicial para el proveedor denunciado.
126. Así, conforme a lo detallado en el párrafo precedente, la aplicación de dicho supuesto implicará también que se utilice los valores correspondientes del cuadro para los OPS; considerándose, además, como un nivel de afectación de la infracción en el parámetro determinado como “moderada”.
127. Sin perjuicio de ello, corresponde indicar a modo de precisión que, si bien las Comisiones y OPS tienen como un aspecto de su competencia el valor de cuantía, ello no impide que las Comisiones puedan conocer alguna infracción cuya cuantía sea menor a tres (3) UIT, pues, de manera general, la competencia se determinó previamente, por regla general, por el valor del producto o servicio materia de denuncia<sup>43</sup>.
128. Por consiguiente, teniendo en cuenta lo precisado, los parámetros y los criterios establecidos para efectuar la graduación de la sanción en las Comisiones —*como primera instancia administrativa*—, no se encuentra ningún supuesto en el cual la cuantía de la infracción cometida no sea superior a tres (3) UIT; siendo así, se deberá utilizar el parámetro establecido para los OPS cuya cuantía afectada del bien o servicio sea superior a una (1) y menor a dos (2) UIT, en tanto en dicho rango el nivel de afectación es “moderada”.
129. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice K<sub>j</sub>) debe indicarse que, la Comisión ha verificado que el Banco se encuentra clasificada como Gran Empresa, de acuerdo con el estado financiero del 2020 emitido por la Superintendencia del mercado de Valores (SMV). Así, de conformidad con dicha información y, en aplicación del rango establecido, corresponde asignarle el valor de Gran Empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 1, el valor preestablecido (K) equivale a tres con setenta y ocho (3,78).

<sup>42</sup> Ver pie de página N° 23.

<sup>43</sup> Por ejemplo, en un procedimiento ordinario la cuantía se determinó por el valor de un producto (crédito hipotecario) cuyo importe superó las 3 UIT; sin embargo, entre varias imputaciones analizadas, se determinó la responsabilidad del proveedor respecto de una infracción cuya cuantía específica era inferior a 3 UIT (cobro por envío de estado de cuenta).



- 130. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que la infracción empieza y termina con el mismo acto. Así, este Colegiado estima su duración en menos de cuatro (4) meses; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1,0. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de tres con setenta y ocho (3,78).
- 131. De otro lado, para hallar la Multa Preliminar (M) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso. Así, corresponde señalar que el factor agravante resulta aplicable, en la medida que esta Comisión advierte la reincidencia del Banco, en un caso similar, seguido bajo el Expediente N° 707-2020/CC1<sup>44</sup>, por lo que la Multa Base se incrementará en un 25%.

Gráfico N° 1:

		Pagina: 1 Fecha: 05/04/2022 Hora: 09:09:10
<b>REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO</b>		
Órgano resolutivo	CC1	
RUC del sancionado	20100053455	
Razón social del sancionado	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	
Tamaño del sancionado	Gran empresa	
Nivel de infracción	Moderada	
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT.	
Factor de duración	1.0	
Multa base (UIT)	3.78	
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.25	
Multa preliminar (UIT)	4.72	
Tope legal según gravedad (UIT)	60.0	
Tope legal según ingresos (UIT)	0.0	
Multa final (UIT) <small>*Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.</small>	4.72	

- 132. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, esta Comisión, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST, considera que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de cuatro con setenta y dos (4,72) UIT<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> Cabe indicar que a través de la Resolución 0182-2022/SPC-INDECOPI del 31 de enero de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó el pronunciamiento de primera instancia que sancionó al Banco por no haber adoptado las medidas de seguridad en la realización de operaciones no reconocidas.

<sup>45</sup> Importe de la UIT para el 2022 es S/ 4 600,00



(ii) Sobre la sanción por la atribución del crédito de S/ 25 000,00

133. Para este caso en particular, a fin de obtener el valor preestablecido (K) se tomó en cuenta que la infracción cometida por el Banco consistió en atribuir de manera indebida un crédito por el importe de S/ 25 000,00 al denunciante. En ese sentido, se verifica, según lo desarrollado en el marco teórico, que encuadra en Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas, cuyo nivel de afectación (subíndice K) es moderada.
134. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice K<sub>j</sub>) debe indicarse que, el portal de la Superintendencia de Mercado de Valores contiene información sobre el monto de los ingresos de la entidad bancaria denunciada, correspondiente al año 2020<sup>46</sup>. Así, de conformidad con dicha información, y, en aplicación del rango establecido, le corresponde asignarle el valor de Gran Empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 1, el valor preestablecido (K) equivale a once con sesenta (11,60).
135. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que consistió en la atribución de un crédito. Así, esta Comisión estima su duración en 1 día; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de once con sesenta (11,60) UIT.
136. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que la Comisión no evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad (F = 1 o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M). Para una mejor comprensión de los criterios aplicados, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

(Ver imagen en la siguiente página)

**Gráfico N° 2**

<sup>46</sup> Información publicada en: <https://www.smv.gob.pe>.



		Página: 1 Fecha: 26/04/2022 Hora: 09:17:38
<b>REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO</b>		
Órgano resolutorio	CCI	
RUC del sancionado	201008585	
Razón social del sancionado	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	
Tamaño del sancionado	Gran empresa	
Nivel de infracción	Moderada	
Tipo de infracción	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales	
Factor de duración	1.0	
Multa base (UIT)	11.0	
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.0	
Multa preliminar (UIT)	11.0	
Topo legal según gravedad (UIT)	80.0	
Topo legal según ingresos (UIT)	0.0	
Multa final (UIT) <small>*Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.</small>	11.0	

137. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, esta Comisión, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST considera que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de once con sesenta (11,60) UIT.

(iii) Sobre la sanción por la apertura de la cuenta de ahorros

138. Para este caso en particular, a fin de obtener el valor preestablecido (K) se tomó en cuenta que la infracción cometida por el Banco consistió en atribuir de manera indebida la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante. En ese sentido, se verifica, según lo desarrollado en el marco teórico, que encuadra en Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas, cuyo nivel de afectación (subíndice K<sub>i</sub>) es moderada.

139. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice K<sub>j</sub>) debe indicarse que, el portal de la Superintendencia de Mercado de Valores contiene información sobre el monto de los ingresos de la entidad bancaria denunciada, correspondiente al año 2020<sup>47</sup>. Así, de conformidad con dicha información, y, en aplicación del rango establecido, le corresponde asignarle el valor de Gran Empresa. En suma, según lo

<sup>47</sup> Información publicada en: <https://www.smv.gob.pe>.

establecido en el Cuadro N° 1, el valor preestablecido (K) equivale a once con sesenta (11,60).

140. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que consistió en la atribución de una cuenta pasiva. Así, esta Comisión estima su duración en 1 día; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de once con sesenta (11,60) UIT.
141. De otro lado, en el presente caso, corresponde señalar que la Comisión no evidencia la configuración de algún factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad ( $F = 1$  o 100 %). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida no sufre variación y será equivalente a la Multa Preliminar (M). Para una mejor comprensión de los criterios aplicados, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

**Gráfico N° 3**

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO	
Organismo sancionado	CC1
Motivo del sancionamiento	INCORRECTAMENTE
Medio social del sancionado	BANCO INTERBANCIAL DEL PERU INTERBAI
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Medio de infracción	Mediana
Tipo de infracción	infracciones relativas a métodos comerciales agresivos, métodos comerciales agresivos e engañosos, y métodos abusivos de cobranza con largos períodos de cobro
Factor de duración	1.0
Multa base (UIT)	11.6
Factores agravantes o atenuantes (F)	1.0
Multa preliminar (UIT)	11.6
Tipo legal según gravedad (UIT)	60.0
Tipo legal según gravedad (UIT)	0.0
Multa final (UIT)	11.6 <small>(C) el criterio según la multa preliminar y los topes legales.</small>

142. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, esta Comisión acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0519-2022/CC1-ST considera que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de once con sesenta (11,60) UIT.

### Sobre las costas y costos del procedimiento



143. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>48</sup>, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
144. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco. En consecuencia, corresponde ordenarle que cumpla con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, a favor del señor Ramírez, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución<sup>49</sup>.
145. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>50</sup>.
146. Es pertinente informar que si el denunciante comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplió con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas<sup>51</sup>.

<sup>48</sup> **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>49</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>50</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

<sup>51</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**

**Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos**

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.



147. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Ramírez podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de las costas y los costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

### **Sobre la inscripción del Banco en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi**

148. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado<sup>52</sup>.
149. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
150. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto sanciones por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor David Manuel Ramírez García contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que quedó acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con adoptar las medidas de seguridad pertinentes ya que no gestionó adecuadamente la respuesta del denunciante, respecto a la confirmación de la operación no reconocida, lo cual trajo como consecuencia que el 5 de agosto de 2021, se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por los importes de US\$ 260,00, S/ 260,00 y S/ 5 300,00 desde las cuentas del denunciante, las cuales no correspondían a su comportamiento habitual de consumo.

---

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

<sup>52</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.





**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor David Manuel Ramírez García contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que el proveedor denunciado atribuyó de manera debida un crédito por el importe de S/ 25 000,00 al denunciante.

**TERCERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor David Manuel Ramírez García contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditado que el proveedor denunciado atribuyó de manera debida la contratación de la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante.

**CUARTO:** ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) devolver a la cuenta de ahorros del denunciante los importes de US\$ 260,00 y S/ 260,00, (ii) anular la Cuenta de Ahorros N° 898-\*\*\*\*\*174 de titularidad del denunciante; y, (iii) anular el crédito por el importe de S/ 25 000,00 y retrotraer los efectos generados por su indebido otorgamiento como la realización de la transferencia no reconocida por el importe de S/ 5 300,00.

Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la entidad bancaria deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

**QUINTO:** sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de cuatro con setenta y dos (4,72) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la cual será rebajada en 25 % si procede a cancelarla con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en su contra, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>53</sup>.

**SEXTO:** sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto de la atribución indebida del crédito por el importe de S/ 25 000,00; la cual será rebajada en 25 % si procede a cancelarla con anterioridad a la culminación del

<sup>53</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

**Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en su contra, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>54</sup>.

**SEPTIMO:** sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa de once con sesenta (11,60) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción al literal b) del numeral 1 del artículo 56° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto de la atribución indebida de la cuenta de ahorros; la cual será rebajada en 25 % si procede a cancelarla con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en su contra, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>55</sup>.

**OCTAVO:** requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>56</sup>, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**NOVENO:** ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor David Manuel Ramírez García las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de

<sup>54</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>55</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>56</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**

**Artículo 203.- Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO:** disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>57</sup>.

**DÉCIMO PRIMERO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación<sup>58</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>59</sup>, ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>60</sup>.

**Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Evelyn Edith Chumacero Asención y María de Fátima Ponce Regalado.**

**ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS**  
Presidenta

<sup>57</sup> **LEY N° 29571.- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>58</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010  
**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

**PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

<sup>59</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS** y publicado el 25 de enero de 2019

**Artículo 218°.- Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

<sup>60</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS** y publicado el 25 de enero de 2019

**Artículo 222°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto