



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 0229-2021/CPC-INDECOPI-CUS

RESOLUCIÓN FINAL N° 249-2023/INDECOPI-CUS

PROCEDENCIA : CUSCO
INTERESADO :
DENUNCIADA : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE
AREQUIPA S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

SUMILLA: Sancionar a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa S.A. con una multa de 11.60 UIT (once punto sesenta Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 56. 1º literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento y sin seguir el procedimiento establecido por la normativa sectorial, ocasionando el incremento del capital y el número de cuotas.

SANCIÓN:

11.60 UIT¹ Por reprogramar de manera indebida el crédito.

Cusco, 26 de mayo de 2023.

ANTECEDENTES

1. El 28 de octubre de 2021, la señora [Nombre] (en adelante, la señora [Nombre]) presentó una denuncia contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa S.A. (en adelante, la Caja) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. El 29 de noviembre de 2021, mediante Resolución N° 01, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia por presuntas infracciones del artículo 56. 1º literal c) del Código, en tanto la Caja:

¹ **Código Único de Multa (CUM): 20230000004813**



- (i) Habría reprogramado el crédito de la denunciante sin su consentimiento, ocasionando el incremento del capital y número de cuotas.
3. Mediante Resolución Final N° 330-2022/INDECOPI-CUS de 02 de junio de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] contra la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa S.A. por infracción del artículo 56.1° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento, ocasionando el incremento del capital y número de cuotas.
4. En fecha 12 de julio de 2022, la Caja formuló recurso de apelación contra la Resolución Final N° 330-2022/INDECOPI-CUS.
5. Mediante Resolución N° 0658-2023/SPC-INDECOPI de fecha 08 de marzo de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi emitió el siguiente pronunciamiento:

“Se confirma la Resolución 0330-2022/INDECOPI-CUS, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., en tanto reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento y sin seguir el procedimiento establecido por la normativa sectorial, ocasionando el incremento del capital y el número de cuotas.

Se declara la nulidad parcial de la Resolución 0330-2022/INDECOPI-CUS, en el extremo que sancionó a la Caja con una multa de 2 UIT, por la infracción del artículo 56°.1, literal c) del Código acreditada; y, en consecuencia, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco que emita un pronunciamiento sobre el particular, en el plazo de 30 días hábiles, tomando en cuenta lo desarrollado en la presente resolución.”
6. Mediante Memorandum N° 001326-2023-SPC/INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi efectuó la devolución del Expediente N° 0229-2021/CPC-INDECOPI-CUS.
7. En fecha 20 de marzo de 2023, la Caja presentó escrito mediante el cual comunicó el pago de las costas del procedimiento a favor de la señora [REDACTED], y en fecha 21 de marzo de 2023 informó la imposibilidad de cumplimiento de la medida correctiva; ambos tramitados mediante Resolución N° 07 de fecha 10 de mayo de 2023.



CUESTIÓN PREVIA

Sobre el pronunciamiento de la Sala Especializada de Protección al Consumidor

8. Al respecto, conforme se tiene mediante Resolución N° 0658-2023/SPC-INDECOPI de fecha 8 de marzo de 2023, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi declaró la nulidad parcial del pronunciamiento de la Comisión emitido en fecha 2 de junio de 2022 en los extremos que sancionó a la Caja con una multa de 2 UIT, por la infracción del artículo 56°.1, literal c) del Código; ello, en la medida que el análisis de este Colegiado contiene una motivación incongruente en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 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; y ordenó que emita un pronunciamiento sobre el particular, en el plazo máximo de 30 días hábiles, tomando en cuenta lo desarrollado en dicha resolución.
9. Dentro de dicho marco, esta Comisión considera que corresponde únicamente emitir pronunciamiento respecto de la graduación de la sanción, subsanando los vicios advertidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi.

ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Sobre la graduación de la sanción a imponerse

10. El artículo 110° del Código, establece que las infracciones a dicha Ley podrán ser calificadas como leves, graves y muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias criterios que deben ser considerados al momento de graduar las sanciones, sin perjuicio de las medidas correctivas reparadoras y complementarias que ordene la Comisión y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder².

² LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutivo 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



11. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es; en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
12. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
13. Por su parte, el artículo 112° del Código, establece que, al momento de determinar la gravedad de la infracción y aplicar la multa correspondiente, debe seguirse determinados criterios y tomar en cuenta las circunstancias agravantes o atenuantes especiales.³

requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

³ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.



14. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
15. En el presente caso la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi confirmó la responsabilidad de la Caja por infracción del artículo 56. 1º literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento y sin seguir el procedimiento establecido por la normativa sectorial, ocasionando el incremento del capital y el número de cuotas.
16. En este punto la Comisión considera pertinente precisar que, con la finalidad de graduar la sanción a imponer a la Caja, se debe de tener en cuenta el 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, que corresponde al Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
17. Dentro de dicho marco se pone en conocimiento de la Caja que, el 15 de junio de 2021 entro en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el cual establece tres 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 supuestos:
 - (i) Métodos de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.



- (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas.
 - (iii) Método de valores preestablecidos para las infracciones de prestadores de Servicios Digital.
 - (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en ORPS (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor), CPC (Comisión de Protección al Consumidor) y SPC (Sala Especializada en Protección al Consumidor)
18. A partir de lo expuesto, se advierte que el método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC serán aplicables para este órgano colegiado, siempre y cuando la infracción cumpla con los siguientes requisitos: (i) desarrollo por un periodo menor a 2 años; (ii) no daño ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional; como se ha dado en el caso concreto.
19. Así, en tanto a la fecha de la imputación de cargos el Decreto Supremo se encontraba vigente, corresponde aplicar la metodología desarrollada en el Decreto Supremo.
20. Dentro de dicho marco, de conformidad con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, vigente a partir del 15 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde "m" representa la multa base y "F" la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes. Cabe precisar que, en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).
21. Por lo tanto, siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la Multa Base (m), la cual 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 fórmula: " $m = k_{i,j} \times Dt$ ".
22. Así entonces, corresponde determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.
- (i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida a que reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento y sin seguir el



procedimiento establecido por la normativa sectorial, ocasionando el incremento del capital y el número de cuotas.

La misma que se encuentra dentro del supuesto comprendido de las Infracciones sobre modificaciones contractuales que impliquen una afectación económica del consumidor.

Por lo que, se determina que el tipo de afectación es "MODERADA", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

- (ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1 700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1 700 a 2 300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2 300 UIT se trata de una gran empresa).

De acuerdo a la información económica reportada por el denunciado ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, en particular, Padrón Sunat (2021): Búsqueda de Información Empresarial por RUC, se verifica que sus ventas anuales, bajo la denominación "Facturación anual máxima", superó las 2 300 UIT (es decir los S/ 10,120,000, considerando para este cálculo la UIT fijada para el 2021); por lo que, se ha acreditado su condición de "GRAN EMPRESA", conforme se evidencia de la documentación recabada del Padrón Sunat y que se muestra a continuación:

Imagen N° 01:

PADRÓN SUNAT (2021): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20100209641	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA S.A. - CAJA AREQUIPA	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/) 3/	88.000.000	

Notas:

- El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.
- Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.

1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

2/ Tamaño de empresa en el 2021 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.

3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 88 000 000 soles.

Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2021.

*FUENTE: Bases SUNAT para el aplicativo

Considerando el nivel de afectación “MODERADA” y el tamaño del infractor “GRAN EMPRESA”, el valor preestablecido conforme al cuadro 19 (gráfico de doble entrada) previsto en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM es de 11.60.

- (iii) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM es 1,0. Por tanto, al multiplicar el monto preestablecido (11.60) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 11.60 UIT, conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 02:

Órgano resolutivo	CPC
Tipo de método de cálculo de multa	PREESTABLECIDO
Instancia	PRIMERA INSTANCIA
RUC del sancionado	20100209641
Razón social del sancionado	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA
Tamaño de empresa según ingresos	Gran empresa
Tipo de afectación	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.
Nivel de afectación	MODERADA
Fecha de inicio de la infracción	04-08-2020
Fecha final de la infracción	04-08-2020
Factor de duración (FD)	1.0
Valor de la matriz	11.6
Multa base (m) (UIT)	11.6

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

23. Finalmente, en el presente caso no consideramos atenuantes ni agravantes; por lo que, “F” es igual a 1,0; conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 03:

(Imagen en la siguiente página)

AGRAVANTES:	
F1.Reincidencia:	Seleccionar sólo si aplica 0
F2.Reinterancia:	Seleccionar sólo si aplica 0
F3.La conducta del denunciado:	Seleccionar sólo si aplica 0
F4.La conducta del infractora:	Seleccionar sólo si aplica 0
F5.El denunciado adopta medidas:	Seleccionar sólo si aplica 0
F6.La conducta del infractora es afectado:	Seleccionar sólo si aplica 0
F01:	Seleccionar sólo 0
F02:	Seleccionar sólo 0
F03:	Seleccionar sólo 0

ATENUANTES:	
F7.La presentación del denunciado:	Seleccionar sólo si aplica 0
F8.Denunciado acredite:	Seleccionar sólo si aplica 0
F9.Denunciado reconoce:	Seleccionar sólo si aplica 0
F11.El Denunciado cuenta programa:	Seleccionar sólo si aplica 0
F01:	Seleccionar sólo 0
F02:	Seleccionar sólo 0
F03:	Seleccionar sólo 0

Incrementos:	0.0
Descuentos:	0.0
Factores agravantes y atenuantes (F):	1.0

Calcular Multa Preliminar

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

24. En ese sentido, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula "M = m x F", con los datos obtenidos, resulta "M = 11.60 x 1,00", es de 11.60 UIT; conforme se muestra a continuación:

Imagen N° 04:

Órgano resolutorio	CPC
RUC del sancionado	20100209641
Razón social del sancionado	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIP/

Multa preliminar (UIT):	11.6
Gravedad:	LEVE
Tope legal según gravedad (UIT):	50.0
Facturación anual (UIT)	0.0
Si no es posible ingresar la facturación, marque aquí	<input checked="" type="checkbox"/>
Tope legal por ingreso (UIT):	0.0
Multa final (UIT):	11.6

Aceptar Descargar Reporte

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

25. En este punto resulta importante reproducir el "Reporte de Cálculo de Multas – Prestablecido" que determinó la sanción a imponer a la Caja:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 0229-2021/CPC-INDECOPI-CUS

Imagen N° 05:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20100209641
Razón social del sancionado	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA S.
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.
Nivel de infracción	Moderada
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	11.60
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	11.60
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	11.60

¹ Es el mínimo entre la multa preliminar y los topes legales.

*FUENTE: <http://aplicaciones1.indecopi.gob.pe/gestorAplicaciones/index.seam>

26. Por lo expuesto, esta Comisión considera que, corresponde sancionar a la Caja con una multa de 11.60 UIT (once punto sesenta Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 56. 1º literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento y sin seguir el procedimiento establecido por la normativa sectorial, ocasionando el incremento del capital y el número de cuotas.



SE RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa S.A. con una multa de 11.60 UIT⁴ (once punto sesenta Unidades Impositivas Tributarias) por infracción del artículo 56. 1º literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que reprogramó el crédito de la denunciante sin su consentimiento y sin seguir el procedimiento establecido por la normativa sectorial, ocasionando el incremento del capital y el número de cuotas.

El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113º del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵.

TERCERO: 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 la Oficina Regional del Indecopi de Cusco es el de apelación⁶, 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 notificación⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley

⁴ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de **Código Único de Multa N° 2023000004813** para identificar la multa.

⁵ **LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113º.- 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.

⁶ **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 (...)."

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO

EXPEDIENTE N° 0229-2021/CPC-INDECOPI-CUS

del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁸.

Con la intervención de los señores comisionados⁹: Helard Mauricio Mujica Cavero, Rocío de María Vignes Pareja y Maurice Pacheco Niño De Guzmán¹⁰.

HELARD MAURICIO MUJICA CAVERO
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF¹¹.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁹ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

¹⁰ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

¹¹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)