

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0818-2024/CC1

**PROCEDENCIA :** ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)

**DENUNCIANTE :**

**DENUNCIADOS :** BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.<sup>1</sup> (BANCO)

**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD

**ACTIVIDAD :** SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

**SANCIÓN :** *TRES CON CUARENTA Y NUEVE UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (3,49)*

Lima, 27 de marzo de 2024

### ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 26 de setiembre de 2023, \_\_\_\_\_ presentó una denuncia contra el Banco, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) Debitó indebidamente dos (2) operaciones de su cuenta de ahorros N° 191-\*\*\*\*-0-56, las cuales no reconoce.
  - (ii) Previa a la realización de las operaciones cuestionadas, recibió un mensaje de texto en su equipo celular con un link de pago que contenía la palabra Yape, por lo cual ingresó a referido link.
  - (iii) El proveedor denunciado no aplicó las medidas de seguridad, dado que no cumplió con su deber de monitoreo ya que no la alertó ni comunicó de manera inmediata sobre la realización de las operaciones cuestionadas, pese a que eran inusuales, y no correspondían con su comportamiento habitual de consumo, en la medida que: (a) durante el mes de mayo hasta la realización de las operaciones, sólo realizó pagos por Yape por un monto de S/ 80,00; y, (b) se realizaron en un periodo corto de tiempo; y, (iii) no se realizaron con la confirmación de un nuevo inicio de sesión en un dispositivo nuevo.
2. La denunciante solicitó como medida correctiva la devolución del importe de S/ 916,04 más los intereses gastos y comisiones generados por la realización de las operaciones y unas sanciones administrativas mediante la imposición de una multa. Asimismo, solicitó el reembolso de los costos del procedimiento.
3. Por Resolución N° 1 del 11 de octubre de 2024, el OPS admitió a trámite la denuncia presentada por la señora \_\_\_\_\_ contra el Banco, formulando la siguiente imputación de cargos:

<sup>1</sup> RUC: 20100105862

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

“(…)

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia del 26 de setiembre de 2023, presentados por la señora [redacted] contra Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c)4, 18° y 19°5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, habría debitado indebidamente dos (2) operaciones de la cuenta de ahorros N° 191-\*\*\*\*-0-56 de la denunciante, las cuales no reconoce, por los motivos expuestos en el numeral I.1 de la presente resolución

Fecha	Detalle	Importe S/
09/05/2023	PAGO YAPE A 304791	450,00
09/05/2023	ENEL00001135447	514.04

4. El 17 de octubre de 2023, la denunciante presentó un escrito, mediante el cual señaló que se afilió a la Banca Móvil y Banca por Internet con el número telefónico 979\*\*\*942 y adjuntó los estados de cuenta de su cuenta de ahorros; ello, en atención al requerimiento de información formulado mediante Resolución N° 1.
5. El 19 de octubre de 2023, el Banco presentó un escrito, mediante el cual solicitó un plazo adicional para presentar sus descargos y la información requerida mediante Resolución N° 1, el cual fue otorgado mediante Resolución N° 2 del 25 de octubre de 2023.
6. El 30 de octubre de 2023, el Banco presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
  - (i) El 9 de mayo de 2023, se realizaron dos (2) operaciones vía el aplicativo Yape con cargo a la cuenta de ahorros de la denunciante con un dispositivo celular correctamente afiliado al aplicativo YAPE, tal como la propia denunciante ha reconocido en su escrito de denuncia.
  - (ii) Para realizar una operación vía Yape es necesario ingresar al aplicativo, el cual debe ser descargado en el celular del cliente, ingresar la clave correspondiente creada por el propio cliente, luego en la pantalla principal de la aplicación elegir la opción YAPEAR, posteriormente elegir al contacto a quien transferir, elegir el monto a transferir y pulsar la opción YAPEAR, para finalmente confirmar el código de validación que emite el aplicativo.
  - (iii) Los alegatos de la denunciante son erróneos, ya que las operaciones materia de denuncia se han realizado en estricto cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas por su entidad para transacciones realizadas a través del aplicativo YAPE (STATUS: DONE: OPERACIÓN EXITOSA), tal como consta en la copia visada del Reporte Operaciones YAPE.
  - (iv) La Tarjeta Credimás N° 4557-\*\*\*\*\*-7366 de la denunciante fue bloqueada el 9 de mayo de 2023 a las 17:04:30 horas.
  - (v) El comportamiento de la señora [redacted], consistente en ingresar a un link que no pertenece al Banco y entregar su información confidencial a un tercero, se configura claramente como una ruptura del nexo causal, debiéndose exonerar de responsabilidad a su entidad.

- (vi) Cuenta con un sistema de monitoreo que alerta en base a parámetros establecidos en función de la concentración de fraude y del comportamiento del cliente, así, la información de parámetros o reglas es confidencial pues al tratarse de información sensible que le permite a la institución monitorear y detectar el fraude no puede ser de conocimiento público.
  - (vii) La denunciante no se encontraba registrada en un sistema de alerta/notificación de operaciones realizadas con su tarjeta
5. Mediante Resolución N° 3 del 6 de noviembre de 2023, el OPS agregó el escrito al expediente y puso en conocimiento de la otra parte.
  6. El 20 de noviembre de 2023, la denunciante presentó un escrito adicional y cuestionó la ruptura del nexo causal alegado por el Banco, ya que, al atribuírsele responsabilidad por los hechos ocurridos, se estaría infringiendo el artículo 23° de la Resolución SBS N° 6523- 2013, dado que el sistema y canales del denunciado fueron vulnerados y fallaron, permitiendo que terceros accedan a su cuenta Yape.
  7. Mediante Resolución N° 4 del 20 de noviembre de 2023, el OPS agregó el escrito al expediente y puso en conocimiento de la otra parte.
  8. Mediante Resolución Final N° 2086-2023/PS2 del 23 de noviembre de 2023, el OPS resolvió lo siguiente:
    - (i) Declaró infundada la denuncia presentada contra el Banco, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 1° literal c), 18° y 19° del Código, por el presunto débito indebido dos (2) operaciones en la cuenta de ahorros N° 191-\*\*\*\*\*-0-56, al haberse configurado la ruptura del nexo causal por la imprudencia de la denunciante.
  9. El 21 de diciembre de 2023, la señora \_\_\_\_\_ interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 2086-2023/PS2, reiterando los argumentos expuestos en su denuncia y manifestando lo siguiente:
    - (i) El OPS no tomó en consideración que las operaciones realizadas a través del aplicativo YAPE, se puede verificar un patrón habitual en los consumos, por lo cual debió ser advertido por el Banco.
    - (ii) Las operaciones realizadas fueron inusuales, tal es así que, la entidad bancaria a través de un correo electrónico pone en conocimiento de la existencia de cuatro (4) intentos de operación a través del aplicativo.
  10. Mediante Resolución N° 5 del 3 de enero de 2024, el OPS concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora \_\_\_\_\_ contra la Resolución Final N° 2086-2023/PS2.
  11. Por Memorándum N° 47-2024-PS2/INDECOPI del 11 de enero de 2024, el OPS elevó el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión), en mérito al recurso de apelación interpuesto por la señora \_\_\_\_\_.

12. Mediante Resolución N° 1 del 15 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, Secretaría Técnica) puso en conocimiento del Banco el recurso de apelación interpuesto por la señora .
13. Mediante Resolución N° 2 del 26 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica agregó el escrito al expediente y efectuó el siguiente requerimiento de información:
- “Requerir a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en el plazo improrrogable de tres (3) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:*
- Explicar de forma detallada cuáles son los dos (2) factores de autenticación reforzada de naturaleza distinta e independiente – contemplados en el literal j) del artículo 2 del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021 – utilizados por su representada en los supuestos de operaciones realizadas por canal digital, en aplicación del artículo 19° del citado reglamento; debiendo precisar, además, los motivos por los que considera que dichos factores son independientes entre sí y de distinta naturaleza*
  - Detallar cuál es el código de autenticación y de uso único generado (mediante métodos criptográficos), a partir de los datos específicos de la operación materia de denuncia.*
  - Presentar el medio probatorio pertinente que acredite que se notificó al usuario con los datos de la operación materia de cuestionamiento.*
  - Indicar si la operación materia de denuncia, realizada a través del canal digital, se encuentra dentro del supuesto de exención de la norma; para lo cual, deberá explicar el límite y el cumplimiento de los requisitos exigibles para la aplicación de dicha exención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 del del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021. (...)*
14. El 4 de marzo de 2024, el Banco presentó un escrito en atención al requerimiento efectuado, señalando que la autoridad competente para supervisar y validar el cumplimiento del Reglamento de Ciberseguridad es la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS) y no Indecopi.
15. Mediante Resolución N° 3 del 5 de marzo de 2024, el OPS agregó el expediente y puso en conocimiento de las partes.

## ANALISIS

### Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

16. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>3</sup>.

<sup>3</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.

(...)

17. 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>4</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.
18. Asimismo, el literal c) del artículo 1° del Código<sup>5</sup> señala que es un derecho de los consumidores, 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.

— **De las medidas de seguridad aplicables a las operaciones**

19. Sobre el particular, 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.
20. 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.
21. 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.

<sup>4</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.

<sup>5</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 1.- Derechos de los consumidores**

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

(...)

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.

22. En esa línea, el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, 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, de acuerdo a 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>6</sup>.
23. Dicha disposición también aplica a las tarjetas de débito, según lo indicado en el artículo 14° del Reglamento, el cual establece que las entidades bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de débito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo con las órdenes de pago que autoricen<sup>7</sup>. Asimismo, la norma contempla la posibilidad que, de ser el caso, dichas órdenes sean reemplazadas por autorizaciones o firmas electrónicas.
24. Del análisis de dicha norma, se desprende que lo que busca garantizar es que, en cualquiera de los escenarios en que se realice la operación de consumo, esta se haya efectuado en observancia de las medidas de seguridad correspondientes, por lo cual se exige a las entidades financieras contar con el sustento que acredite de manera indubitable la autorización realizada por el cliente, sea a través de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de un código o la firma de manera electrónica y/o virtual (clave secreta, clave dinámica, CVV, etc.).
25. 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.

<sup>6</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.

Las 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>7</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 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 señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las 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.

26. 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>8</sup>.
27. Con relación a las operaciones “con tarjeta no presente”<sup>9</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, con lo que se verifica la autorización del cliente.
28. 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>10</sup>

#### Tratamiento de operaciones realizadas a través de canales digitales

29. Los artículos 7 y 13 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y modificada por SBS N° 5570-2019 (en adelante, el Reglamento de Tarjetas), establecen que las entidades bancarias ofrecen servicios relacionados con operaciones de tarjetas de crédito y tarjetas de débito que adquieran los usuarios y, adicionalmente, los tarjetahabientes podrán realizar operaciones a través

<sup>8</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 la caja o terminal de un establecimiento o comercio”.

<sup>9</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>10</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)

de internet, páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa<sup>11</sup>.

30. El artículo 15 del Reglamento de Tarjetas establece las medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas, señalando que el procesamiento de transacciones en línea que usa el chip de las tarjetas u otros mecanismos de seguridad debe incluir: (i) la solicitud de autorización realizada; (ii) la respuesta a la solicitud generada desde el sistema autorizador de la empresa; y, (iii) la indicación de haber aprobado o declinado la transacción generada, salvo en caso de excepción prevista contractualmente.
31. En esa misma línea, se dispuso que cuando las operaciones se realicen con el uso del chip u otro mecanismo sin contacto, se requerirá que la autenticación de la tarjeta debe utilizar criptografía dinámica, a fin de verificar que no hubo alteración de la transacción entre la tarjeta y el terminal. Además, en caso se utilice un soporte distinto a la tarjeta física, aparte de asegurar los mecanismos de autenticación, se debe evitar exponer el número de la tarjeta<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013, vigente desde el 1 de abril de 2014 y modificado por Resolución SBS N° 5570-2019 publicada el 27 de noviembre de 2019.**

**Artículo 7. – Servicios adicionales asociados a las tarjetas de crédito**

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. Disposición de efectivo otorgando al titular la posibilidad de elegir, para cada operación, si la disposición será financiada en cuotas, y de ser el caso, decidir el número de cuotas.
2. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa
3. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial
4. Sobregiro o exceso de la línea de crédito.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios, para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

(...)

**Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito**

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.
2. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe de estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y de deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

<sup>12</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013, vigente desde el 1 de abril de 2014 y modificado por Resolución SBS N° 5570-2019 publicada el 27 de noviembre de 2019.**

**Artículo 15. – Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas**



32. De la lectura de la norma citada, se concluye que el Reglamento de Tarjetas busca garantizar que las operaciones efectuadas a través de cualquier medio —lo que incluye el canal digital— se realicen en observancia de las medidas de seguridad correspondientes al canal por el que estas se efectúan; por lo que, se exige a las entidades que cuenten con el sustento que acredite de manera indubitable la autorización otorgada por el usuario.

Sobre el Reglamento de Ciberseguridad aplicable para operaciones realizadas por canal digital

33. La creciente interconectividad y mayor adopción de canales digitales para la provisión de los servicios, así como la virtualización de determinados productos del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones, generó la necesidad en las empresas de fortalecer sus capacidades de ciberseguridad y procesos de autenticación.
34. Así, la SBS publicó el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021 (en adelante, Reglamento de Ciberseguridad), cuyas disposiciones legales contienen un marco de referencia para el sistema de gestión de seguridad de la información, el cual tiene por finalidad fortalecer las capacidades de ciberseguridad y procesos de autenticación por parte de las empresas supervisadas por la SBS para la realización de operaciones en un entorno seguro y confiable.
35. Al respecto, la norma tiene dos (2) características: a) un carácter subjetivo, referido a las partes obligadas a cumplir con las disposiciones de la referida normativa pertenecientes al régimen general y simplificado; y, b) un carácter objetivo, que establece la vigencia y el tipo de operaciones objeto de regulación. Así, se observa que

Las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de pagos; para lo cual deberá cumplirse como mínimo con los requisitos de seguridad establecidos en el estándar EMV, emitido por EMVCo. Al respecto, las empresas deberán aplicar, entre otras, las siguientes medidas:

1. Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta, validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación.
2. Aplicar procedimientos criptográficos sobre los datos críticos y claves almacenadas en el chip de las tarjetas, así como sobre aquellos existentes en los mensajes intercambiados entre las tarjetas, los terminales de punto de venta, los cajeros automáticos y las empresas emisoras.
3. En caso las empresas emisoras permitan la autorización de operaciones fuera de línea, deben aplicar un método de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad, sin afectar la calidad y el rendimiento del servicio provisto al usuario. Dichas operaciones se realizarán conforme a los límites y condiciones pactadas con el cliente, que incluirán por ejemplo límites al número de operaciones consecutivas procesadas fuera de línea.
4. Disponer de mecanismos para aplicar instrucciones sobre el chip de las tarjetas en respuesta a una transacción en línea, a fin de modificar los límites establecidos según perfiles de riesgo, así como bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.

El procesamiento de transacciones en línea haciendo uso del chip de las tarjetas u otros mecanismos debe incluir como mínimo la solicitud de autorización realizada, la respuesta a la solicitud, la cual debe ser generada desde el sistema autorizador de la empresa, así como la indicación de haber aprobado o declinado la transacción generada; ello salvo en caso de excepción previsto contractualmente, donde corresponda la aprobación a la marca. Cuando la operación sea realizada haciendo uso del chip u otro mecanismo sin contacto, la autenticación de la tarjeta debe utilizar criptografía dinámica, de manera que pueda verificarse que no hubo alteración de la transacción entre la tarjeta y el terminal. Cuando se utilice otro soporte distinto a la tarjeta física, además de asegurar mecanismos de autenticación, debe evitar exponer el número de la tarjeta.

el Reglamento de Ciberseguridad entró en vigor el 1 de julio de 2021<sup>13</sup>; sin embargo, algunas disposiciones entraron en vigencia de manera posterior.

36. En efecto, el Reglamento de Ciberseguridad precisó que las disposiciones señaladas en el Subcapítulo III del Capítulo II referido a los **procesos de enrolamiento y autenticación** y la Tercera Disposición Complementaria Final<sup>14</sup> referido a reportes de incidentes de ciberseguridad significativos, tenían un plazo de adecuación hasta el **2 de julio de 2022**<sup>15</sup>; siendo aplicable a partir de dicha fecha para las empresas supervisadas por la SBS.
37. Por consiguiente, se puede concluir que el Reglamento de Ciberseguridad resulta de aplicación obligatoria a las empresas que integran el Régimen General y el Régimen Simplificado a partir del 2 de julio de 2022, respecto a los procesos de enrolamiento y autenticación de los usuarios en los servicios que brinden las empresas.
38. En esa línea de ideas, respecto del ámbito de aplicación, resulta necesario señalar lo expuesto en el Reglamento de Ciberseguridad. El artículo 17° de dicha disposición legal establece que las empresas que brindan servicios a sus usuarios por canales digitales deben considerar determinados factores de autenticación a fin de prevenir amenazas a la seguridad de la información<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021, REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, publicada el 19 de febrero de 2021**

**Artículo Décimo. – Vigencia**

La presente Resolución entra en vigencia el 1 de julio de 2021, fecha en la que se deroga la **Circular G 140-2009**, con excepción de lo siguiente:

- a. Los párrafos 25.1 y 25.2 del artículo 25 del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por el Artículo Primero, que entran en vigencia al día siguiente de publicada la presente Resolución, fecha en la cual se deroga el artículo 7A de la Circular G 140-2009.
- b. El Artículo Segundo de la presente Resolución entra en vigencia a partir de la auditoría correspondiente al ejercicio 2022.
- c. Los Artículos Séptimo, Octavo y Noveno de la presente Resolución, entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente Resolución, con excepción de lo indicado en el inciso d. del presente Artículo.
- d. El requerimiento asociado a la inclusión conjunta de la información sobre la denominación social de la empresa emisora y el nombre comercial que la empresa asigne al producto de tarjeta de crédito y/o débito, señalado en el Artículo Séptimo de la presente Resolución, así como el requerimiento asociado a la inclusión de la dicha información en los dispositivos de soporte al dinero electrónico, señalado en el artículo Octavo de la presente Resolución; entran en vigencia el 1 de enero de 2022.

<sup>14</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021, REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, PUBLICADA EL 19 DE FEBRERO DE 2021**

**CAPÍTULO II SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD (SGSI-C)  
SUBCAPÍTULO III AUTENTICACIÓN**

(...)

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**TERCERA.** - En caso de eventos que afecten la continuidad operativa y que tengan como causa probable un incidente de seguridad de la información, es aplicable lo señalado en el artículo 15 del Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020, sobre reporte de eventos de interrupción significativa

<sup>15</sup> Ver la información detallada en el Boletín Semanal SBS Informa N° 7 de marzo de 2021, respecto a la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, en el enlace siguiente:

<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1147?title=Seguridad%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20ciberseguridad:%20nuevo%20reglamento%20para%20promover%20un%20entorno%20seguro%20y%20confiable%20en%20beneficio%20de%20los%20usuarios%20de%20los%20sistemas%20supervisados>

<sup>16</sup> El artículo 17° del Reglamento de Ciberseguridad establece que **la autenticación es un proceso que debe implementarse para controlar el acceso a los servicios por canales digitales que ofrece una empresa a sus usuarios**; por lo que, debe considerar: (a) Los factores de autenticación requeridos; (b) estándares criptográficos vigentes basados en software o

39. Para tal efecto, el artículo 18° del Reglamento de Ciberseguridad señala que, el enrolamiento del usuario para el uso de canales digitales requiere por lo menos: a) verificar la identidad del usuario y tomar las medidas necesarias para reducir la posibilidad de suplantación de identidad, lo que incluye el uso de dos factores independientes de categorías diferentes<sup>17</sup>; y, b) generar las credenciales y asignarlas al usuario.
40. En esa misma línea, el artículo 19° de la referida norma, establece que se requiere de autenticación reforzada para aquellas acciones que puedan generar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente como las operaciones a través de un canal digital que impliquen pagos o transferencia de fondos a terceros, registro de un beneficiario de confianza, modificación en los productos de seguro ahorro/inversión contratados, la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones<sup>18</sup>.
41. Con relación a lo que debe entenderse por canal digital<sup>19</sup> el literal d) del artículo 2° de la referida disposición legal<sup>20</sup> señala que es el medio empleado por las empresas que

hardware, y sus prestaciones de confidencialidad o integridad esperadas; (c) plazos y condiciones en las que se requerirá al usuario volver a autenticarse; (d) línea base de controles de seguridad de la información requerida para prevenir amenazas y (e) lineamientos para la retención de registros de auditoría para la detección de amenazas conocidas y eventos de seguridad de la información

<sup>17</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021, REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, publicada el 23 de febrero de 2021 y vigente desde el 1 de julio de 2021**

**Artículo 2°.- Definiciones**

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones:

(...)

j) Factores de autenticación de usuario: Aquellos factores empleados para verificar la identidad de un usuario, que pueden corresponder a las siguientes categorías:

- Algo que solo el usuario conoce.
- Algo que solo el usuario posee.
- Algo que el usuario es, que incluye las características biométricas.

<sup>18</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021, REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, publicada el 23 de febrero de 2021 y vigente desde el 1 de julio de 2021**

**Artículo 19. Autenticación reforzada para operaciones por canal digital**

Se requiere de autenticación reforzada para aquellas acciones que puedan originar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente, como las operaciones a través de un canal digital que impliquen pagos o transferencia de fondos a terceros, registro de un beneficiario de confianza, modificación en los productos de seguro ahorro/inversión contratados, la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones, para lo cual se requiere:

- a) Utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del presente Reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.
- b) Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez
- c) Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.

<sup>19</sup> De acuerdo a la prepublicación de la norma, se señaló que el canal digital era el medio utilizado por las empresas para proveer servicios en línea, por ejemplo, teléfonos móviles, cajeros automáticos, terminales de puntos de atención, y otros cuyo almacenamiento, procesamiento y transmisión se realiza mediante la representación de datos en bits. Esta información se puede observar en el siguiente link:

<https://intranet2.sbs.gob.pe/Preproyectos/6008CQJ2FRPOCYMEEKIOW2WIXQDWEMXBYA.PDF>

<sup>20</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021, REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, publicada el 23 de febrero de 2021 y vigente desde el 1 de julio de 2021**

**Artículo 2°.- Definiciones**

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones:

(...)

a) **Canal digital:** Medio empleado por las empresas para proveer servicios cuyo almacenamiento, procesamiento y transmisión se realiza mediante la representación de datos en bits.

proveen servicios, cuyo almacenamiento, procesamiento y transmisión se realiza mediante la representación de datos en bits.

42. Por tanto, toda operación realizada por un medio que utilice datos en bits<sup>21</sup> —entendiéndose por *bits* a las unidades mínimas de información— y que cuente con un circuito de almacenamiento, procesamiento y transmisión donde la información se represente en dicha medida, será considerada como una operación efectuada por canal digital.
43. Cabe precisar que, las acciones que puedan generar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente, engloba además de las indicadas en el artículo 19° de la norma -según la SBS- los aplicativos móviles, la banca por internet, las billeteras digitales, los cajeros automáticos (ATM) y los terminales de punto de venta (POS), así como las operaciones de comercio electrónico que utilicen instrumentos de pago provistos por las entidades<sup>22</sup>, es decir, se contemplan los siguientes supuestos:

**Cuadro N°1: Supuestos establecidos en la norma**

Supuestos establecidos en la normativa	
Acciones que puedan generar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente	Operaciones que impliquen pagos a terceros
	Operaciones a que impliquen transferencia de fondos a terceros
	Operaciones que se realicen por aplicativos móviles
	Operaciones realizadas por la banca por internet
	Operaciones realizadas a través de billeteras digitales
	Operaciones realizadas en cajeros automáticos (ATM)
	Operaciones realizadas en terminales de punto de venta (POS)
	Operaciones de comercio electrónico que utilicen instrumentos de pago provistos por las entidades
	Registro de un beneficiario de confianza
	Modificación en los productos de seguro, ahorro/inversión contratados
	Contratación de un producto o servicio
	Modificación de límites y condiciones
	Otros

<sup>21</sup> El departamento de Ciencias e Ingeniería de la Computación de la Universidad Nacional del Sur – Bahía Blanca señala que las medidas de almacenamiento son importantes porque permiten verificar la capacidad de almacenamiento de los dispositivos, así indican que la información que se almacena en un dispositivo se representa en forma binaria, precisando que el Bit es la mínima unidad de información. Esta información se puede observar en el siguiente enlace: <https://cs.uns.edu.ar/materias/iocp/downloads/Clases%20Teoricas/Clase-01-Conceptos-basicos-Hardware.pdf>

En la misma línea, el Instituto de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México señala que las computadoras emplean velocidades de procesamiento y *capacidades de almacenamiento como el bit*, siendo que solo puede contener dos valores: cero y uno, además, señalan que existen unidades de medición que recogen el concepto de bit, por ejemplo, bps (bits por segundo), entre otros. Así, se puede verificar en el siguiente enlace <https://www.iingen.unam.mx/es-mx/AlmacenDigital/CapsulasTI/Paginas/debitsydebytes.aspx>

Asimismo, de la publicación denominada “Claude Shannon, el olvidado inventor de la era digital” del 31 de abril de 2021 realizado por el Banco BBVA, manifestó que el *bit (binary digit)* es un término acuñado por John Tukey, quien propuso que toda información, sea en lengua escritos, oral, imágenes o videos, podía ser digitalizada; es decir, podía ser materializada en bits. Dicha información se puede visualizar en el siguiente enlace: <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/visionarios/claude-shannon-inventor-de-la-era-digital/>

En atención a los argumentos señalados, se puede concluir que el bit es la unidad mínima de información y es utilizada como medida de información en diversos ámbitos.

<sup>22</sup> Ver la información detallada en el Boletín Semanal SBS Informa N° 24 de julio de 2022, “Autenticación reforzada: mayor seguridad para operaciones que puedan generar perjuicio al usuario”, en el siguiente enlace: <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1222>

44. Ahora bien, de conformidad con lo establecido por el artículo 19° concordado con el artículo 2, literal j) del Reglamento del Ciberseguridad, para que exista autenticación reforzada se requerirá cumplir con lo siguiente:
- a) Utilizar una combinación de factores de autenticación que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro. Cabe precisar que, la SBS explicó las categorías de dichos factores; asimismo, brindó algunos ejemplos<sup>23</sup>, conforme a lo que se detalla a continuación:
    - (i) **Algo que el usuario conoce:** contraseña, PIN, respuestas de preguntas clave, entre otros.
    - (ii) **Algo que el usuario posee:** certificado digital, token físico o de *software*, clave dinámica, entre otros.
    - (iii) **Algo que el usuario es:** huella digital, patrón de iris, reconocimiento facial, entre otros.
  - b) Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.
  - c) Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.
45. Así, conforme a lo señalado, se entenderá que el proveedor ha cumplido con aplicar la autenticación reforzada cuando demuestre haber efectuado los pasos antes señalados.
46. Por otro lado, con relación a la notificación de los datos de la operación al usuario, debe indicarse que la misma implica que el usuario pueda tomar conocimiento oportunamente de las transacciones fraudulentas y comunicarlas a la entidad financiera, a fin de que adopte las acciones para evitar que se efectúen nuevas operaciones. Cabe precisar que, pueden emplearse mecanismos de notificación alternativos al correo electrónico o mensaje de texto (SMS), siempre que tenga un propósito similar al requerimiento en la disposición legal<sup>24</sup>.
47. Asimismo, la SBS señala, a modo de ejemplo, las siguientes consideraciones sobre los factores de autenticación<sup>25</sup>:

<sup>23</sup> Ver la información detallada en el Boletín Semanal SBS Informa N° 16 de mayo de 2021, "Seguridad de la información y ciberseguridad: fortaleciendo los procesos de autenticación en beneficio de los usuarios de los sistemas supervisados", en el siguiente enlace:  
<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1157?title=Seguridad%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20ciberseguridad:%20fortaleciendo%20los%20procesos%20de%20autenticaci%C3%B3n%20en%20beneficio%20de%20los%20usuarios%20de%20los%20sistemas%20supervisados>

<sup>24</sup> Ver la información detallada en el Boletín Semanal SBS Informa N° 24 de julio de 2022, "Autenticación reforzada: mayor seguridad para operaciones que puedan generar perjuicio al usuario", en el siguiente enlace:  
<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1222>

<sup>25</sup> Ver la información detallada en el Boletín Semanal SBS Informa N° 24 de julio de 2022, "Autenticación reforzada: mayor seguridad para operaciones que puedan generar perjuicio al usuario", en el siguiente enlace:  
<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1222>

- (i) El número de DNI no constituye un factor de autenticación de conocimiento admisible; y, si se utiliza el reconocimiento del DNI como factor de autenticación que solo el usuario posee, la entidad debe demostrar con evidencia razonable el éxito de autenticación del uso de este factor;
  - (ii) el CVV, número de tarjeta, nombre del titular y fecha de vencimiento, cuando estén contenidos en la tarjeta, constituyen un único factor de autenticación que demuestra la posesión de esta, por lo que se debe complementar con otro factor para aplicar la autenticación reforzada;
  - (iii) la contraseña de un solo uso (OTP) enviada mediante mensaje SMS no es considerada como un factor de autenticación válido, pues su transmisión no es segura y expone a los usuarios a incidentes de seguridad de la información;
  - (iv) las alternativas seguras que pueden considerarse como un factor de autenticación de posesión son las notificaciones *push* y el uso de tokens digitales; y,
  - (v) respecto al uso de factores de autenticación biométricos, como el escaneo de la huella digital o del rostro, las entidades preverán el uso de tecnologías con alto ratio de fiabilidad, donde se minimicen falsos positivos y falsos negativos.
48. Adicionalmente, el artículo 20 del Reglamento de Ciberseguridad<sup>26</sup>, como excepción a la aplicación de lo indicado en el literal c) del artículo 19 de la referida disposición legal, describe exenciones a la autenticación reforzada, entre las cuales se encuentran:
- (i) Las operaciones de pago realizadas a un beneficiario, el cual está registrado como usuario de confianza, como destinatario usual de dichas operaciones;
  - (ii) operaciones de pago realizadas entre cuentas donde el cliente y el beneficiario sean la misma persona, además, dichas cuentas deben pertenecer a la misma empresa; y,

<sup>26</sup>

**RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021, REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, publicada el 23 de febrero de 2021, modificada mediante Resolución SBS N° 03240-2023, publicada el 3 de octubre de 2023 y vigente, en este artículo, desde el 4 de octubre de 2023**

**Artículo 20. Exenciones de autenticación reforzada para operaciones por canal digital**

20.1 Están exentas del requisito de autenticación reforzada indicado en el artículo 19 del presente Reglamento, a excepción del indicado en el literal c), las siguientes operaciones realizadas por canal digital:

a) Las operaciones de pago, pagos periódicos o transferencia hacia un beneficiario registrado previamente por el usuario como beneficiario de confianza, como destinatario usual de dichas operaciones.

b) Las operaciones de pago, pagos periódicos o transferencias a cuentas en las que el cliente y el beneficiario sean la misma persona, sea natural o jurídica, y siempre que dichas cuentas se mantengan en la misma empresa.

20.2 Las operaciones de pago y transferencia que presenten un nivel de riesgo de fraude bajo, como resultado de un análisis del riesgo en línea por operación, están exentas de la autenticación reforzada, siempre que la empresa cumpla con:

i. Implementar alguno de los estándares de la industria de pagos, EMV 3DS y tokenización de pagos EMV, en sus versiones más recientes.

ii. Definir el monto de umbral por operación por debajo del cual aplicará la exención por el citado análisis de riesgos.

iii. Medir periódicamente el ratio de fraude de las operaciones de pago por canal y tipo de operación.

iv. Actualizar periódicamente las reglas aplicables en el análisis de riesgo en función al indicador de riesgo de fraude.

v. Utilizar los datos que estén disponibles por cada tipo de operación, que incluye, pero no se limita a, los asociados al comportamiento del usuario, al medio utilizado y los que de este se pueda obtener para fines del análisis de riesgo.

20.3 Las operaciones no reconocidas por los clientes que hayan sido efectuadas en aplicación de la exención señalada en el párrafo 20.2 del presente artículo, o que fueron realizadas luego de que el usuario reportara el robo o pérdida de sus credenciales, son responsabilidad de la empresa, para lo cual deben implementar mecanismos que ante el repudio de la operación por parte del usuario garanticen su aplicación inmediata.

- (iii) operaciones de pago y transferencias realizadas debajo del umbral por operación establecido por la empresa, entre otros requerimientos.

49. Para una mayor comprensión de lo expuesto en los numerales precedentes, se inserta a continuación un gráfico explicativo de los requisitos exigibles para la realización de una operación con autenticación reforzada:

**Gráfico N° 1: Requisitos exigibles para la autenticación reforzada**

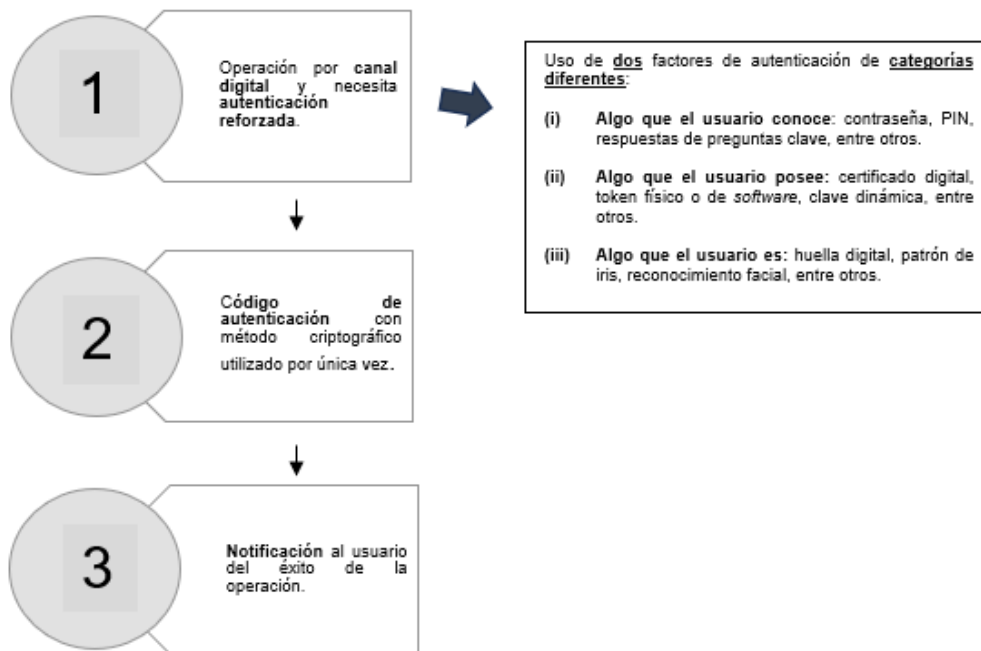


Gráfico elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1

50. En virtud a lo expuesto, y conforme a lo establecido en el Reglamento de Ciberseguridad, para operaciones realizadas desde el 2 de julio de 2022, la norma exige a las empresas supervisadas de Régimen General y Régimen Simplificado una autenticación reforzada, a fin de garantizar que los usuarios realicen operaciones por canales digitales en un entorno seguro y evitar situaciones que generen un abuso del servicio en perjuicio del cliente.
51. Por ello, ante el cuestionamiento de un consumidor, la entidad debe estar en la posibilidad de acreditar de manera suficiente y fehaciente que la operación cargada ha sido debidamente autorizada por este, conforme a lo establecido en el Reglamento de Ciberseguridad, lo cual será analizado a partir de los medios probatorios que obran en el expediente; ello en el marco de una adecuada gestión de los riesgos asociados a la seguridad de las operaciones realizadas por canal digital autorizadas por las empresas del sistema financiero.

— **Sobre la presunta responsabilidad del Banco al permitir la realización de las operaciones no reconocidas**

52. En el presente caso, el OPS declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora [redacted] contra el Banco, en la medida que efectuó un debito indebido dos (2) operaciones en la cuenta de ahorros N° 191-\*\*\*\*\*-0-56, al haberse configurado la ruptura del nexo causal por la imprudencia de la denunciante:

Fecha	Detalle	Importe S/
09/05/2023	PAGO YAPE A 304791	450,00
09/05/2023	ENEL00001135447	514.04

53. En su apelación, la señora [redacted] esbozó los argumentos señalados en el numeral 9 de la presente resolución.
54. Así, teniendo en consideración que la operación cuestionada se efectuó a través de canal digital en el mes de mayo de 2023, esto es, con posterioridad a la entrada en vigencia del Reglamento de Ciberseguridad, a fin de determinar la responsabilidad de la entidad bancaria, corresponde analizar si la operación no reconocida por la denunciante se efectuó con una autenticación reforzada, la cual consta de (a) una combinación de factores de autenticación, (b) la generación de un código de autenticación mediante métodos criptográficos con los datos específicos de cada operación, el cual debe ser utilizado una sola vez; y, (c) la notificación al usuario sobre la operación una vez que se efectúe con éxito.
55. Sobre este punto, conforme se señaló en los antecedentes de la presente resolución, mediante Resolución N° 2 del 26 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica formuló un requerimiento al Banco, en atención a la aplicación del Reglamento de Ciberseguridad.
56. Cabe precisar que el 1 de marzo de 2024, el Banco absolvió el requerimiento de información formulado.

**(i).1 De la validez de la transacción cuestionada**

**a) Sobre el enrolamiento**

57. Con relación al enrolamiento al uso de canales digitales, corresponde precisar que, en la medida que la operación cuestionada por la señora [redacted] fue realizada a través del aplicativo móvil, debe evaluarse la contratación y activación de la mencionada tarjeta a la cual se encontraba vinculada, y no el enrolamiento a un canal digital en específico.
58. No obstante, es preciso indicar que, en la medida que no resulta un punto controvertido en el procedimiento que la tarjeta de crédito débito fue contratada por la denunciante y que la misma se encontraba activa al momento en que se realizó los consumos no reconocidos, no corresponde efectuar mayor análisis al respecto.
59. Dicho esto, se procederá a verificar si el Banco ha ofrecido medios probatorios que permiten verificar la observancia de las disposiciones del Reglamento de Ciberseguridad, relacionadas con la aplicación de autenticación reforzada.



**b) Sobre la autenticación reforzada**

60. Respecto a este punto corresponde señalar que, mediante la Resolución N° 2 del 26 de febrero de 2024, se efectuó un requerimiento de información al Banco respecto a la aplicación del Reglamento de Ciberseguridad; sin embargo, dicho requerimiento no fue atendido por la entidad bancaria denunciada, pues se limitó a indicar que el Indecopi no es el Órgano competente para determinar responsabilidad respecto a infracciones cometidas ante el incumplimiento del Reglamento.
61. Por lo expuesto en el numeral anterior, no se verifica que el proveedor denunciado haya ofrecido medios probatorios o expuesto argumentos que permitan analizar y verificar que observó las disposiciones relacionadas con el uso de autenticación reforzada para la realización de la operación no reconocida.
62. Ahora bien, respecto de la autenticación reforzada el artículo 19° del Reglamento de Ciberseguridad dispone que se deben emplear tres (3) pasos cuyo cumplimiento se analizará en los numerales siguientes.
63. Respecto del primer pasor, referido a la utilización de una combinación de factores de autenticación que correspondan a categorías distintas y que sean independientes uno del otro, como algo que el usuario conoce (contraseña, el PIN, respuestas a preguntas claves, entre otros), algo que el usuario posee (la clave dinámica) y, algo que el usuario es (huella digital, patrón de iris, reconocimiento facial, entre otros), el Banco no ha detallado ni ha explicado qué medio probatorio permitiría verificar lo correspondiente al primer factor.
64. Prosiguiendo con el análisis, respecto al segundo paso, no obra medio probatorio que permita evidenciar el factor consistente en la generación de un código de autenticación generado con un método criptográfico que sea empleado por única vez, el Banco no ha presentado nada que acredite ello ni en su escrito de descargos ni en el escrito a través del cual absolvió el requerimiento de información sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Ciberseguridad.
65. Ahora bien, en relación al tercer paso, referido a la notificación de los datos de la operación al usuario, el Banco no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar ello. Asimismo, indicó que la autoridad competente para supervisar y validar el cumplimiento del Reglamento de Ciberseguridad es la SBS y no Indecopi.
66. Al respecto, corresponde señalar que, contrariamente a lo alegado por la entidad bancaria, en el presente caso, en amparo a lo señalado por el artículo 5° de la 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, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de Indecopi es la autoridad administrativa competente para la resolución del presente caso, debido a la cuantía y materia de los hechos denunciados por la señora , siendo que para la resolución del caso es necesario evaluar el cumplimiento del Reglamento de Ciberseguridad con el fin de determinar si se adoptaron las medidas de seguridad para la realización de las operaciones cuestionadas, ello tomando en consideración la normativa. Asimismo, se precisa que aun cuando el Banco ha indicado que solo la SBS podría interpretar las

disposiciones del Reglamento de Ciberseguridad, lo cierto es que en el presente caso no nos encontramos ante una duda en el sentido o aplicación de la norma que requiera de dicha interpretación.

67. En ese sentido, conforme se detalló en los numerales 61 al 65, la entidad bancaria no ha cumplido acreditar que se observó lo correspondiente a la autenticación reforzada, establecido en el Reglamento de Ciberseguridad.
68. Teniendo en consideración lo antes mencionado, se concluye que el Banco no ha cumplido con acreditar las medidas de seguridad contempladas en el Reglamento de Ciberseguridad, consistentes en la autenticación reforzada, reguladas en los artículos 18° y 19° de la referida norma, respectivamente, pese al requerimiento efectuado mediante Resolución N° 2 del 26 de febrero de 2024.
69. Por lo expuesto, ha quedado acreditado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realicen dos (2) operaciones no reconocidas en la cuenta de ahorros N° 191-\*\*\*\*\*-0-56.

**(i).2 Del comportamiento habitual de la denunciante**

70. Como bien se ha señalado, 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.
71. Sobre el sistema de monitoreo, cabe señalar que, conforme al análisis que se ha realizado sobre el funcionamiento de este, para que una alerta pueda generarse deben concurrir circunstancias suficientes para inferir que una operación no está siendo realizada por el titular de la cuenta de ahorros y/o tarjeta de crédito.
72. Es decir, no basta que se presente únicamente uno de los criterios mencionados precedentemente, sino que deben concurrir varios elementos que puedan calificarse como inusuales y, en consecuencia, generar la alerta en el sistema de la entidad financiera.
73. Asimismo, es importante añadir que para que el sistema de monitoreo pueda activar una alerta, primero deben haberse realizado operaciones que permitan a este presumir que no están siendo realizadas por el titular de la tarjeta, pues no es posible que el sistema se active antes de la realización de las operaciones que contienen características de patrón de fraude o sean distintas al comportamiento habitual del consumidor.
74. Dicho esto, 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 presente caso.

75. 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.
76. Al respecto, es importante precisar que mediante Oficio N° 055-2019/CC1-INDECOPI del 4 de octubre de 2019, se solicitó a la SBS una opinión respecto al alcance de la definición de comportamiento habitual de consumo, establecida en el artículo 2 del Reglamento, así como de su forma de análisis.
77. En ese sentido, mediante Oficio N° 4446-2020-SBS del 3 de febrero de 2020, la SBS señaló que el análisis del comportamiento habitual de consumo se deberá realizar en función del sistema de monitoreo que haya implementado cada una de las entidades bancarias, teniendo en cuenta la información histórica de las operaciones de registren sus usuarios.
78. Dicho esto, corresponde señalar que, en anteriores casos<sup>27</sup>, el Banco ha brindado información a la Comisión sobre el funcionamiento de su sistema de monitoreo, el cual se detalla a continuación:
- (i) Hacía seguimiento a patrones de consumo de todos los clientes para generar reglas estadísticas de comportamiento; siendo que estas reglas eran dinámicas, en tanto variaban en función a la tendencia de las modalidades de fraude.
  - (ii) Para garantizar su eficacia, estas reglas eran generadas y conocidas por pocos especialistas en seguridad dentro de la entidad financiera, por lo que no eran reveladas ni siquiera a los demás colaboradores de su entidad.
  - (iii) La finalidad del sistema de monitoreo no era que el cliente autorice la operación ejecutada, sino que una vez que se realizara, el sistema genere una alerta a efectos de que el cliente advierta si efectivamente reconocía la transacción.
79. En línea de lo desarrollado en los párrafos precedentes, así como de lo señalado en el Oficio N° 4446-2020-SBS, correspondería que esta Comisión analice el comportamiento habitual de consumo de la señora \_\_\_\_\_ respecto de la información histórica de las operaciones realizadas con cargo a los productos financieros contratados con la entidad bancaria, cuya información obra en el expediente.
80. Por lo tanto, corresponde a esta Comisión analizar el comportamiento habitual de la señora \_\_\_\_\_ tomando en consideración lo indicado en los párrafos precedentes, a fin de verificar si las operaciones cuestionadas correspondían a su comportamiento habitual.
81. Es preciso agregar que, para efectuar este análisis, deben considerarse la totalidad de operaciones realizadas, con independencia de si estas se realizaron desde distintas cuentas de titularidad de la señora \_\_\_\_\_.

<sup>27</sup> Véase la Resolución Final N° 2735-2019/CC1 del 16 de diciembre de 2019 y Resolución Final N° 2388-2019/CC1 del 13 de noviembre de 2019.

82. En el caso materia de análisis, el denunciante cuestionó que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes al permitir que se realice dos (2) operaciones en la cuenta de ahorros N° 191-\*\*\*\*\*-0-56 de la denunciante, las cuales no reconoce pues no correspondían con su comportamiento habitual de consumo, en la medida que: (a) durante el mes de mayo hasta la realización de las operaciones, sólo realizó pagos por Yape por un monto de S/ 80,00; y, (b) se realizaron en un período corto de tiempo; y, (iii) no se realizaron con la confirmación de un nuevo inicio de sesión en un dispositivo nuevo.
83. Por lo tanto, para poder determinar si la operación cuestionada correspondía al comportamiento habitual de consumo de la denunciante, se debe evaluar la información contenida en los estados de cuenta emitidos en los meses previos a la realización de estas; no obstante, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advirtió que no se cuenta con dicha información.
84. Por consiguiente, del análisis efectuado, se desprende lo siguiente:
- (i) El Banco permitió que se realice de forma inválida dos (2) operaciones no reconocidas con cargo a la tarjeta de débito de la denunciante, puesto que no ha acreditado que esta se efectuó con observancia de las medidas de seguridad dispuestas en el Reglamento de Ciberseguridad.
  - (ii) No es posible determinar que las operaciones cuestionadas sean de acorde a su patrón habitual de consumo.
85. Por las consideraciones expuestas, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 2086-2023/PS2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora . contra el Banco por presunta infracción a los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código; y, reformándola, declarar fundada la denuncia, en la medida que se ha verificado que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice de forma inválida dos (2) operaciones no reconocidas por el monto total de S/ 964,04, con cargo a la Tarjeta de Débito N° 191-\*\*\*\*\*-0-56 de la denunciante.

### Sobre las medidas correctivas

86. 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>28</sup>.
87. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

<sup>28</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**  
**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.

administrativa a su estado anterior<sup>29</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>30</sup>.

29

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**  
**Artículo 115.- Medidas correctivas reparatoras**

- 115.1 Las medidas correctivas reparatoras 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 reparatoras 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 reparatoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparatoras 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 reparatora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparatoras 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 reparatora 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 reparatoras 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 reparatora, 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 reparatora 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 reparatora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparatoras 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 reparatora en sede administrativa.

30

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**  
**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 de servicios 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.

88. En su denuncia, la señora solicitó, en calidad de medida correctiva, que la devolución del importe de S/ 916,04 más los intereses gastos y comisiones generados por la realización de las operaciones
89. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice de forma inválida dos (2) operaciones no reconocidas por el monto total de S/ 964,04, con cargo a la Tarjeta de Débito N° 191-\*\*\*\*\*-0-56 de la denunciante.
90. Por tanto, 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) extornar en la cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 191-\*\*\*\*\*-0-56 de la parte denunciante el importe de S/ 964,04, correspondiente a la operación denunciada, más los intereses, comisiones, gastos y penalidades derivados de dicha operación desde la fecha de cargo en la tarjeta, hasta el cumplimiento de la medida correctiva; y, (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la SBS, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la operación no reconocida no sea considerada en los reportes crediticios de la parte denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.
91. 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 el OPS 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 del Código<sup>31</sup>.
92. En este punto, cabe indicar que el artículo 40 de la Directiva señala que, si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva<sup>32</sup>.

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.

<sup>31</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)

<sup>32</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**

**Ejecución de Mandatos**

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

93. 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

94. El 14 de junio de 2021<sup>33</sup>, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la

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.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

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.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, 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>33</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.

determinación de las multas que impongan los órganos resolutiveos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)<sup>34</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>35</sup>.

95. 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.
96. Así, de acuerdo a lo señalado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el órgano resolutiveo de segunda instancia, al conocer determinado procedimiento en vía de apelación, debe aplicar el mismo método de graduación que le corresponde al órgano

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

**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>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.**

**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 resolutiveos 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>35</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 impugnabile 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



resolutor de primera instancia; en ese sentido, 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 este órgano colegiado cuando actúe como superior jerárquico<sup>36</sup>.

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.**

**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**

(....)

En ese sentido, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres grandes etapas, las cuales se mencionan de forma general a continuación:2

A. Estimación de la Multa Base (m)

El monto de la Multa Base (m) comprende una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor (dentro de un espacio y tiempo determinado) y del grado de disuasión deseado.

La metodología para la determinación de la Multa Base (m) de los OR del INDECOPI considera los siguientes tres tipos de aproximaciones:

- i. Método basado en valores preestablecidos;
- ii. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
- iii. Método ad hoc.

El detalle metodológico de cada aproximación es desarrollado en el Capítulo II del presente Anexo.

El Cuadro 1 muestra el detalle de las aproximaciones a utilizar según cada OR.

**Cuadro N° 1**

**APROXIMACIONES METODOLÓGICAS PARA EL CÁLCULO DE MULTAS POR MATERIA Y ÓRGANO RESOLUTIVO**

Materia	Órgano Resolutivo 01/	Método		
		Preestablecido	Porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado	Ad hoc
Protección del Consumidor	OPS / CPC	P / *	-	-
	CPC / SPC	P / *	-	P
Protección de la Propiedad Intelectual2/	DDA / SPI	*	-	P
	DSD / SPI	*	-	P
	DIN / SPI	*	-	P
Gestión de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica	CFE / SDC	*	-	-
Defensa de la Competencia	CCD / SDC	P	P	-
	CLC / SDC	*	P	P
	CEB / SEL	*	-	-
	CCO / SCO	*	-	P

Nota:

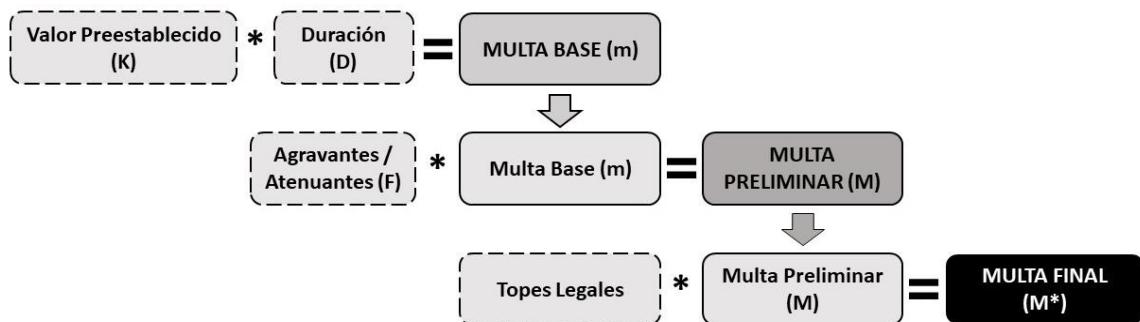
(...)

- 1/ El OR de segunda instancia aplica el mismo método que le corresponde al OR de primera instancia cuando analice las respectivas apelaciones.

(...)

97. 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>37</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>38</sup>, tal como se aprecia a continuación:

**Diagrama N° 1**



### —Multa Base (m)

98. 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>39</sup>. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

<sup>37</sup> En este último caso, se deberá utilizar el método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones.

<sup>38</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 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>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.**

(...)

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

99. 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 18 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

**“Cuadro N° 18  
OPS - PERÚ y CPC - PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO  
PREESTABLECIDO DE  $k_{i,j}$ , POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE  
AFECTACIÓN (UIT)**

Nivel de afectación ( $K_i$ )	Tamaño del infractor ( $K_j$ )			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3,00	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy alta	5,13	5,46	5,47	5,48”

100. El nivel de afectación (subíndice  $K_i$ ) se establece según el tipo de infracción asociada a cada caso en particular y se utiliza para los procedimientos administrativos de apelación (segunda instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM<sup>40</sup>, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción muy alta, alta, moderada, baja o muy baja.

**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:

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

<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.**

(...)

**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.

101. 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

Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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>.</li> <li>- 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>.</li> <li>- Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.</li> <li>- Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).</li> <li>- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.</li> </ul>
Moderada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- 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>.</li> <li>- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.</li> <li>- Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.</li> </ul>
Baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- 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></li> <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.

Empresarial, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (en adelante, Ley Mype)<sup>41</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.

102. 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.
103. 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>42</sup>

<sup>41</sup> **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.

<sup>42</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):

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

104. En ese sentido, en virtud de los principios de legalidad y uniformidad de la actuación administrativa<sup>43</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.

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

105. 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>44</sup>, continuada o permanente<sup>45</sup>. Luego de ello, el tiempo será

Dónde:

FCi: 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.

Ai: 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.

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

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

FCO: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

AO: 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>43</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.

<sup>44</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 periodo de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.

<sup>45</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 lo es imputable (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma".*

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)**

106. 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)**

107. 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, respectivamente, el valor de la Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM<sup>46</sup>. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

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.

<sup>46</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)**

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 (f1), 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 (f1), 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.

**Cuadro N° 2**

<b>Ejemplos de circunstancias agravantes</b>
Reincidencia (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). <sup>47</sup>
Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). <sup>48</sup>
La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. <sup>49</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.

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.

<sup>47</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 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.

(...).

<sup>48</sup> "(...) 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 (...). GOMEZ 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.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275\\_potestad\\_sancionadora\\_veronica\\_vergaray\\_hugo\\_gomez.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf)

<sup>49</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.



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\*)

108. 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>50</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, según el artículo 110 del Código<sup>51</sup>; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

<sup>50</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:

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

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.

<sup>51</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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- 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

### —Aplicación al caso en concreto

109. En el presente caso, el procedimiento administrativo formulado contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 12 de octubre de 2023, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que, corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
110. Dicho esto, se verifica que la Comisión ha revocado el pronunciamiento de OPS, declarando fundada la presente denuncia contra el Banco por lo que, corresponde realizar una graduación de la sanción respectiva.
111. Asimismo, para la aplicación del *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC*, se advierte que la infracción incurrida cumple con lo siguiente: (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.
112. 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 haber autorizado indebidamente dos (2) operaciones por el importe de S/. 964,04. En ese sentido, se verifica, según lo desarrollado en el marco teórico, que la infracción denunciada se encuadra en “*Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT*” cuyo nivel de afectación (subíndice  $K_i$ ) es Baja.
113. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice  $K_j$ ) debe indicarse que, de la página web de la Superintendencia de Mercados y Valores (SMV) se verificó que esta facturó, en el 2022, un importe superior a 2 300 UIT<sup>52</sup>, en aplicación del rango establecido; por lo que, 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 cuarenta y nueve (3,49) UIT.
114. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que la infracción por el debitó de una (1) operación no reconocida se configura el mismo día de la realización de esta. Así, este Colegiado estima que su duración fue menor a cuatro (4) meses; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de uno (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 tres con cuarenta y nueve (3,49) UIT.

---

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.

Revisado el 31 de enero de 2023, en:

[https://www.smv.gob.pe/Frm\\_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=00E99F518A79EA30830AF5D359AB895D5848BCCF36D26D9EBC7E076338B69C3AF9969C710B4740FE8F73A1D47734F4E0DB46988430703A0882DDED753DAFD0DEFD1E1878607A8AD8531B0B43251679D5C34170EFA395FAF54A1D70D26F3](https://www.smv.gob.pe/Frm_DetalleInfoFinanciera.aspx?data=00E99F518A79EA30830AF5D359AB895D5848BCCF36D26D9EBC7E076338B69C3AF9969C710B4740FE8F73A1D47734F4E0DB46988430703A0882DDED753DAFD0DEFD1E1878607A8AD8531B0B43251679D5C34170EFA395FAF54A1D70D26F3).

115. 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° 1**

Órgano resolutivo	CC1
RUC del sancionado	20100047218
Razón social del sancionado	BANCO DE CREDITO DEL PERU
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT.
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	3.49
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	3.49
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) <sup>1</sup>	3.49

116. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, este Colegiado estima que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de tres con cuarenta y nueve (3,49) UIT.
117. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral

3 del artículo 248° del TUO de la LPAG<sup>53</sup>, la Comisión considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de tres con cuarenta y nueve (3,49) UIT, por infracción a los artículos 1 literal c), 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### Sobre las costas y los costos del procedimiento

118. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807<sup>54</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
119. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante.
120. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución<sup>55</sup>.
121. 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 el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>56</sup>.

<sup>53</sup> **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017**

**Artículo 246°.- 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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

(...)

<sup>54</sup> **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

**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>55</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>56</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 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.

122. Es pertinente informar que si la denunciante comunica al OPS el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presentó ante dicho órgano resolutorio los medios probatorios que acrediten que cumplieron con el referido mandato, la autoridad administrativa resolverá con la documentación que obra en el expediente e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas<sup>57</sup>.
123. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante 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 costas y costos ante el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

### Sobre la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

124. 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>58</sup>.
125. 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.
126. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto una sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones

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

(Subrayado agregado)

<sup>57</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 Ejecución de Mandatos**

**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. 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 resolutorio 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>58</sup> **LEY 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 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.

del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

## RESUELVE

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final N° 2086-2023/PS2 del 23 de noviembre de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia presentada por la señora [redacted] contra Banco de Crédito del Perú S.A.; y, reformándola, declararla fundada, por infracción a los artículos 1° literal c), 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se realice de forma inválida dos (2) operaciones no reconocidas por el monto total de S/ 964,04, con cargo a la Tarjeta de Débito N° 191-\*\*\*\*\*-0-56 de la denunciante.

**SEGUNDO:** ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A., 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) extornar en la cuenta de la Tarjeta de Débito N° 191-\*\*\*\*\*-0-56 de la señora [redacted] el importe de S/ 964,04, correspondiente a la operación denunciada, más los intereses, comisiones, gastos y penalidades derivados de dicha operación desde la fecha de cargo en la tarjeta, hasta el cumplimiento de la medida correctiva; y, (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la SBS, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la operación no reconocida no sea considerada en los reportes crediticios de la parte denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor deberá presentar al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 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".

**TERCERO:** sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa de tres con cuarenta y nueve (3,49) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a los artículos 1° literal c), 18° y 19° a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** requerir a Banco de Crédito del Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 205.4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS78, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley.

**QUINTO:** ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con pagar al denunciante las costas y costos del presente procedimiento por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo; para lo cual en un plazo no mayor de cinco (5) días

hábil contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Banco de Crédito del Perú S.A. deberá presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de que se le imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SÉPTIMO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa<sup>59</sup>. Asimismo, esta resolución puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 1 del artículo 18 del Texto Único Ordenado la Ley N° 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo<sup>60</sup>, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS.

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

**EVELYN EDITH CHUMACERO ASENCIÓN**  
Presidenta

<sup>59</sup> LEY 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 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

<sup>60</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, publicada el 4 de mayo de 2019

Artículo 18.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

(i) Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

(...)