



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

MISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0239-2022/PS2



RESOLUCIÓN FINAL N° 1882-2022/CC1

| | |
|--------------------|---|
| PROCEDENCIA | : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS) |
| DENUNCIANTE | : LUIS GUSTAVO GUERRA POMA (SEÑOR GUERRA) |
| DENUNCIADO | : MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A 1. (BANCO) |
| MATERIAS | : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS MEDIDAS CORRECTIVAS COSTAS Y COSTOS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN |
| ACTIVIDAD | : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO |
| SANCIÓN | : MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.: DOS CON SESENTA Y CINCO (2,65) UNDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT) |

Lima, 6 de julio de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 30 de enero de 2022, el señor Guerra presentó una denuncia contra el Banco, por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando que la entidad bancaria denunciada le atribuyó indebidamente el Préstamo N° 119012780, por el importe de S/ 1 003,88, cuya contratación no reconoce, pues suplantaron su identidad, falsificaron su firma y, además, no es cliente de la parte denunciada.
2. El señor Guerra solicitó, como medida correctiva, la anulación del préstamo y que se rectifique su reporte crediticio en las Centrales de riesgo. Asimismo, requirió el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 4 de febrero de 2022, el OPS admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Guerra contra el Banco, de conformidad con los siguientes términos:

“(…)

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 30 de enero de 2022, presentada por el señor Luis Gustavo Guerra Poma contra MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), y 56.1° literal b)5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor,



Firma Digital

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por ROA
QUISPE DE SÁNCHEZ Magda
Eveling FAU 20133840533 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12.07.2022 11:43:49 -05:00

¹ Con Registro Único del Contribuyente N° 20382036655.

² Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010, modificada mediante Decreto Supremo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.



*en tanto habría atribuido indebidamente el préstamo N° 119012780 por el importe de S/ 1 003,88, cuya contratación no reconoce, pues suplantaron su identidad, falsificaron su firma y, además, no es cliente de dicha entidad financiera.
(...)"*

4. A pesar de haber sido válidamente notificado³ con la Resolución N° 1, el Banco no se apersonó al procedimiento ni presentó sus descargos.
5. Mediante Resolución Final N° 0384-2022/PS2 del 21 de marzo de 2022, el OPS resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco, por infracción a los artículos 1° literal c) y 56°.1 literal b) del Código, por atribuir de manera indebida al denunciante el Préstamo N° 119012780, por el importe de S/ 1 003,88; por lo que, sancionó a la entidad financiera denunciada con una multa de tres con setenta y ocho (3,78) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
 - (ii) Ordenó al Banco, como medida correctiva, que: (i) anule la deuda que actualmente registre el denunciante como consecuencia de la atribución de la contratación del préstamo N° 119012780; y, (ii) solicitar, a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS), las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la atribución indebida de dicho préstamo no sea considerada en los reportes crediticios y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.
 - (iii) Ordenó al Banco el pago de costas y costos del procedimiento.
 - (iv) Dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. Mediante escrito del 13 de abril de 2022, el Banco presentó su recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, señalando lo siguiente:
 - (i) La resolución apelada habría vulnerado principio del debido procedimiento, en la medida que no se encuentra debidamente motivada.
 - (ii) El OPS debió requerir copia de la respuesta brindada el Reclamo N° REC-90644, mediante la cual informó al denunciante de la cancelación del Préstamo N° 119012780 y de la solicitud de rectificación de su calificación crediticia ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (en adelante, la SBS).
 - (iii) Presentó, en calidad de medio probatorio, copia de la respuesta al Reclamo N° REC-90644.
 - (iv) La sanción impuesta vulneraba los principios de razonabilidad, proporcionalidad y

³ El Banco fue notificado el 7 de febrero de 2022.



predictibilidad.

7. Mediante Resolución N° 2 del 22 de abril de 2022, el OPS concedió el recurso de apelación interpuesto por el Banco contra la Resolución Final N° 0384-2022/PS2.
8. Por Memorándum N° 00565-2022/PS2 del 4 de mayo de 2022, 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 el Banco.
9. Por Resolución N° 1 del 20 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento del señor Guerra el recurso de apelación interpuesto por el Banco.
10. El 31 de mayo de 2022, el señor Guerra presentó un escrito, a través del cual reiteró lo expuestos, en el sentido que no solicitó un préstamo ante la entidad bancaria denunciada. Asimismo, que la subsanación de conducta efectuada por el Banco se realizó de manera posterior a la notificación de la imputación de cargos, por lo que su denuncia debía ser confirmada.
11. Mediante Resolución N° 2 del 1 de junio de 2022, la Secretaría Técnica citó a las partes a una Audiencia de Conciliación a llevarse a cabo el 9 de junio de 2022 a las 12:00 horas; sin embargo, esta diligencia no se realizó debido a que a la parte denunciante no presentó suscritos los "Términos y Condiciones" para intervenir en la referida audiencia.
12. Por escrito del 16 de junio de 2022, el Banco reiteró los argumentos expuestos en su recurso de apelación y solicitó, adicionalmente, que la Comisión cite una nueva audiencia de conciliación entre las partes, en la medida que la diligencia del 9 de junio de 2022, no se pudo llevar a cabo por imposibilidad del denunciante.

ANALISIS

Cuestiones previas

(i) Sobre la presunta nulidad de la Resolución Final N° 0384-2022/PS2

13. La nulidad de los actos administrativos constituye una herramienta jurídica por medio de la cual se corrigen determinadas imperfecciones en el procedimiento; por ejemplo, cuando existen actos contrarios a la Constitución o a las leyes y al debido procedimiento. En ese sentido, en atención al denominado Principio de Trascendencia, se requiere sancionar con nulidad aquellos actos administrativos que causan un grave perjuicio al procedimiento o a los derechos de los administrados.
14. El artículo 10 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo (en adelante, el TUO de la LPAG), establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez.

15. El artículo 3 del TUO de la LPAG, dispone como requisito de validez de los actos administrativos que estos se encuentren debidamente motivados en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico⁴.
16. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional⁵ estableció los parámetros que delimitan el derecho a la motivación de las resoluciones, mediante una narración coherente, fáctica y jurídicamente sustentada con la fundamentación debida, en mérito a las pretensiones de las partes.
17. En tal sentido, el principio de motivación de las resoluciones constituye una garantía para el administrado, pues le permite conocer las razones de la decisión tomada por la administración y, sobre la base de ello, ejercer su derecho de defensa. Solo una resolución debidamente motivada permite al administrado conocer los argumentos y hechos que fueron tomados en cuenta, y conociendo los mismos podrá ejercer su derecho de defensa.
18. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, este Colegiado analizará los actuados correspondientes, a efectos de verificar si la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, se encuentra incurso en alguna causal de nulidad.
19. En el presente caso, el Banco alegó en su apelación que la resolución de primera instancia adolecía de vicio de nulidad al haberse vulnerado el debido procedimiento y la debida motivación.

⁴ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019.**

Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

⁵ **Expediente N° 3943-2006-PA/TC:**

"(...) el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado en los siguientes supuestos:

- a) *Inexistencia de motivación o motivación aparente.*
- b) *Falta de motivación interna del razonamiento*, que se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión. Se trata, en ambos casos, de identificar el ámbito constitucional de la debida motivación mediante el control de los argumentos utilizados en la decisión asumida por el juez o tribunal, ya sea desde la perspectiva de su corrección lógica o desde su coherencia narrativa.
- c) Deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.
- d) La motivación insuficiente, referida básicamente al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada. Si bien, como ha establecido este Tribunal, no se trata de dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas, la insuficiencia, vista aquí en términos generales, sólo resultará relevante desde una perspectiva constitucional si es que la ausencia de argumentos o la "insuficiencia" de fundamentos resulta manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está decidiendo.
- e) *La motivación sustancialmente incongruente.* El derecho a la tutela judicial efectiva y, en concreto, el derecho a la debida motivación de las sentencias obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengan planteadas, sin cometer, por lo tanto, desviaciones que supongan modificación o alteración del debate procesal (incongruencia activa). Desde luego, no cualquier nivel en que se produzca tal incumplimiento genera de inmediato la posibilidad de su control mediante el proceso de amparo. El incumplimiento total de dicha obligación, es decir, el dejar incontestadas las pretensiones, o el desviar la decisión del marco del debate judicial generando indefensión, constituye vulneración del derecho a la tutela judicial y también del derecho a la motivación de la sentencia (incongruencia omisiva)."

20. De la revisión de la resolución apelada, se verifica que el OPS tomó en cuenta los argumentos planteados en el procedimiento, así como los medios probatorios esenciales y determinantes para emitir, en el presente caso, un pronunciamiento debidamente sustentado, conforme a lo establecido en el artículo 197 del Código Procesal Civil⁶.
21. De esto se desprende que, la autoridad administrativa tiene el deber de verificar los hechos que motivan su decisión y para ello adoptar las medidas probatorias necesarias. En ese sentido, de la revisión de la resolución apelada se verifica que el OPS basó su pronunciamiento en los elementos probatorios que obran el expediente, tales como la respuesta al reclamo presentado por el denunciante, mediante el cual la entidad bancaria no solo brindó atención al referido reclamo, sino que a su vez le hizo llegar copia del reporte de la deuda presuntamente contratada por el denunciante.
22. Asimismo, mediante Resolución N° 1 requirió a las partes los medios probatorios que permitieran a la autoridad administrativa emitir un pronunciamiento debidamente sustentado; sin embargo, pese a que el Banco fue debidamente notificado con dicha resolución, no presentó medios probatorios que lo puedan eximir de responsabilidad.
23. Por tanto, no se verifica una actuación contraria al principio del debido procedimiento, por el contrario, se observa que el OPS evaluó los medios probatorios esenciales y determinantes para emitir un pronunciamiento debidamente sustentado, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 197 del CPC⁷.
24. Además, de la revisión del expediente se verifica que el OPS brindó la oportunidad a ambos administrados de presentar las pruebas que consideraran pertinentes; sin embargo, pese a encontrarse debidamente notificado, el Banco no hizo uso de su derecho de defensa, ni de su derecho a la prueba.
25. Por las consideraciones expuestas, corresponde desestimar la solicitud de nulidad de la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, formulada por el Banco, en tanto no se ha verificado que el OPS haya incurrido en afectación a los principios de debido procedimiento o de motivación; por lo que, corresponde indicar a las partes que se procederá a emitir un pronunciamiento sobre el fondo del hecho controvertido, considerando las cuestiones planteadas por la entidad bancaria en su recurso de apelación.

(ii) Sobre la audiencia de conciliación solicitada por el Banco

⁶ **RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO UNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 197.- Valoración de la prueba. –

Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

⁷ **RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO UNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 22 de abril de 1993**

Artículo 197.- Valoración de la prueba. –

Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.



26. En este extremo, mediante un escrito posterior a la presentación de su recurso de apelación, el Banco solicitó que se cite a las partes a una nueva audiencia de conciliación, a fin de llegar a un acuerdo con el denunciante.
27. Al respecto, de la revisión del expediente se verifica que, mediante Resolución N° 2 del 1 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión citó a las partes a una audiencia de conciliación virtual, la cual fue programada para 6 de junio de 2022, a las 12:00 horas; no obstante, en la medida que el señor Guerra no cumplió con remitir su autorización expresa a los términos y condiciones, dicha diligencia no se llevó a cabo, levantándose el Acta la imposibilidad de realizar la referida diligencia.
28. Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que, el artículo 29 de la Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, establece la facultad del Secretario Técnico de poder convocar a una audiencia de conciliación en cualquier estado del procedimiento e incluso antes de admitir a trámite la denuncia; no obstante, debe considerarse que dicho acto se constituye en facultativo⁸.
29. Por su parte, el artículo 147 del Código establece que los consumidores pueden conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad o incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las normas de protección, siendo que los representantes de la autoridad de consumo pueden promover la conclusión del procedimiento mediante la conciliación. Asimismo, el referido artículo señala que el funcionario encargado de dirigir la audiencia, previo análisis del caso puede intentar acercar las posiciones de las partes para propiciar un arreglo entre ellas o, alternativamente, propone una fórmula de conciliación; sin embargo, la propuesta conciliatoria no genera responsabilidad de la persona encargada de la diligencia ni de la autoridad administrativa.
30. Así, se observa que la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad reservada a la Comisión, mas no una obligación impuesta por el sistema legal de protección al consumidor.
31. En ese sentido, en la medida que convocar a una audiencia de conciliación es un acto facultativo de la autoridad administrativa, así como que la Secretaría Técnica de la Comisión citó en su oportunidad a las partes para llevar a cabo una audiencia de conciliación, este Colegiado considera que corresponde denegar la diligencia de audiencia de conciliación solicitada por el Banco.

Sobre el uso de métodos comerciales coercitivos

⁸ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podrá estarse afectando intereses de terceros.



32. El artículo 65 de la Constitución Política del Perú, consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores⁹, mandato que es recogido en el literal c) del artículo 1 del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado¹⁰.
33. El artículo 56 del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a la protección contra el uso de métodos comerciales coercitivos de parte de los proveedores. Dicho artículo establece en su literal b) el derecho de todo consumidor a que no se le obligue a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente¹¹.
34. En el presente caso, el OPS declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al verificar que la entidad bancaria denunciada atribuyó de manera indebida al denunciante el Préstamo N° 119012780, por el importe de S/ 1 003,88.
35. En su apelación, el Banco expuso los argumentos detallados en el numeral 6 de la presente resolución.
36. En atención a ello, este Colegiado considera que correspondía al Banco presentar los medios probatorios que permitan acreditar que la contratación Préstamo N° 119012780, otorgado por el importe de S/ 1 003,88, fue debido.
37. Al respecto, obra en el expediente copia de la carta de respuesta al Reclamo N° 87360, presentado por el señor Guerra el 22 de octubre de 2021¹², mediante la cual el Banco informó al señor Guerra que el crédito no reconocido se constituye en un préstamo "Mi Efectivo Semilla". Asimismo, la entidad bancaria denunciada adjuntó en

⁹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 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.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

¹² Ver reverso de la foja 6 del expediente.



dicha carta de respuesta el reporte de cuotas del préstamo denunciado, documentos cuyas imágenes se insertan a continuación:

Imagen N° 1: Extracto del reporte de cuotas del Préstamo N° 119012780

(Ver imagen en la siguiente página)

| Reporte de Cuotas | | | | | Usuario: A0062087 |
|-------------------|-----------|-----------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Al:26/11/2021 | | | | | Página: 1 |
| Nro | 119012780 | Cód. | 1088223 | GUERRA POMA LUIS GUSTAVO | F. Desemb.: 25/08/2021 |
| Mto | 1,003.88 | Agencia: | 452 | RIMAC MATRIZ | Nro 33983700 |
| Saldo Prést. | 1,003.88 | Analista: | 47215 | E-TEG-TEMPORAL GESTION-RIMAC-452 1 1 | Moneda: Soles |
| Estado: | Vencido | C.I.I.U.: | 5520 | Restaurantes, bares y cantinas | T.C.E.A.: 82.8010701 % |
| Familia: | MES | Producto: | Mi Efectivo Semilla Independiente | | T. de Cred. a Microempresas |
| Cronog.: | 100 % | Plazo: | 180 días | P. Gracia: 0 días | T.E.A.: 80.4083178 % |

38. Sobre el particular, de la revisión de los referidos medios probatorios, se verifica que el préstamo no reconocido por el señor Guerra se constituye en un crédito “Mi Efectivo Semilla”, cuya contratación, de acuerdo a lo informado en la página web del Banco¹³, se efectúa completando un formulario web, cuya imagen se inserta a continuación:

Imagen N° 2: Página web del Banco

(Ver imagen en página siguiente)

¹³ Ver: <https://www.mibanco.com.pe/categoria/mi-efectivo-semilla> y <https://www.yevo.pe/efectivo-semilla/paso-1> (sitios web visitados el mismo día de la emisión de la presente resolución)

S/. Paso 1 de 3 Paso 2 de 3 Paso 3 de 3

Préstamo Mi efectivo Semilla

Completa los datos del préstamo que deseas solicitar:

Selecciona aquí tu monto a solicitar

100 S/. 1000 S/.

Plazo de pago de préstamo (en meses)*

01 02 03 04 05 06

Número de DNI*

Ingresar tu número de DNI

Nombres*

Ingresar tus nombres completos

Apellido paterno* Apellido materno*

Ingresar tu apellido paterno Ingresar tu apellido materno

Número celular*

Ingresar tu número celular

Correo electrónico*

Ingresar tu correo electrónico

¿Qué es Mi efectivo Semilla?

¡Accede a un préstamo **100% online** con Mibanco, solicitándolo desde Yevo!

- ✓ Préstamos de hasta S/ 1,000 para lo que necesites.*
- ✓ Te respondemos en aproximadamente 24 horas.

*Sujeto a evaluación crediticia. TCEA máxima del crédito: 86.12%.

39. Del citado medio probatorio, se advierte que una vez completado el formulario con los datos personales del cliente, el consumidor debe completar el campo referido a horario de contacto; por lo que, puede concluirse que, un trabajador de la entidad financiera se comunica con el usuario, a fin de concretar la contratación del préstamo. Además de ello, en la citada carta de respuesta emitida por la entidad bancaria, se aprecia que informó al señor Guerra que la contratación del préstamo se dio a través de la grabación en audio de una llamada.
40. Cabe precisar que, si bien los referidos documentos han sido presentados por el señor Guerra, debe considerarse que este ha cuestionado expresamente la contratación del producto materia de denuncia. En este punto, es importante señalar que la primera instancia solicitó al Banco, a través de la Resolución N° 1, que indique el canal mediante el cual fue adquirido el préstamo, así como la presentación de los documentos contractuales, el canal y fecha mediante el cual se contrató el referido préstamo, información respecto del desembolso de dicho préstamo; y, en caso hubiese existido un error en la atribución, indicar si procedió con la respectiva regularización; sin embargo, la entidad bancaria no presentó la información solicitada en la primera instancia.
41. Dicho lo anterior, esta Comisión comparte el criterio señalado por el OPS, respecto a que el Banco se encontraba en mejor posición de acreditar la validez de la contratación del préstamo atribuido al señor Guerra; sin embargo, el denunciado no ha presentado los medios probatorios o documentos que acrediten que la denunciante contrató

debidamente el Préstamo N° 119012780, conforme a los pasos de contratación detallados en los numerales precedentes.

42. Así, en la medida que el Banco no presentó los medios probatorios que lo eximan de responsabilidad, la primera instancia concluyó que quedó acreditada la atribución indebida del préstamo materia de denuncia.
43. Ahora bien, a través de su recurso de apelación, el Banco presentó la copia de la respuesta al Reclamo N° REC – 90644, cuya imagen se inserta a continuación:

Imagen N° 2: Extracto del correo respuesta al Reclamo N° REC – 90644¹⁴



Imagen N° 3: Extracto de la respuesta al Reclamo N° REC – 90644¹⁵

(Ver imagen en página siguiente)

¹⁴ Ver foja 42 del Expediente.

¹⁵ Ver foja 43 del Expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

MISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0239-2022/PS2



Lima, 16 de febrero de 2022

Señor:
LUIS GUSTAVO GUERRA POMA
PSJ MATEO PUMACAHUA 121
REF.: IPD DE CHACARIA
Presente.-

Referencia: REC-90644 con fecha 21/12/2021

Estimado sr Luis:

Por la presente, le informamos que hemos evaluado nuevamente su caso con especial atención, referente al préstamo N° 119012780, el cual señala no reconocer, así como las operaciones de apertura de cuenta de ahorros y entrega de tarjeta de débito, producto de dicha operación.

En ese sentido, por una concesión comercial, hemos procedido con la cancelación del referido préstamo, así como la cancelación de la cuenta de ahorros N° 602****106 y de la tarjeta de débito N° 43346*****412, cuya entrega forma parte del proceso, para el otorgamiento del préstamo.

Igualmente, estamos procediendo a la rectificación de su calificativo en las Central de Riesgo de la SBS.

Asimismo, debemos indicar que Mibanco viene realizando una exhaustiva investigación interna de la operación de préstamo, con el área especializada, para que revisen el hecho suscitado.

Imagen N° 3: Extracto de los anexos de la respuesta al Reclamo N° REC – 90644

Table with columns: Período, N° Reg., Clasificación, Cuenta, Tipo Crédito, Saldo, Cond. Días, Clasificación, Cuenta, Tipo Crédito, Saldo, Cond. Días, Observación. Includes a header section for 'RECTIFICACION POR CLIENTE - BUSQUEDA' and 'REGISTRO DE SOLICITUD DE RECTIFICACIONES'.

16 Ver foja 44 del Expediente.

44. De los citados medios probatorios, se verifica que el Banco comunicó al denunciante respecto de la anulación del producto cuestionado y de la rectificación de su calificación crediticia ante la Central de Riesgo de la SBS.
45. Dicho lo anterior, el Banco señaló en su recurso de apelación que la primera instancia debió requerir copia de la respuesta del Reclamo N° REC-90644, mediante la cual informó al denunciante de la cancelación del Préstamo N° 119012780 y la solicitud de rectificación ante la Central de Riesgos de la SBS.
46. Sobre el particular, cabe indicar que las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del Indecopi, permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute¹⁷.
47. Asimismo, debe precisarse que el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG, establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones; por lo que, la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:
- *Primera etapa:*
Acreditación del defecto. - El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo enlazada; y,
 - *Segunda etapa:*
Atribución del defecto. - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
48. Por su parte, el artículo 196 del Código Procesal Civil¹⁸, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
49. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 177.- Medios de prueba.

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993.

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

50. Dicho lo anterior, este Colegiado considera, contrariamente a lo señalado por la entidad bancaria, que esta se encontraba en mejor posición de probar que el préstamo materia de denuncia fue debidamente contratado; no obstante, la entidad bancaria no presentó instrumentos que permitan acreditar lo indicado.
51. Por otro lado, si bien el Banco presentó copia de la respuesta a un reclamo interpuesto por el denunciante —el cual no es materia de denuncia en el presente caso—, ello no lo exime de su responsabilidad de presentar los medios probatorios que acrediten la debida contratación del referido préstamo.
52. Además, cabe precisar que, el préstamo materia de denuncia fue cancelado de manera posterior a la notificación de la imputación de cargos (7 de febrero de 2022), esto es, el 16 de febrero de 2022.
53. En ese sentido, este Colegiado ha verificado que el Banco no ha presentado los medios probatorios suficientes para acreditar que la contratación del préstamo del señor Guerra se realizó debidamente; por lo que, no ha desvirtuado la responsabilidad que se le atribuye por infracción a las normas de protección al consumidor.
54. Por los argumentos expuestos, esta Comisión considera que corresponde confirmar la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Guerra contra el Banco, por infracción a los artículos 1 literal c) y 56°.1 literal b) del Código, por atribuir de manera indebida al denunciante el Préstamo N° 119012780, por el importe de S/ 1 003,88.

Sobre la medida correctiva

55. 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 complementarias¹⁹.
56. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior²⁰. Las medidas correctivas complementarias tienen

¹⁹ **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 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.

²⁰ **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 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

- a. Reparar productos.

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²¹.

- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - b. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - d. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

21

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 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.
- 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.



57. Al respecto, el OPS resolvió declarar fundada la denuncia presentada por el señor Guerra contra el Banco por infracción a los artículos 1° literal c) y 56.1° literal b) del Código, por atribuir de manera indebida al denunciante el préstamo N° 119012780 por el importe de S/ 1 003,88.
58. Dicho lo anterior el OPS resolvió otorgar como medida correctiva a favor del denunciante que el Banco cumpla con: (i) anular la deuda que actualmente registre el denunciante como consecuencia de la atribución de la contratación del préstamo N° 119012780; y, (ii) solicitar a la Central de la SBS las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la atribución indebida de dicho préstamo no sea considerada en los reportes crediticios y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada,
59. Sobre el particular, en su recurso de apelación el Banco presentó copia de la comunicación enviada al señor Guerra, a través de la cual le informó sobre la cancelación del préstamo materia de denuncia; asimismo, presentó copia de las rectificaciones efectuadas ante la Central de Riesgo de la SBS.
60. En ese sentido, esta Comisión considera que, en vista que entidad bancaria acreditó el cumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante Resolución Final N° 0384-2022/PS2, corresponde dejar sin efecto dicho mandato.
61. Por lo tanto, corresponde dejar sin efecto la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, en el extremo que ordenó al Banco, en calidad de medidas correctivas, que cumpla con: (i) anular la deuda que actualmente registre el denunciante como consecuencia de la atribución de la contratación del préstamo N° 119012780; y, (ii) solicitar, a la Central de Riesgos de la SBS, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la atribución indebida de dicho préstamo no sea considerada en los reportes crediticios y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada, en la medida que la entidad bancaria a acreditado haber efectuado dichas medidas correctivas.

Sobre la graduación de las sanciones

62. El 14 de junio de 2021²², entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la

²² **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.

determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)²³, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo, 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 fecha²⁴.

63. 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*

NOVENA. Adecuación

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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

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

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

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.

- ²³ **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 resolutorios 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)

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

Artículo 107.- Postulación del procedimiento.

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

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

64. A partir de lo expuesto, se advierte que el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones* y el *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* serán los aplicables²⁵, siempre que la infracción cumpla con los requisitos siguientes: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional²⁶. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

65. 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

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

Artículo 2. Alcance

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

- a) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPI;
 - b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia;
- (...)”.

²⁶ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

ANEXO

GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

(...)

A. Estimación de la Multa Base (*m*)

(...)

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

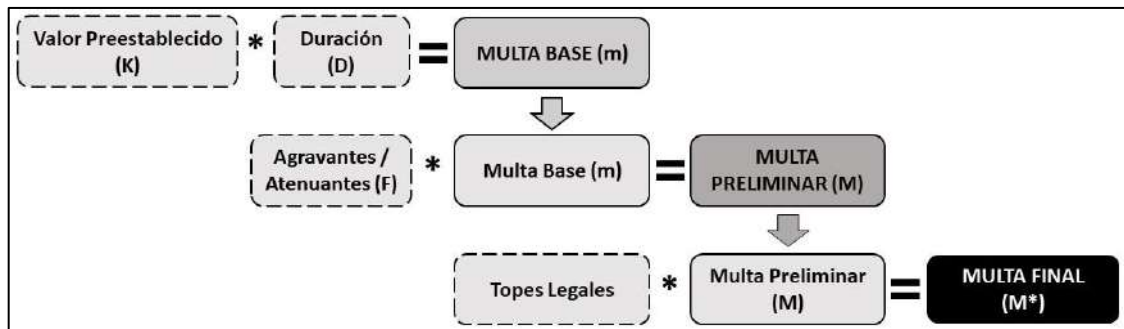
(...) deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

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

(...)”.

infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones²⁷. 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*)²⁸. Tal como se aprecia a continuación:

Diagrama N° 2



— Multa Base (m)

66. 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)²⁹. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

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

²⁸ **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*).

(....).

²⁹ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

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

a) *Determinación del valor preestablecido (K)*

67. 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 siguiente:

**“Cuadro 19
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA
SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL
INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)**

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

68. 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 ordinarios (primera instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM³⁰, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción *muy alta, alta, moderada, baja o muy baja*.

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:

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

³⁰ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

a) *Determinación de $k_{i,j}$*

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

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

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

| Niveles de Afectación | Tipo de Infracción |
|-----------------------|--|
| Muy Alta | -Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia. |
| Alta | - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía) ^{1/2} . |

69. El nivel de afectación (subíndice Ki) se establece según el tipo de infracción asociada a cada caso en particular y se utiliza para los procedimientos administrativos ordinarios (primera instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo

| | |
|----------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- 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^{3/}.- Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.- Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor. |
| Moderada | <ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT^{3/}.- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.- Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas. |
| Baja | <ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.^{3/}- 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).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados. |
| Muy baja | <ul style="list-style-type: none">- 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).^{4/}- Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.^{5/} |

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.

N° 032-2021-PCM³¹, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción *muy alta, alta, moderada, baja o muy baja*.

31

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 ki,j

El primer componente (ki,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).¹²

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

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

| Niveles de Afectación | Tipo de Infracción |
|-----------------------|--|
| Muy Alta | -Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia. |
| Alta | - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía ^{1/2/} . - 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 ^{3/} . - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor. |
| Moderada | - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT ^{3/} . - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas. |
| Baja | - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. ^{3/} - 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). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados. |
| Muy baja | - 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). ^{4/} - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. ^{5/} |

70. El tamaño del infractor (subíndice K_j) se establece considerando la clasificación de las empresas conforme a su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), atendiendo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE (en adelante, Ley Mype)³², según el cuadro siguiente:

Cuadro N° 2

| 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 |

71. Ahora bien, se 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.

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.

32

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.

72. Así, se 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 disponible³³.
73. En ese sentido, en virtud de los principios de legalidad y uniformidad de la actuación administrativa³⁴, se 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)*
74. 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

³³ **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):

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

Dónde:

FC_i: Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

A_i: 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.

FC₀: Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A₀: 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.

³⁴ **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.

naturaleza instantánea³⁵, continuada o permanente³⁶. Luego de ello, el tiempo será medido en meses hasta el tope de dos (2) años (o 24 meses); así, según el Decreto Supremo 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**

| Duración de la infracción | Factor de Duración (D) |
|--|-------------------------------|
| <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)

75. 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)

76. 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° 3

³⁵ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

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

³⁶ *“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 consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”, es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera “un estado de cosas contrario a/ ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de esta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”; es infracción continuada, cuando “se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario y, finalmente, es infracción permanente aquella en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma”.* BACA ONETO, Víctor Sebastián. La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P.268.

del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM³⁷. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

Cuadro N° 2

| Ejemplos de circunstancias agravantes |
|--|
| 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). ³⁸ |
| Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). ³⁹ |
| La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental. |

³⁷ **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.

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.

³⁸ **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.

(...).

³⁹ "(...) 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.mpf.gov.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf

| |
|--|
| Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. ⁴⁰ |
| 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. |
| Ejemplos de circunstancias atenuantes |
| La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio. |
| Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. |
| Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos. |
| Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción. |
| Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. |

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

—Multa Final (M*)

77. 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 vigente⁴¹. 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 Código⁴²; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

⁴⁰ **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.

⁴¹ **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:

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

Donde Min 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.

⁴² **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**

—Aplicación al caso en concreto

78. En el presente caso, el procedimiento administrativo formulado contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 7 de febrero de 2022, 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.
79. Como se indicó en los antecedentes de la presente resolución, el OPS sancionó al Banco con una multa de tres con setenta y ocho (3,78) UIT, por atribuir de manera indebida al denunciante el préstamo N° 119012780 por el importe de S/ 1 003,88.
80. En su escrito de apelación, el Banco señaló que la multa impuesta vulneraba los principios razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad.
81. Dicho lo anterior, se procederá a analizar los criterios adoptados por el OPS para graduar la multa impuesta al Banco por la infracción cometida, lo cual se realizó conforme a lo siguiente:

“(…)

Tipo de afectación, según tipo de infracción

24. La atribución indebida de productos financieros constituye un método comercial coercitivo que genera una afectación económica al consumidor; por lo que, de acuerdo con el tipo de infracción verificada, el nivel de afectación es moderado:

| Niveles de afectación | Tipo de infracción |
|-----------------------|---|
| Moderada | Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas |

Tamaño del infractor**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 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.

25. Este despacho verificó las ventas anuales del Banco, mediante la revisión de los estados financieros publicados en la página web de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV), en el que se verifica que estas superan las 2 300 UIT. Por tanto, la clasificación de empresas le otorga la categoría de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,78 UIT.

| Tipo de afectación | Tamaño del infractor | | | |
|--------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| | Microempresa o Persona natural | Pequeña empresa | Mediana empresa | Gran empresa |
| Muy Baja | 1,01 | 1,09 | 2,02 | 3 |
| Baja | 1,55 | 1,93 | 2,57 | 3,49 |
| Moderada | 2,02 | 2,42 | 3 | 3,78 |
| Alta | 3,01 | 3,07 | 3,95 | 4,01 |
| Muy Alta | 5,13 | 5,46 | 5,47 | 5,48 |

Factor de duración

26. La atribución indebida de un producto financiero constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que, en el presente caso, el factor de duración se determina en 1:

| Duración de la infracción | Factor de Duración |
|-------------------------------------|--------------------|
| Si la infracción duró hasta 4 meses | 1 |

27. En atención a lo antes expresado, la multa base se estima en 3,78 UIT.

Atenuantes y agravantes

25. No existen circunstancias atenuantes y/o agravantes de la sanción. En atención a ello, la multa preliminar se estima en 3,78 UIT.

Topes legales

26. En el presente caso, la multa preliminar no supera el tope máximo preliminar para una sanción, señalado en el artículo 110° del Código. Por ende, la multa a imponer al Banco es de 3,78 UIT. (...)"

82. Sobre el particular, de la revisión de los argumentos señalados por el OPS, la Comisión coincide con los criterios referidos al: (i) tipo de afectación, (ii) tamaño del infractor, y (iii) factor de duración; en la medida que estos se encuentran establecidos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM para determinar la multa. No obstante, la Comisión considera que en el presente caso sí concurren factores atenuantes de la conducta infractora.
83. De la revisión de la graduación de la sanción efectuada por el OPS en la Resolución Final N 0384-2022/PS2, se verifica que el órgano resolutorio de primera instancia señaló que no existían circunstancias atenuantes y/o agravantes de la sanción impuesta al Banco; no obstante, dicho proveedor presentó, mediante su recurso de apelación, documentos mediante los cuales se hizo referencia a circunstancias que deben ser consideradas como circunstancias atenuantes de la sanción.
84. Al respecto, se aprecia que en el recurso de apelación, el Banco presentó documentación que acreditaría 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, conforme al Cuadro N° 2 Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

85. Por consiguiente, este Colegiado considera pertinente desarrollar la graduación de la sanción que corresponde imponer, a partir de la aplicación de la metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
86. Al respecto, en el presente caso, debe señalarse que la Comisión evidencia la configuración de un factor agravante o atenuante (F), lo que implica que dicho factor sea igual a la unidad ($F = 0,70 \%$). Bajo ese escenario, la Multa Base (m) obtenida 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

| REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO | |
|--|--|
| Órgano resolutorio | CC1 |
| RUC del sancionado | 20382036655 |
| Razón social del sancionado | MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. |
| Tamaño del sancionado | Gran empresa |
| Tipo de infracción | Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales |
| Nivel de infracción | Moderada |
| Factor de duración (Dt) | 1.00 |
| Multa base (UIT) | 3.78 |
| Factores agravantes y atenuantes (F) | 0.70 |
| Multa preliminar (UIT) | 2.65 |
| No supera los topes legales | |
| Multa final (UIT) ¹ | 2.65 |

87. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, este Colegiado estima que corresponde imponer al Banco una Multa Final (M*) de dos con sesenta y cinco (2,65) UIT.



88. En virtud de lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde revocar la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, en el extremo que sancionó al Banco con una multa de tres con setenta y ocho (3,78) UIT; y reformándola, sancionar a dicho proveedor con una multa de dos con sesenta y cinco (2,65) UIT por la infracción a los artículos 1° literal c) y 56.1° literal b) del Código.

Sobre las costas y costos del procedimiento, y la inscripción en el RIS

89. En la medida que esta Comisión ha confirmado el pronunciamiento efectuado por el OPS, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Guerra contra el Banco, corresponde confirmar los extremos que ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento, así como dispuso su inscripción en el RIS, por ser accesorios al pronunciamiento principal.

RESUELVE

PRIMERO: confirmar la Resolución Final N° 0384-2022/PS2 del 21 de marzo de 2022, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Luis Gustavo Guerra Poma contra MiBanco - Banco de la Microempresa S.A. por infracción a los artículos 1° literal c) y 56.1° literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por atribuir de manera indebida al denunciante el Préstamo N° 119012780, por el importe de S/ 1 003,88.

SEGUNDO: revocar la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, en el extremo que sancionó a MiBanco - Banco de la Microempresa S.A. con una multa de tres con setenta y ocho (3,78) Unidades Impositivas Tributarias; y reformándola, sancionar a dicho proveedor con una multa de dos con sesenta y cinco (2,65) Unidades Impositivas Tributarias, por la infracción a los artículos 1° literal c) y 56.1° literal b) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: requerir a MiBanco-Banco de la Microempresa S.A., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, en el extremo que ordenó a MiBanco - Banco de la Microempresa S.A., como medidas correctivas, que cumpla con: (i) anular la deuda que actualmente registre el denunciante como consecuencia de la atribución de la contratación del Préstamo N° 119012780; y, (ii) solicitar, a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la atribución indebida de dicho préstamo no sea considerada en los reportes crediticios y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada, en la medida que la entidad bancaria a acreditado el cumplimiento de dichas medida correctivas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

MISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0239-2022/PS2



QUINTO: confirmar la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, en el extremo que ordenó a MiBanco - Banco de la Microempresa S.A. que cumpla con pagar al señor Luis Gustavo Guerra Poma las costas y costos del presente procedimiento; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor denunciado 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, por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.

SEXTO: confirmar la Resolución Final N° 0384-2022/PS2, en el extremo que dispuso la inscripción de MiBanco - Banco de la Microempresa S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. por ser accesorio al pronunciamiento sustantivo.

SÉTIMO: 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 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308—, agota la vía administrativa⁴³. 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 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo 011-2019-JUS⁴⁴.

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



Firmado digitalmente por BEDOYA
CHIRINOS Erika Claudia FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.07.2022 21:53:03 -05:00

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁴³ **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.

⁴⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**, aprobado por **DECRETO SUPREMO 011-2019-JUS** y publicado el 4 de mayo de 2019
Artículo 18.- Plazos
La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:
1. 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.
(...)