



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0180-2022/CC1



RESOLUCIÓN FINAL N° 2498-2022/CC1

DENUNCIANTE : **SOFÍA KINUCCO SÁNCHEZ NOCHI (SEÑORA SÁNCHEZ)**
DENUNCIADO : **BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK (BANCO)¹**
MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD : **SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**
SANCIÓN : **BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK: CUATRO CON SETENTA Y DOS (4,72) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

Lima, 2 de setiembre de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 26 de enero de 2022, la señora Sánchez denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) Era titular de la Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413, la cual fue contratada con el Banco.
 - (ii) El 7 de octubre de 2021, fue víctima del robo de su tarjeta.
 - (iii) Ese mismo día, el Banco le envió tres (3) notificaciones por las siguientes operaciones:

Cuadro N° 1: Operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	MONTO
07/10/2022	09:03	S/ 5 250,00
07/10/2022	09:05	S/ 735,00
07/10/2022	09:12	S/ 1 575,00

- (iv) Dado ello, llamó al Banco para bloquear su tarjeta, siendo informada que, al tratarse de importes altos, los establecimientos debieron haber verificado la firma con su Documento Nacional de Identidad; además, le comunicaron que realizarían una investigación bajo el concepto de fraude y, por ello, no precisaba una denuncia policial.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100053455.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.



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: 08.09.2022 15:30:45 -05:00

- (v) En ese sentido, le fue indicado que la investigación duraría treinta (30) días hábiles y que, al cabo de dicho periodo, los montos se regularizarían, produciendo que a fin de mes se le facture únicamente por las compras reconocidas.
- (vi) El 8 de noviembre de 2021, recibió respuesta del Banco comunicando que las investigaciones durarían ochenta (80) días hábiles y que el establecimiento en que se realizaron las compras estaba registrado bajo el nombre Jenier Lab, el cual había validado las operaciones, las cuales se realizaron de forma presencial con las verificaciones de VISA.
- (vii) Dado ello, el Banco no le remitió información clara, obligando a que asuma la deuda del robo, a pesar de que comunicó el fraude a tiempo, debiendo pagar S/ 1 640,00 en siete (7) cuotas.
2. La señora Sánchez solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución del dinero cargado indebidamente a la Tarjeta de Crédito N° 4222-****-****-5413. Asimismo, requirió el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 28 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 26 de enero de 2022, interpuesta por la señora Sofía Kinuco Sánchez Nochi contra Banco Internacional del Perú S.A.A - Interbank, por lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que el 07 de octubre de 2021, se realicen distintas operaciones no reconocidas con cargo a la Tarjeta de la denunciante. El detalle fue el siguiente:*

HORA	MONTO
09:03	S/ 5 250,00
09:05	S/ 735,00
09:12	S/ 1 575,00

- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado el cobro de las cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00; a pesar de que el denunciante comunicó que no reconocía dichas operaciones y había interpuesto un reclamo.*
- (iii) *Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría respondido adecuadamente al reclamo del 07 de octubre de 2021 toda vez que, no envió información clara al denunciante”.*
4. Mediante escritos del 15 de marzo de 2022, el Banco solicitó una ampliación de plazo para la presentación de sus descargos, pedido que fue atendido mediante Resolución N° 3 del 18 de julio de 2022.



5. Mediante Resolución N° 4 del 10 de agosto de 2022, se declaró rebelde al Banco, ello, sin perjuicio de su derecho de apersonarse al presente procedimiento sujetándose al estado en que se encontrara.
6. El 15 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 1086-2022/CC1-ST, por medio del cual concluyó y recomendó lo siguiente:
 - (i) Sancionar al Banco con una multa de cuatro con setenta y dos (4,72) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 7 560,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413, de titularidad de la denunciante.
 - (ii) Archivar la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto a no haber quedado acreditado que la entidad bancaria realizara el cobro a la denunciante de las cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00.
 - (iii) Archivar la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto a no haber quedado acreditado que la denunciante interpusiera un reclamo el 7 de octubre de 2021.
7. Mediante Resolución N° 5 del 15 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 1086-2022/CC1-ST del 15 de agosto de 2022, concediendo al Banco un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, para la presentación de sus descargos contra dicho informe.
8. Sin embargo, pese a haber sido válidamente notificado, el Banco no ha presentado observaciones al Informe Final de Instrucción N° 1086-2022/CC1-ST.
9. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Sobre la condición de rebeldía del Banco

10. En un procedimiento de protección al consumidor en principio resulta factible la aplicación de la rebeldía debido a la presencia de intereses privados disponibles. Se violaría el *Principio de Licitud* si la autoridad de protección al consumidor presumiera que el proveedor ha cometido una infracción, pero dicha autoridad nunca hace esta presunción.
11. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida

expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto.

12. Así, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Autoridad Administrativa, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
13. Lo importante está en determinar cómo se prueba el defecto. En principio, la autoridad administrativa valora los medios probatorios presentados por ambas partes para tener certeza sobre la existencia o no de un defecto en el producto o servicio. En determinadas circunstancias, ni siquiera las pruebas presentadas por ambas partes serán suficientes, sino que será necesario actuar pruebas adicionales como pericias, inspecciones, entrevistas a testigos, etc. ¿Y qué sucede cuándo el proveedor no se apersona al procedimiento? En este caso, por virtud de la ley, la declaración de rebeldía ocasiona que la autoridad crea las alegaciones del consumidor en lo relativo al defecto del producto o servicio.
14. Por tanto, un primer elemento a tener en cuenta es que la rebeldía no significa presumir que hay infracción administrativa, sino presumir que es cierta la alegación del consumidor sobre el defecto del producto o servicio vendido o prestado por el proveedor denunciado. Claro está, presumir la existencia del defecto por la sola alegación del consumidor —en caso de rebeldía del proveedor— tendrá como consecuencia la declaración de infracción y la aplicación de una sanción, lo que podría afectar —ya no de forma directa, sino indirecta— el principio de licitud propio de un procedimiento sancionador.
15. En efecto, si bien la estructura procedimental prevista en el Capítulo V del Decreto Legislativo N° 807 (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807) reconoce expresamente en su artículo 26° la figura de la rebeldía³, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador inmersa en el procedimiento trilateral sancionador tendrá reparos en presumir inflexiblemente como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, pues ello podría afectar, aunque sea indirectamente, el principio de licitud.
16. El legislador fue consciente, desde un principio, que el procedimiento previsto en el Decreto Legislativo N° 807 tenía por objeto investigar la existencia de una presunta conducta infractora y sancionarla si se acreditaba la existencia de la infracción administrativa. De modo que, la rebeldía prevista en el Capítulo V de dicho cuerpo normativo no es un mero accidente o descuido, sino una institución puesta allí intencionalmente. Su propósito es incentivar la participación de los proveedores en el procedimiento.
17. Recordemos que en la contratación masiva muchas relaciones de consumo se dan prácticamente oralmente, teniendo el consumidor como únicos medios probatorios de la

³ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, publicado el 18 de abril de 1996**

Artículo 26.- Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado. (...)

transacción el comprobante de pago (extendido por el proveedor) y su palabra —la declaración de parte, por cierto, es un medio probatorio—, por lo que dichos medios probatorios pueden resultar en ocasiones insuficientes para arribar a un convencimiento pleno de los hechos materia de controversia.

18. La contestación del proveedor resulta importante para corroborar lo afirmado por el consumidor o para actuar pruebas adicionales. Y dado que en estos procedimientos lo que se discute es principalmente intereses privados disponibles y considerando la especial protección que debe darse a los consumidores, el legislador decidió que los proveedores debían ayudar a esclarecer los hechos denunciados, incentivando su participación en el procedimiento mediante la aplicación del instituto de la rebeldía. De modo que, si el proveedor no se apersona, la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo afirmado por el consumidor respecto del defecto en el producto o servicio de que se trate.
19. Si el pronunciamiento de la autoridad de protección al consumidor se limita al dictado de medidas correctivas resarcitorias —con lo cual el procedimiento sería un trilateral puro—, no habría problema en aplicar la figura de la rebeldía en toda su extensión, es decir, presumiendo como cierto lo alegado por el consumidor denunciante. Sin embargo, la relación jurídica bilateral de carácter sancionador no puede ser marginada. Ella reclama atención debido a que el resultado del procedimiento puede ser la aplicación de una sanción al proveedor. Es necesario determinar cómo armonizar la rebeldía con la presunción de licitud, en tanto que una institución no prima sobre la otra, debiendo existir equilibrio entre ambas.
20. La preeminencia de la rebeldía (presunción favorable sobre el defecto del producto o servicio) podría significar una afectación indirecta al principio de licitud (presunción de inocencia), lo que sería inconstitucional. Pero olvidar los efectos de la rebeldía en determinados escenarios puede llevar a una desprotección de los consumidores, lo que también sería inconstitucional. Dos (2) derechos fundamentales indirectamente enfrentados: la presunción de inocencia y el derecho del consumidor a recibir una especial tutela por parte de los órganos estatales. La respuesta, como decimos, es el equilibrio. La autoridad administrativa debe buscar una forma armónica de equilibrar ambas figuras.
21. Dicho equilibrio se logra modulando el instituto de la rebeldía al carácter sancionador del procedimiento.
22. La primera modulación es que lo denunciado por el consumidor debe ser verosímil. Frente a la rebeldía del proveedor, no cabe asumir como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio si lo que está denunciando no es verosímil. Por tanto, si bien en principio la autoridad de protección al consumidor puede considerar como cierto lo alegado por el consumidor sobre el defecto del producto o servicio, dicha presunción no debería aplicarse si del escrito de denuncia y pruebas aportadas por el denunciante se aprecia con claridad la inexistencia de dicho defecto y, por tanto, la inexistencia de infracción administrativa. Ello ocurre, por ejemplo, cuando:
 - Los hechos mencionados en la denuncia no son verosímiles, son contradictorios o constituyen un imposible físico o jurídico.
 - De la denuncia se advierte la fractura del nexo causal por hecho fortuito, fuerza

- mayor, hecho determinante de tercero o la propia negligencia del consumidor denunciante.
- En la denuncia se reconoce, tácita o expresamente, la actuación diligente del proveedor, como es el hecho de que el servicio o producto ofrecido por el proveedor fue idóneo, que éste brindó información relevante, u otros similares.
 - El hecho denunciado, al margen de si es cierto o no, e independientemente de la actuación de pruebas, no constituye infracción a las normas de protección al consumidor.
23. Una segunda modulación que equilibra la aplicación de ambas figuras opera con la aplicación del principio de verdad material. Así, si el proveedor está rebelde y la autoridad aprecia indicios de que el consumidor está mintiendo o de que su denuncia esconde intereses distintos a una auténtica tutela hacia el consumidor (V.g. cuando el denunciante actúa por encargo de un competidor del proveedor), ella puede actuar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos denunciados.
24. Una tercera modulación se da cuando la autoridad de protección al consumidor aprecie indicios de que la cuestión controvertida puede afectar a terceros o al interés público. En estos casos, al margen de lo alegado por el consumidor denunciante y de la condición de rebelde del proveedor, la autoridad deberá actuar pruebas de oficio a fin de esclarecer los hechos y tomar las medidas correctivas correspondientes.
25. Una cuarta modulación la introduce el numeral 233.3 del artículo 233° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁴, norma según la cual en caso el denunciado no cumpla con presentar la contestación dentro del plazo establecido, la autoridad administrativa podrá permitir, si lo considera apropiado y razonable, la entrega de la contestación luego del vencimiento del plazo.
26. Aunada a las cuatro (4) modulaciones indicadas, no debe perderse de vista que la presunción legal consecuencia de la rebeldía tampoco se aplicará en los casos expresamente excluidos en el artículo 461° del Código Procesal Civil (en adelante, el CPC)⁵, es decir, cuando habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda; la pretensión se sustente en un derecho indisponible; requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o el juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

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 233.- Contestación de la Reclamación

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

(...)

⁵ **RESOLUCION MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO UNICO ORDENADO DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, publicada el 22 de abril de 1993**

Artículo 461.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.



27. En consecuencia, este Colegiado tendrá en consideración lo indicado en los párrafos que anteceden en el análisis de responsabilidad del Banco.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

28. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁶.
29. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁷. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

(i) Sobre las medidas de seguridad adoptadas

30. La relación jurídica que se genera entre una entidad financiera y un consumidor, como consecuencia de la entrega de una tarjeta de crédito o débito, crea deberes y derechos para ambas partes. Entre las obligaciones del consumidor, están la de custodiar adecuadamente su tarjeta, mantener la confidencialidad de su clave secreta, comunicar a la entidad financiera sobre el robo, hurto o extravío de la tarjeta, entre otros.
31. En cuanto a las obligaciones de las entidades financieras, una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado, integrada a su idoneidad, es la garantía otorgada por los proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado. En ese sentido, debe entenderse que parte del servicio prestado por el Banco, implica la confianza que el consumidor deposita en los sistemas de seguridad con los que cuenta la institución financiera para la realización y aprobación de cualquier transacción comercial realizada a través de tarjetas de crédito o débito que afecte su patrimonio.
32. Por ello, en el marco de la relación comercial existente entre los consumidores y las entidades del sistema financiero, se exige a estas la implementación de mecanismos de

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

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

(...)

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

seguridad destinados a proteger las transacciones que realizan sus clientes, evitando el uso indebido o fraudulento de las tarjetas de crédito o débito.

33. En esa línea, el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, Reglamento), establece que las entidades bancarias únicamente podrán cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes el importe de los bienes y servicios que adquieran utilizándolas, de acuerdo a las órdenes de pago que estos autoricen, o por autorizaciones realizadas a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito⁸.
34. Si bien dicho artículo se refiere únicamente a las operaciones que se realizan con cargo a las tarjetas de crédito de los usuarios, el artículo 14° de dicho artículo extiende dicha obligación a las transacciones que se efectúan con tarjetas de débito, cuya autorización se brinda a través de medios electrónicos (firma electrónica)⁹.
35. Así, en la dinámica común del mercado existen diversos tipos de operaciones que pueden realizarse con tarjetas de crédito o débito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no, por lo que pueden realizarse operaciones “con tarjeta presente” y “con tarjeta no presente”. Para garantizar que este tipo de operaciones se realicen válidamente, con la autorización del tarjetahabiente, las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad específicas.
36. En esa línea, para el caso de operaciones “con tarjeta presente”, es necesario que, para poder realizar una transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la cual es pasada por un terminal de venta (o POS, por sus siglas en inglés, *Point of Sale*), requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (clave secreta) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través

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

Artículo 9°. - Cargos

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

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

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

Artículo 14°. – Cargos

Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia. Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de débito.

de cajero automático¹⁰.

37. Con relación a las operaciones “con tarjeta no presente”¹¹, no se requiere la presencia de la tarjeta de crédito física, solicitándose que la autorización se realice a través de medios electrónicos, como por ejemplo vía internet en el que se requiere el ingreso de datos impresos en el medio de pago, tales como fecha de vencimiento y el código CVV o el ingreso de claves utilizadas a través de la banca por internet, con lo que se verifica la autorización del cliente.
38. En virtud de lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en la cuenta de tarjeta de crédito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas con sus tarjetas, deben acreditar que:
- (i) En las operaciones realizadas con “tarjeta no presente”, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,
 - (ii) para los casos de operaciones con “tarjeta presente”, las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado, según corresponda.
39. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, la entidad financiera debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente¹².

- **Sobre la responsabilidad del Banco**

40. La señora Sánchez indicó en su escrito de denuncia que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que el 7 de octubre de 2021, se realicen

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

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

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

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

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

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

(Subrayado nuestro)

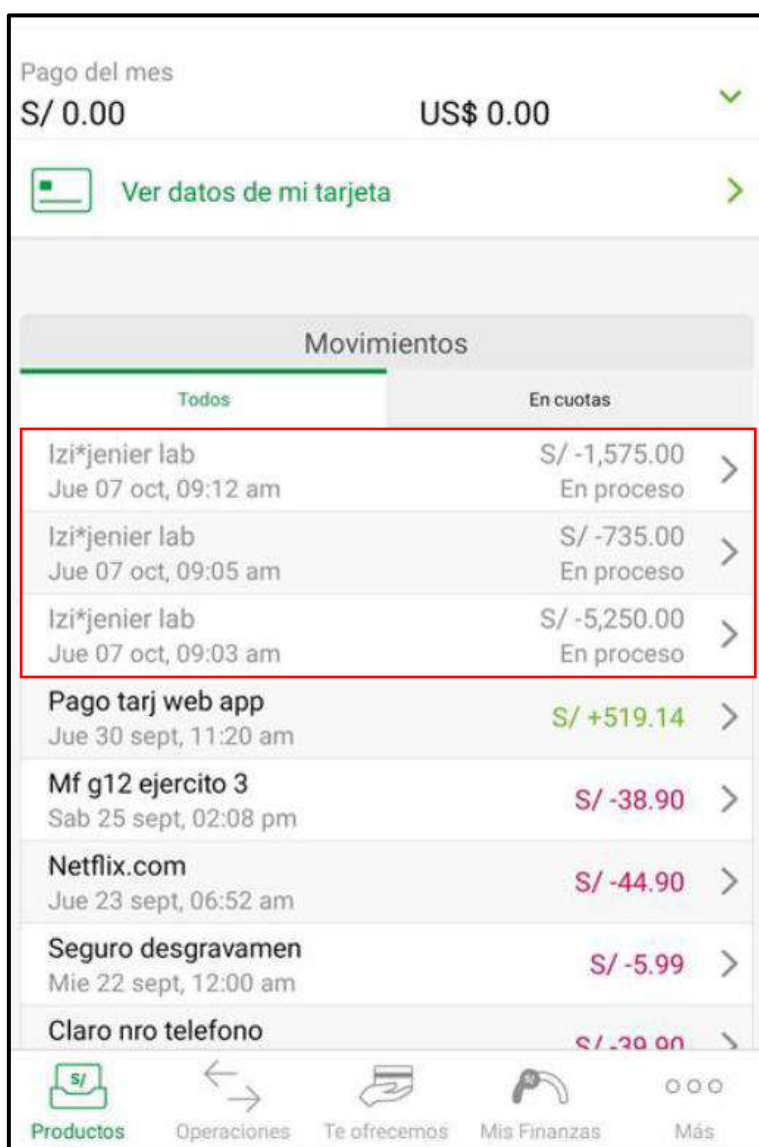
distintas operaciones no reconocidas con cargo a su Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413. Las operaciones se detallan a continuación:

Cuadro N° 2: Operaciones no reconocidas

FECHA	HORA	MONTO
07/10/2022	09:03	S/ 5 250,00
07/10/2022	09:05	S/ 735,00
07/10/2022	09:12	S/ 1 575,00

41. Sobre el particular, es de precisar que, mediante la presentación de la impresión de pantalla de su aplicativo móvil, la consumidora acreditó el defecto alegado, esto es, que se realizaron operaciones con cargo a su tarjeta de crédito, las cuales desconocía:

Imagen N° 1: Extracto de la impresión de pantalla¹³



¹³ Ver foja 5 del Expediente.

42. El Banco no presentó sus descargos, por lo que fue declarado rebelde mediante Resolución N° 4 del 10 de agosto de 2022.
43. Conforme se puede verificar, las operaciones cuestionadas por la señora Sánchez correspondían a pagos de consumos. Por ello, resultaba necesario que la entidad bancaria cumpliera con acreditar que cada una de estas operaciones se realizó válidamente, de acuerdo con las medidas de seguridad adoptadas para este tipo de transacciones.
44. Así, atendiendo a la dinámica probatoria en los procedimientos de protección al consumidor, habiéndose acreditado la realización de las operaciones cuestionadas, correspondía al Banco, quien se encontraba en mejor posición de acreditar que el hecho cuestionado no le era atribuible, presentar los medios probatorios que permitan acreditar que estas fueron válidamente efectuadas; no obstante, el proveedor no cumplió con ello.
45. En consecuencia, este Colegiado considera que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria contaba con la autorización de la titular para el cargo de las operaciones cuestionadas.
46. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1086-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria adoptara las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 7 560,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413, de titularidad de la denunciante.

(ii) Sobre haber realizado el cobro de las cuotas mensuales por S/ 1 640,00

47. La señora Sánchez denunció que la entidad bancaria habría realizado el cobro de las cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00; a pesar de que comunicó que no reconocía dichas operaciones y había interpuesto un reclamo. Así, en su escrito de denuncia, precisó que la entidad bancaria le habría solicitado que pague siete (7) cuotas por dicho monto, es decir un total de S/ 11 480,00, conforme se aprecia a continuación.

Imagen N° 2: Extracto de la denuncia presentada por la señora Sánchez¹⁴

tiempo hasta que la investigación culmine. Es por ello que registro esta denuncia administrativa para poder sumar una evidencia adicional de que yo ese día no realicé ninguna compra de manera presencial como el establecimiento ha declarado y adjunto los documentos necesarios que puedan colaborar en la investigación.

Ya que como lo comento, el monto de la compra fraudulenta es de s/ 7,560 y esta fue fraccionada en 7 cuotas por el establecimiento, teniendo que pagar s/ 1,640 mensuales. Este monto es absurdo para mí, ya que como el banco podrá notar,

48. El Banco no presentó sus descargos, por lo que fue declarado rebelde mediante Resolución N° 4 del 10 de agosto de 2022.

¹⁴ Ver foja 3 del Expediente.

49. Ahora bien, a fin de determinar la presunta responsabilidad del Banco en el hecho denunciado, la Comisión considera que corresponde verificar si la entidad bancaria realizó el cobro a la denunciante de las siete (7) cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00.
50. 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 discute¹⁵.
51. Asimismo, se debe precisar 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 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 entablada; 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.
52. Por su parte, el artículo 196° del CPC¹⁶, 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.
53. 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.
54. En ese sentido, correspondía a la señora Sánchez presentar los medios probatorios que acrediten que el Banco habría realizado el cobro de las cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00. Tales medios probatorios pudieron ser, por ejemplo, la copia de los estados de cuenta donde se evidencie el cobro materia de cuestionamiento; sin

¹⁵**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.

¹⁶**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.

embargo, la denunciante no presentó documentación que permita verificar el hecho denunciado.

55. En ese orden de ideas, la Comisión considera que, al no contar con medios probatorios que acrediten lo alegado por la denunciante, no será posible atribuirle responsabilidad al Banco respecto a dicho extremo.
56. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1086-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco, por la presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria realizara el cobro a la denunciante de las cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00.

Sobre la atención de reclamos

57. El artículo 88.1 del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente. Esto es, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS)¹⁷.
58. La Circular N° G-184-2015, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS, y que se encontraba vigente al momento de la ocurrencia de los hechos del presente caso, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados¹⁸.
59. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.

Aplicación al caso concreto

60. En su denuncia, la señora Sánchez indicó que el Banco no le habría respondido adecuadamente al reclamo del 7 de octubre de 2021, toda vez que, no le envió información clara.

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

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

¹⁸ CIRCULAR N° G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO, publicada el 1 de octubre de 2015 y vigente desde el 1 de enero de 2016

9. Cómputo de plazos y notificación

Aspectos relacionados al cómputo de plazos

9.1 (...) Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

61. El Banco no presentó sus descargos, por lo que fue declarado rebelde mediante Resolución N° 4 del 10 de agosto de 2022.
62. En este punto, tal como se señaló en el acápite anterior (ver, *supra* 47 al 50), corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones.
63. Sobre el particular, correspondía a la señora Sánchez presentar los medios probatorios que acrediten que interpuso un reclamo el 7 de octubre de 2021. Tales medios probatorios pudieron ser, por ejemplo, la Hoja de Reclamación del reclamo materia de cuestionamiento; sin embargo, la denunciante no presentó documentación que permita verificar el hecho denunciado.
64. No obstante, de la revisión del expediente, no se advierte algún medio probatorio que permita acreditar el hecho denunciado.
65. En ese sentido, la Comisión no cuenta con medios probatorios suficientes para determinar la responsabilidad del Banco respecto al hecho cuestionado por la denunciante.
66. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1086-2022/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sánchez contra el Banco, por la infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la denunciante interpusiera un reclamo el 7 de octubre de 2021.

Sobre las medidas correctivas

67. 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.
68. 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 N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 114°.- Medidas correctivas

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

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

²⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

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

dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

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

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

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

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

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestas 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 N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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

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

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

69. La señora Sánchez solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco la devolución del dinero cargado indebidamente a la Tarjeta de Crédito N° 4222-****-****-5413.
70. En el presente caso, no ha quedado acreditado que el Banco adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 7 560,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413, de titularidad de la denunciante.
71. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con extornar a la cuenta de tarjeta de crédito de la señora Sánchez, el importe de las operaciones no reconocidas declaradas fundadas, así como los intereses, comisiones y otros gastos generados como consecuencia de estas.
72. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código²².
73. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/ COD-INDECOPI denominada “Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva²³.

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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

(Subrayado agregado)

²³ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021**

(...)

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

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

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

Sobre la graduación de la sanción

75. El 14 de junio de 2021²⁴, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante,

(...)

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

²⁴

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

Artículo 3. Vigencia

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

DUODÉCIMA. Vigencia

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

NOVENA. Adecuación

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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

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

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

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.

Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)²⁵, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de esta Comisión, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como segunda instancia, a través de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha²⁶.

76. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la graduación de las sanciones, denominados: (i) *método basado en valores preestablecidos*; (ii) *método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado*; y, (iii) *método ad hoc*. Asimismo, respecto del *método basado en valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos:

- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones
- (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas
- (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital
- (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC

77. A partir de lo expuesto, se advierte que el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones* y el *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* serán los aplicables para este órgano colegiado²⁷, siempre que la infracción cumpla con los requisitos siguientes:

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 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 resolutivos 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)

²⁶ **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.

²⁷ **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;

(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 nacional²⁸. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

78. El *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* será utilizado para aquellas infracciones al Código que sean distintas a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones²⁹. 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*)³⁰, tal como se aprecia a continuación:

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

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**

(...)

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.

(...).”

²⁹ En este último caso, se deberá utilizar el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*.

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.**

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

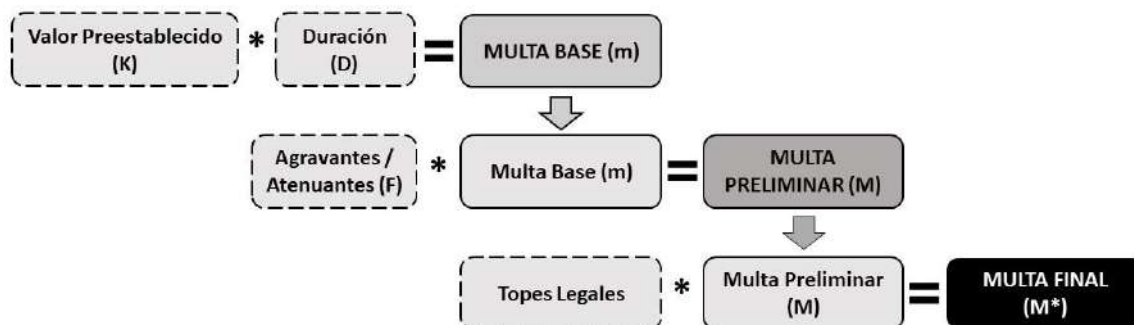
Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes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

(....).

Diagrama N° 1



—Multa Base (m)

79. 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)³¹. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

a) Determinación del valor preestablecido (K)

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

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

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”

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

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

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

81. El nivel de afectación (subíndice K) 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-PCM³², cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción *muy alta, alta, moderada, baja o muy baja*.

³² **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/}

82. El tamaño del infractor (subíndice K) se establece considerando la clasificación de las empresas conforme a su nivel de ventas en UIT, atendiendo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (en adelante, Ley Mype)³³, según el cuadro siguiente:

Cuadro N° 1

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

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

83. Ahora bien, este Colegiado advierte que el *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* no ha contemplado qué ejercicio (año) se tomará en cuenta para valorar las ventas o ingresos del proveedor y qué criterio deberá considerarse en caso de que la autoridad no pueda obtener la información, aspectos relevantes para la determinación del tamaño del infractor.
84. Así, la Comisión advierte que el *método basado en valores preestablecidos para infracciones del Libro de Reclamaciones* establece que se tomará en cuenta el volumen de ventas percibidos por la empresa infractora el año en que cometió la infracción (en

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.

³³ **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.

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 disponible³⁴.

85. En ese sentido, en virtud de los principios de legalidad y uniformidad de la actuación administrativa³⁵, la Comisión tomará en cuenta lo indicado en el párrafo precedente para determinar el ejercicio (año) de los ingresos o ventas del proveedor denunciado y el criterio a utilizarse en caso no se pueda obtener información del proveedor denunciado, ambos aspectos para establecer el tamaño del infractor.

b) Determinación del factor de Duración (D)

86. 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

³⁴ **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 (FCi):

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

(III)

Dónde:

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

Ai: Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

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

(IV)

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

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.

³⁵ **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 instantánea³⁶, continuada o permanente³⁷. Luego de ello, el tiempo será medido en meses hasta el tope de dos (2) años (o 24 meses); así, según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los valores de dicho factor se han determinado de acuerdo con el cuadro siguiente:

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

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)

87. 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)

88. Para determinar la valoración de atenuantes y agravantes (F), se deberá analizar y definir si existen circunstancias agravantes y/o atenuantes que corresponda aplicarse. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante o atenuante, dicho factor será equivalente a 1 o 100%. De verificarse circunstancias atenuantes o agravantes se establecerá el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye o aumenta, respectivamente, el valor de la Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2

³⁶ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

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.

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

del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM³⁸. 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). ³⁹
Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). ⁴⁰

³⁸ **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.

³⁹ **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.

(...).

⁴⁰ "(...) la autoridad administrativa deberá considerar la reincidencia (cuando el administrado ya ha sido sancionado por una infracción análoga o igual a la que se le imputa) o reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad), como un factor que determina el incremento de las sanciones (...). GOMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf

La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. ⁴¹
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*)

89. 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 vigente⁴². 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,

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.**

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.

⁴² **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

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

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

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

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

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

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

según el artículo 110 del Código⁴³; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

Aplicación al caso en concreto

90. En el presente caso, el procedimiento administrativo iniciado por la señora Sánchez contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 8 de marzo de 2022, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que, sí corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
91. En el presente caso, ha quedado acreditada la infracción referida a que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por el monto total de S/ 7 560,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413, de titularidad de la denunciante, lo cual implica que la cuantía de la infracción detectada no supera el valor de tres (3) UIT.
92. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16⁴⁴ del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM y luego de realizar el cotejo correspondiente, este Colegiado no ha podido determinar que la conducta previamente mencionada coincida textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.
93. Siendo ello así, considerando la necesidad de determinar el nivel de afectación, la Comisión ha identificado que la conducta infractora, en el presente caso, resulta equivalente a aquellas infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a una (01) UIT y menor a dos (02) UIT.
94. Al respecto, este Colegiado advierte que, si bien la conducta infractora está específicamente determinada para los OPS, lo cierto es que dicho supuesto también resultaría aplicable por las Comisiones —*como primera instancia*—, de manera

⁴³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

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

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

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

⁴⁴ Ver pie de página N° 23.

supletoria, en la medida que se trata de una infracción de menor cuantía y, de acuerdo con el cuadro, la menos perjudicial para el proveedor denunciado.



95. Así, conforme a lo detallado en el párrafo precedente, la aplicación de dicho supuesto implicará también que se utilice los valores correspondientes del cuadro para los OPS; considerándose, además, como un nivel de afectación de la infracción en el parámetro determinado como “moderada”.
96. Sin perjuicio de ello, corresponde indicar a modo de precisión que, si bien las Comisiones y OPS tienen como un aspecto de su competencia el valor de cuantía, ello no impide que las Comisiones puedan conocer alguna infracción cuya cuantía sea menor a tres (3) UIT, pues, de manera general, la competencia se determinó previamente, por regla general, por el valor del producto o servicio materia de denuncia⁴⁵.
97. Por consiguiente, teniendo en cuenta lo precisado, los parámetros y los criterios establecidos para efectuar la graduación de la sanción en las Comisiones —*como primera instancia administrativa*—, no se encuentra ningún supuesto en el cual la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT; siendo así, se deberá utilizar el parámetro establecido para los OPS cuya cuantía afectada del bien o servicio sea superior a una (01) UIT y menor a dos (02) UIT, en tanto en dicho rango el nivel de afectación es “moderada”.
98. Por otro lado, en cuanto al tamaño de la empresa (subíndice K_j) debe indicarse que, la Comisión ha verificado que el Banco se encuentra clasificada como Gran Empresa, de acuerdo con el estado financiero del 2020 emitido por la Superintendencia del mercado de Valores (SMV). Así, de conformidad con dicha información y, en aplicación del rango establecido, corresponde asignarle el valor de Gran Empresa. En suma, según lo establecido en el Cuadro N° 1, el valor preestablecido (K) equivale a tres con setenta y ocho (3,78).
99. Ahora bien, en cuanto al factor de duración (D), se evidencia que la infracción tiene naturaleza instantánea, en la medida que la infracción empieza y termina con el mismo acto. Así, este Colegiado estima su duración en menos de cuatro (4) meses; por lo que, corresponde aplicar un factor de duración de 1,0. Por ende, considerando los resultados obtenidos del valor preestablecido (K) y el factor de duración (D), la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de tres con setena y ocho (3,78).
100. De otro lado, para hallar la Multa Preliminar (M) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso. Así, corresponde señalar que el factor agravante resulta aplicable, en la medida que esta Comisión advierte la reincidencia del Banco, en un caso similar, seguido bajo el Expediente N° 707-2020/CC1⁴⁶, por lo que la Multa Base se incrementará en un 25%:

⁴⁵ Por ejemplo, en un procedimiento ordinario la cuantía se determinó por el valor de un producto (crédito hipotecario) cuyo importe superó las 3 UIT; sin embargo, entre varias imputaciones analizadas, se determinó la responsabilidad del proveedor respecto de una infracción cuya cuantía específica era inferior a 3 UIT (cobro por envío de estado de cuenta).

⁴⁶ Cabe indicar que a través de la Resolución 0182-2022/SPC-INDECOPI del 31 de enero de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó el pronunciamiento de primera instancia que sancionó al Banco por no haber adoptado las medidas de seguridad en la realización de operaciones no reconocidas.



Gráfico N° 1:

 		Página	1
		Fecha	10/08/2022
		Hora	11:55:34
REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO			
Órgano resolutivo	CC1		
RUC del sancionado	20100053455		
Razón social del sancionado	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK		
Tamaño del sancionado	Gran empresa		
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT.		
Nivel de infracción	Moderada		
Factor de duración (Dt)	1.00		
Multa base (UIT)	3.78		
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.25		
Multa preliminar (UIT)	4.72		
No supera los topes legales			
Multa final (UIT) ¹	4.72		

101. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral

3° del artículo 246° del TUO de la LPAG⁴⁷ la Comisión considera que corresponde sancionar al Banco con una Multa Final (M*) de cuatro con setenta y dos (4,72) UIT⁴⁸.

Sobre las costas y costos del procedimiento

102. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁴⁹, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
103. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco. En consecuencia, corresponde ordenarle que cumpla con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, a favor de la señora Sánchez, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución⁵⁰.
104. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código⁵¹.

⁴⁷ **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017**

Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

(...)

⁴⁸ Importe de la UIT para el 2022 es S/ 4 600,00.

⁴⁹ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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

⁵⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁵¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

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

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

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

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

(Subrayado agregado)

105. Es pertinente informar que si la denunciante comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplió con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas costas liquidadas⁵².
106. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Sánchez podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de las costas y los costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

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

107. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado⁵³.
108. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
109. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto sanciones por

⁵² **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos

- 41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
- 41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
- 41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
- 41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

⁵³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Kinuco Sánchez Nochi contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria adoptara las medidas de seguridad pertinentes, al permitir que se efectúen tres (3) operaciones no reconocidas por el monto total de S/ 7 560,00 con cargo a la Tarjeta de Crédito N°4222-****-****-5413, de titularidad de la denunciante.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Kinuco Sánchez Nochi contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que la entidad bancaria realizara el cobro a la denunciante de las cuotas mensuales por el importe de S/ 1 640,00.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Kinuco Sánchez Nochi contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado la denunciante interpusiera un reclamo el 7 de octubre de 2021.

CUARTO: ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con extornar a la cuenta de tarjeta de crédito de la señora Sofía Kinuco Sánchez Nochi, el importe de las operaciones no reconocidas declaradas fundadas, así como los intereses, comisiones y otros gastos generados como consecuencia de estas. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

QUINTO: sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de cuatro con setenta y dos (4,72) Unidades Impositivas Tributarias por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank 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 205.4 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.

SÉTIMO: ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00 a favor de la señora Sofía Kinuco Sánchez Nochi. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁵⁴.

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación⁵⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁵⁶, ello de

⁵⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

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

⁵⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

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

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

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

⁵⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0180-2022/CC1



acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁵⁷.

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: 08.09.2022 17:29:57 -05:00

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

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

⁵⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 222.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.