



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

## RESOLUCIÓN FINAL 0156-2024/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : CARMEN BAZÁN BECERA  
DENUNCIADO : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MF  
MATERIAS : IDONEIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO  
MEDIDA CORRECTIVA  
GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES  
MULTA  
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

*En el procedimiento administrativo sancionador iniciado por la señora Carmen Bazán Becerra contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, la Comisión ha resuelto:*

- (i) Declarar fundada la imputación planteada contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, el denunciado, ante la solicitud de la señora Carmen Bazán Becerra, no cumplió con hacer efectiva la devolución de los S/ 300 000.00 más los intereses generados, correspondiente al depósito a plazo fijo N° 1810151000;*
- (ii) declarar fundada la imputación planteada contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF por infracción al artículo 19 del Código; al haberse acreditado que, la denegatoria para entregar a la señora Carmen Bazán Becerra copias y el detalle de los certificados de depósito a plazo fijo, requeridos en su solicitud del 28 de setiembre de 2023, no se encontraba justificada.*
- (iii) ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito MF como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de notificada la presente Resolución, cumpla con: (i) entregar a la señora Carmen Bazán Becerra los S/ 300 000.00, más los intereses generados, conforme lo establecido en el contrato de depósito a plazo fijo N° 1810151000, y; (ii) atender el requerimiento formulado por la denunciante mediante su solicitud del 28 de setiembre de 2023;*
- (iv) ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito MF que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con pagar a la señora Carmen Bazán Becerra, la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.*

### SANCIONES:

- 5.16 UIT por no realizar la devolución del depósito a plazo fijo más los intereses generados.
- 1 UIT por denegar injustificadamente la entrega del detalle y copias de los depósitos a plazo fijo.

Cajamarca, 6 de junio de 2024

M-CPC-06/02



## I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 12 de octubre de 2023, la señora Carmen Bazán Becerra (en adelante, señora **Bazán**) presentó una denuncia contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF<sup>1</sup> (en adelante, **Coopac MF**) por una presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el **Código**). La administrada señaló lo siguiente:
  - (i) En el año 2019 [no especificó fecha] suscribió un contrato de depósito a plazo fijo con Coopac MF por la suma de S/ 50 000.00 a una tasa de interés del 12% por un periodo de 180 días; cumplido el plazo, en el 2020 [no especificó fecha] trabajadores de la denunciada, la convencieron para renovar por 180 días más;
  - (ii) en el 2021 [no especificó fecha] recibió llamadas y visitas de la Gerente de la Coopac MF, mediante las cuales la convencieron para renovar una vez más [no especificó plazo ni interés]; posteriormente, en marzo del 2022, le ofrecieron una tasa de interés del 24%, optando por renovar e incrementar el capital por una suma total de S/ 300 000.00;
  - (iii) vencido el plazo de vigencia [13 de marzo de 2023], el denunciado no cumplió con entregarle ni el capital ni los intereses ganados, a pesar de que se lo petitionó en varias oportunidades vía telefónica, presencialmente e incluso a través de cartas dirigidas a Coopac MF, sin embargo, el denunciado solo solicitaba tiempo adicional;
  - (iv) en junio de 2023 personal de Coopac MF suscribió un “compromiso de pago”, por medio del cual el proveedor se obligaba a entregarle S/ 300 000.00 hasta el 31 de agosto de 2023 por concepto del capital de su último depósito a plazo fijo y S/ 54 649.32 hasta el 30 de setiembre de 2023 por concepto de intereses ganados; no obstante, este no cumplió;
  - (v) ante el incumplimiento, el 19 de setiembre de 2023 cursó a Coopac MF una carta exhortándole a hacer efectivo su compromiso, y en respuesta, éste le manifestó que reprogramaron la devolución para el 30 de setiembre de 2023 al no contar con el “efectivo correspondiente”, pese a ello, hasta la fecha no han cumplido con la devolución del dinero, y;
  - (vi) el 28 de setiembre de 2023, presentó una nueva carta ante Cooperativa MF, solicitando “copia y detalle de los certificados de ahorro a plazo fijo desde el 2019”, pedido que fue respondido el 10 de octubre de 2023; argumentando que no podían emitir lo requerido porque tenían dificultades con su “proveedor de sistemas”.
2. La señora Bazán solicitó como medida correctiva que se ordene a Coopac MF la devolución de la totalidad del capital depositado a plazo fijo más los intereses generados hasta la fecha (S/ 354 649.32).

<sup>1</sup> RUC: 20603953640 y con Partida electrónica N°11178496 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N° II. Sede Chiclayo. Oficina Registral de Cajamarca.

<sup>2</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

M-CPC-06/02



3. Mediante Resolución 01 del 4 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra Coopac MF por una presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, en los siguientes términos:

“(…)

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia presentada el 12 de octubre de 2023 por la señora Carmen Bazán Becerra contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, por presunta infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el denunciado:

- No habría cumplido con devolver a la señora Carmen Bazán Becerra S/ 300 000.00 por capital, más los intereses correspondientes a su depósito a plazo fijo N° 1810151000 (con fecha de vencimiento original al 13 de marzo de 2023).

- No habría cumplido con expedir “copias y detalle de los certificados de ahorro a plazo fijo desde el 2019”, solicitados por la señora Carmen Bazán Becerra en su comunicación del 28 de setiembre de 2023. (…)”

4. Mediante Resolución 02 del 29 de abril 2023, la Secretaría Técnica reiteró a Coopac MF presentar copias de la solicitud, contrato, entre otros, documentos relacionados al contrato de depósito a plazo fijo de la señora Bazán y presentar copia del expediente, file, carpeta o simil generado a raíz de la solicitud de devolución presentada por ésta; sin embargo, el denunciado omitió absolver los requerimientos de información formulados mediante Resolución 01 y 02, y tampoco presentó argumentos de defensa.
5. Mediante Resolución 03 del 9 de mayo de 2024, se corrió traslado a las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 0037-2024/ST-INDECOPI-CAJ del 3 de mayo de 2024; sin embargo, ambas partes no esbozaron observación alguna dentro del término de tiempo concedido.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

6. Determinar si Coopac MF incurrió en presuntas infracciones al artículo 19 del Código.

## III. ANÁLISIS

### Sobre el artículo 19 del Código

7. El artículo 19 del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado. Esto no impone al proveedor brindar una determinada calidad a los consumidores, sino simplemente entregarlos y/o brindarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa e implícitamente y, de ser el caso, impuestas legalmente.
8. En esa misma línea, el artículo 104 del Código establece que la atribución de responsabilidad al proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba; es decir, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio y luego el

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

proveedor deberá demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad porque existe una ruptura del nexo causal<sup>3</sup>.

- 9. En el presente caso, para un mejor análisis de los hechos imputados en contra Coopac MF, se procederá a realizar un análisis por separado de las dos (2) conductas imputadas como infracción al deber de idoneidad.

Sobre el depósito a plazo fijo de 300 000.00

- 10. En el presente caso, la señora Bazán señaló que, en marzo de 2022, renovó con Coopac MF un depósito a plazo fijo de S/ 300 000.00 a una tasa del 24%, y con fecha de vencimiento del 13 de marzo de 2023; sin embargo, vencido el plazo, no cumplió con entregarle el capital ni los intereses generados, a pesar de habérselo petitionado en diversas oportunidades. Al respecto Coopac MF no presentó argumentos de defensa sobre el hecho imputado.
- 11. Ahora bien, también obra en el expediente el Certificado de depósito a plazo fijo N° 1810151000 por S/ 300 000.00 con fecha de vencimiento el 13 de marzo de 2023, el cual acredita que la señora Bazán realizó un abono a plazo fijo, a una tasa de interés efectiva anual del 24%, y que, en virtud de ello, Coopac MF a la fecha de vencimiento, debía reconocer a la consumidora los intereses efectivos generados conforme se pactaron. Para mejor apreciación se copia el referido medio probatorio:

**“Certificado de depósito de S/ 300 000.00”**

CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO	
Código de socio: 1810060140757	Importe: 300,000.00 soles
N° Certificado: 1810151000	Fecha de Emisión: 12/03/2022
Agencia: 101	Fecha de Vencimiento: 13/03/2023
Socio: BAZAN BECERRA CARMEN	Plazo: 360 días
Forma de pago de los intereses: Vencimiento	Tasa de Interés Efectiva: 24%
	Monto de interés: S/. 72,000.00

<p><b>SELO Y VE RP</b></p> <p>DE LAS CONDICIONES ESPECIALES</p> <p>DE LA RENOVACIÓN</p> <p>DE LA CANCELACIÓN ANTICIPADA</p>	<p><b>SELO Y VE FUNCIONARIO</b></p> <p>DE LA CANCELACIÓN ANTICIPADA</p> <p>DE LA FORMA DE EJECUTAR RETIRO</p> <p>DECLARACIONES FINALES</p>	<p><b>FIRMA DEL SOCIO</b></p>
---	--	-------------------------------

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**  
 El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

M-CPC-06/02

12. Por otra parte, de la revisión del “Compromiso de Devolución de DPF N° 22062023”, se verificó que Coopac MF se comprometió a devolver a la señora Bazán el capital del depósito a plazo fijo ascendente a S/ 300 000.00 más los intereses generados por S/ 54 649.32 (los vencidos al 12 de marzo de 2023 a una tasa del 24% y los vencidos al 31 de agosto de 2023 a una tasa del 9% anual), a finales de agosto y de setiembre del 2023, respectivamente. Se copia la parte pertinente para mejor verificación:

**“Compromiso de Devolución de DPF N° 21062023”**

**COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN DE DPF**  
**N°22062023**

Conste por el presente documento, de una parte, en calidad de ahorrador el socio(a) Bazan Becerra Carmen identificada con DNI N°26723015, domiciliado en Cajamarca y de la otra parte COOPAC MF.



**PRIMERO:** COOPAC MF firma el compromiso de devolución de ahorros Deposito a Plazo Fijo y pago de intereses vencidos, por la suma de S/ 354,649.32 (Trescientos Cincuenta y Cuatro Mil Seiscientos Cuarenta y Nueve con 32/100 soles), el mismo que será pagado en 2 partes con fecha 31/08/2023 y 30/09/2023, según el siguiente detalle:


N°	FECHA	IMPORTE
1	31/08/2023	300,000.00
2	30/09/2023	54,649.32
<b>TOTAL</b>		<b>354,649.32</b>

**SEGUNDO:** El importe total de S/ 354,649.32 es la sumatoria del ahorro de capital de S/300,000.00 y los intereses generados de S/ 54,649.32 ( Intereses generados desde 12/08/2022 al 12/03/2023 con tasa del 24% anual y del 12/03/2023 al 31/08/2023 con tasa del 9% anual).

**TERCERO:** COOPAC MF se compromete a cumplir los plazos establecidos y brindará todas las facilidades para que el socio se sienta seguro a través del diálogo y negociación en nuestras instalaciones.

En señal de conformidad se firma la presente, en la ciudad de Cajamarca el día 21 de junio del 2023.

   
Ana Rosa Punaacajia Tasilla  
DNI 41891860  
JEFE DE OPERACIONES  
COOPAC MF

  
26723015

13. De otro lado, mediante Carta del 15 de setiembre de 2023, se verificó que la señora Bazán requirió al denunciado, la devolución de los S/ 300 000.00 más los intereses generados, pues aun cuando se comprometieron a realizarla en dos (2) armadas (31 de agosto y 30 de setiembre de 2023) hasta la fecha no cumplieron con lo pactado; asimismo, se advirtió que la referida comunicación fue recepcionada por personal de Coopac MF el 19 de setiembre de 2023 pues cuenta con el sello de recibido. Se copia la parte pertinente para mejor verificación:

**IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA**

M-CPC-06/02



PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

### “Carta del 15 de setiembre de 2023”

Cajamarca, 15 de setiembre del 2023.

Señores:  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MF (RUC 20603953640)**  
Cl. Los Cedros 312-Urb Santa Rosa - Cajamarca  
Presente

Estimados señores,

Por medio de la presente me dirijo a ustedes, a fin de solicitar una vez más, la devolución de mi dinero colocado como ahorro a plazo fijo en su institución y también el pago de los intereses pactados en dicho contrato. La fecha de inicio del contrato fue el 12 de marzo del 2022 y su fecha de vencimiento fue el 13 de Marzo del 2023.

En reiteradas visitas a su local y conversaciones con sus representantes: la Sra. Dalila Morales Quintana, el Sr. Eriberto Villanueva Cestrelón y la Sra. Ana Rosa Pumacajia Tasilla, se solicitó verbalmente la devolución del dinero mencionado, a lo que siempre respondieron pidiendo tiempo para que cumplan con la devolución correspondiente.

Finalmente me entregaron el 21 de Junio del 2023 una carta como compromiso de pago, detallando que la devolución la harían en dos partes: el 31 de Agosto del 2023 me devolverían todo el capital ahorrado ( S/. 300 000.00 ) y el 30 de Setiembre me pagarían los intereses obtenidos (S/. 54 649.32 ).

Sin embargo, ya estamos quince de setiembre, y no han cumplido con la devolución del dinero. Por lo que solicito la inmediata devolución de mi dinero ahorrado, o tendré que iniciar acciones legales contra su representada o quienes resulten responsables de tal incumplimiento.

Atentamente,

  
CARMEN BAZÁN BECERRA  
DNI 26723015

Cooperativa de Ahorro y Crédito MF  
**RECIBIDO**  
Foj. 03 / 09 / 2023  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MF  
Cajamarca  
15/09/2023

14. En ese punto, es importante precisar que, si bien en atención al compromiso de pago asumido por Coopac MF podemos razonablemente concluir que, a la fecha de vencimiento (13 de marzo de 2023), la señora Bazán solicitó la devolución del capital e intereses correspondientes, lo cierto es que también existe en el expediente el documento recepcionado por personal del denunciado el 19 de setiembre de 2023, el cual acredita indubitablemente que la denunciante solicitó la devolución de su capital más los intereses generados.
15. Al respecto, es importante señalar que, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP<sup>4</sup> define al depósito de plazo fijo como “depósitos de dinero que se realizan por un periodo de tiempo determinado, por lo que uno se obliga a no disponer del dinero depositado antes de cumplirse el plazo pactado. Por su parte, la entidad financiera pagará una tasa de interés estimada en función al tiempo de permanencia acordado. De efectuar retiros parciales o totales antes de concluido el plazo acordado, se estará sujeto al pago de las penalidades que se hayan previsto en el contrato.

<sup>4</sup> Consultado en la fecha: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/depositos-y-ahorros/cuenta-de-plazo-fijo#:~:text=Son%20dep%C3%B3sitos%20de%20dinero%20que,al%20tiempo%20de%20permanencia%20acordado>

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

16. En ese sentido, podemos señalar que, los depósitos a plazo fijo son sumas de dinero entregadas a una entidad financiera, con el propósito de generar intereses en un periodo de tiempo determinado, y en caso este sea retirado antes del vencimiento pactado, podrá estar sujeto a penalidades, a que no se pague el interés pactado, que se modifique la tasa de interés anual, entre otros, ello conforme a las condiciones pactadas entre las partes.
17. Bajo esas premisas, esta Comisión considera que, ante la solicitud de devolución recepcionada el 19 de setiembre de 2023 y el “Compromiso de Devolución de DPF N° 22062023” del 21 de junio de 2023, le correspondía a Coopac MF devolver a la señora Bazán los S/ 300 000.00 más los intereses generados conforme a lo pactado; sin embargo, éste no presentó medios probatorios que acrediten que, habiéndose vencido los plazos, cumplió con realizar la devolución de éstos.
18. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia contra Coopac MF por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, el denunciado, ante la solicitud de la señora Bazán, no cumplió con hacer efectiva la devolución de los S/ 300 000.00 más los intereses generados, correspondiente al depósito a plazo fijo N° 1810151000.

*Sobre el pedido de copias y detalle de los certificados de ahorro a plazo fijo*

19. En el presente caso, la señora Bazán señaló que, mediante carta del 28 de setiembre de 2023, solicitó a Coopac MF “copia y detalle de los certificados de ahorro a plazo fijo desde el 2019”, pedido que fue respondido el 10 de octubre de 2023, a través del cual le informaron que no podían emitir lo requerido porque tenían dificultades con el “proveedor de sistemas”. Por su parte, Coopac MF no formuló argumentos de defensa en relación a la imputación analizada.
20. Ahora bien, obra en el expediente la Carta del 28 de setiembre de 2023, a través de la cual la señora Bazán requirió a Coopac MF, el detalle y copia de los certificados de ahorro a plazo fijo depositados desde el año 2019 hasta la fecha (2023); asimismo, se advirtió que la referida comunicación fue recepcionada por personal de Coopac MF ese mismo día, pues cuenta con el sello de recibido. Se copia la parte pertinente para mejor verificación:

IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

**“Carta del 28 de setiembre de 2023”**

Cajamarca, 28 de setiembre del 2023.

Señores COPAC MF  
Sra. Ana Rosa Pumacajlla Tasila  
Gerente General

Presente.-

Yo, CARMEN BAZAN BECERRA, con DNI 26723015, me presento y expongo:

Que por motivos personales solicito detalle y copia de mis certificados de AHORRO A PLAZO FIJO colocados en su Institución desde el año 2019 a la fecha.

Es justicia que espero alcanzar.

CARMEN BAZAN BECERRA,  
DNI 26723015

Cooperativa de Ahorro y Crédito MF  
**RECIBIDO**  
Caj. 28 / 09 / 2023

21. Por otro lado, de la revisión de la Carta del 10 de octubre de 2023, se verificó que Coopac MF informó a la señora Bazán que, en atención a la solicitud del 28 de setiembre de 2023, no resultaba posible brindar el detalle de los depósitos a plazos fijos efectuados desde el 2019 hasta la fecha (2023), debido a que tenían problemas contractuales con proveedor de “sistemas”, no obstante, adjuntaba copia de su certificado de depósito a plazo fijo (N° 181015000). Se copia el documento antes indicado:

**“Carta del 10 de octubre de 2023”**

CARTA N° 27/2023-CA-COOPACMF.

Señora:  
Carmen Bazán Becerra

REFERENCIA:  
Carta de fecha 28 de setiembre 2023

Estimada Señora.

Me es grato saludarle a nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF e indicar lo siguiente:

Que, ante la carta presentada, en la cual solicita detalle de sus ahorros a plazo fijo, como cooperativa lamentamos no poder brindar el detalle, debido que en estos momentos nuestra institución tiene dificultades contractuales con nuestro proveedor de sistemas.

Usted también solicita copia de su certificado de ahorros, el mismo que adjuntamos a la presente.

Sin otro particular me despido de usted.

Cajamarca, 10 de octubre de 2023

Atentamente,

Cooperativa de Ahorro y Crédito MF  
Rafaela VILLALBA CARRERA  
GERENTE GENERAL

M-CPC-06/02





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

22. Sobre el particular, si bien Coopac MF brindó respuesta al pedido presentado por la señora Bazán del 28 de setiembre de 2023, señalando que no era posible adjuntar el detalle de los depósitos a plazo fijo debido a “dificultades contractuales” con su “proveedor de sistemas”, lo cierto es que, no presentó ningún medio probatorio, que acredite, al menos de forma indiciaria, que se encontraba imposibilitado para atender tal requerimiento.
23. Asimismo, aun cuando haya pretendido justificar su desatención por inconvenientes con su “proveedor de sistemas”, tampoco ha quedado acreditado que, luego de corregido este impase, hubiese cumplido con trasladar a la denunciante el detalle de los depósitos a plazo fijo solicitados; siendo así, en la medida que ha quedado acreditado que Coopac MF denegó injustificadamente la información solicitada por la señora Bazán del 28 de setiembre de 2023, corresponde atribuirle responsabilidad.
24. Por otro lado, el requerimiento de la señora Bazán también implicaba que se entregue copias de todos los “certificados de ahorro a plazo fijo” contratados con Coopac MF; no obstante, este mediante carta de respuesta del 10 de octubre de 2023, solo le hizo llegar el último de ellos (certificado N° 181015000) por tanto, no resulta válido concluir que cumplió con atender de forma integral el pedido formulado, tampoco justificó dicho incumplimiento.
25. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia contra Coopac MF por infracción al artículo 19 del Código; al haberse acreditado que, la denegatoria para entregar a la señora Bazán el detalle de los certificados de depósito a plazo fijo, solicitados por la señora Bazán en su comunicación del 28 de setiembre de 2023, no se encontraba justificada.
26. Asimismo, este Colegiado dispone que la Secretaria Técnica, una vez quede consentida o firme, remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de presente Resolución, para conocimiento o fines correspondientes.

#### **De la medida correctiva**

27. El artículo 114 del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras o complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 114.-** 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 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.

#### **Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: [mcastillo@indecopi.gob.pe](mailto:mcastillo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



28. Las medidas correctivas reparadoras buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la conducta infractora, por ejemplo, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor, pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa o cualquier otra medida que tenga por objeto reponer el estado de las cosas antes de la producción del daño<sup>6</sup>.
29. En el presente caso, considerando que Coopac MF incurrió en una infracción al artículo 19 del Código, se ordena al denunciado como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución Final, cumpla con: (i) entregar a la señora Bazán los S/ 300 000.00 que depositó a plazo fijo, más los intereses generados, conforme lo pactado en el contrato de depósito a plazo fijo, y; (ii) atender el requerimiento formulado por la denunciante mediante su solicitud del 28 de setiembre de 2023.
30. Finalmente, se informa a Coopac MF que tiene la obligación de presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117 del Código<sup>7</sup>.

---

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

d. 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.

(...)

<sup>6</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 115.- Medidas Correctivas reparadoras**

(...)

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

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: [mcastillo@indecopi.gob.pe](mailto:mcastillo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



31. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, la señora Bazán deberá comunicar por escrito el incumplimiento al órgano resolutorio de primera instancia.

### **Graduación de la sanción**

32. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM —vigente a partir del 15 de junio de 2021— se aprobó la Graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; para lo cual, será necesario tener en cuenta los ingresos anuales de la empresa sancionada para determinar el valor de la sanción.
33. Al respecto, la Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció que la graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia del Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos<sup>8</sup>, siendo de obligatorio cumplimiento para los procedimientos iniciados después de la entrada en vigencia del mencionado decreto.
34. 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.
35. En esa misma línea, el citado dispositivo legal también señala que las Comisiones de Protección al Consumidor deberán aplicar preferentemente la metodología basada en valores preestablecidos siempre que la infracción a sancionar cumpla de manera concurrente con tres (3) características, las cuales son: **a)** que la conducta se haya desarrollado en un periodo menor a dos (2) años; **b)** que no haya dañado ni puesto en riesgo la vida y/o salud de las personas, y; **c)** que haya tenido un alcance

<sup>8</sup> **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.**

#### **DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA**

#### **Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite**

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.



PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

geográfico menor al nivel nacional, pero en caso no se cumpla con alguna de estas condiciones, el órgano resolutorio deberá utilizar **el método ad hoc**.

36. En el presente caso, considerando la materia de la infracción, esta Comisión conviene en que la infracción al artículo 19 del Código será analizada con el Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC. En esa línea, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, 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:

$$M = m \times F$$

37. Cabe precisar que, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M\*), conforme a lo establecido en el literal C, del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
38. En ese sentido, corresponde determinar primero el valor de la multa base (m), para ello, en aplicación de la metodología, se deberá establecer: (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción (Muy Baja, Baja, Moderada, Alta o Muy Alta); (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta de veinticuatro (24) meses.

Sobre el depósito a plazo fijo de 300 000.00

- (i) **Nivel de afectación:** representado por los S/ 300 000.00, equivalente a 58.25 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, **UIT**<sup>9</sup>) correspondientes al depósito a plazo fijo que el denunciado indebidamente se habría negado a devolver; motivo por el cual, según lo dispuesto en el Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el hecho sancionado tiene un nivel de afectación Alta:

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

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Alta	“(…) - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y <b>superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC</b> (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). (…)”

<sup>9</sup> El valor de la UIT en el presente año es de S/ 5 150.00.

M-CPC-06/02



- (ii) **Tamaño del infractor:** de la verificación del “Padrón Sunat” implementado al “Sistema de calculadora de multas del Indecopi”, se verificó que Coopac MF se encuentra dentro de la categoría de **microempresa**<sup>10</sup>; por tanto, el monto preestablecido es de **5.16** según lo prescrito por el Cuadro N° 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<sub>i,j</sub>, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)**

Tipo de afectación	Tamaño del Infractor			
	Micro empresa 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
<b>Alta</b>	<b>5.16</b>	15.99	18.57	22.97
Muy Alta	8.86	33.26	36.90	41.55

- (iii) **Factor de duración de la infracción:** considerando que la naturaleza de la infracción es de carácter instantáneo (la negativa injustificada del depósito a plazo fijo se consumó en un solo acto), el factor de duración es de **1.0**, de acuerdo con el Cuadro N° 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM:

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

Duración de la infracción	Factor de duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

39. En atención a lo señalado, al multiplicar el valor preestablecido (5.16) con el factor de duración (1.0), se obtiene que la multa base debería ascender a **5.16 UIT**. Se presenta el siguiente cuadro:

<sup>10</sup> La clasificación de empresas es la siguiente:

- Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

Valor preestablecido x Factor de duración	Multa base (resultado de multiplicación)
5.16 x 1.0	5.16 UIT

(iv) **Factores Atenuantes y Agravantes:** en este punto no se evidencia la existencia de circunstancias agravantes ni atenuantes.

Sobre la solicitud de copias y detalle de los certificados de ahorro a plazo fijo

40. En el presente caso, considerando las características de la infracción la Comisión es de la opinión que la sanción no podría ser determinada bajo el método **basado en valores preestablecidos**, en tanto, de la revisión de los tipos de afectación aplicables a las Comisiones de Protección al Consumidor, señalados en el Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no se aprecia algún supuesto que abarque no haber atendido de forma integral el pedido presentado por la señora Bazán en su solicitud del 28 de setiembre de 2023.
41. Siendo así, conviene en este punto mencionar que la Comisión, anteriormente, aplicaba de manera supletoria los niveles de afectación del Cuadro N° 16 del Decreto Supremo Ng° 032-2021-PCM, correspondientes a los Órganos Resolutivos Sumarísimos; sin embargo, la Sala —en un reciente pronunciamiento<sup>11</sup>— ha referido que cuando no sea posible aplicar la citada norma porque los supuestos no se encuentran dentro de los criterios aplicables al órgano resolutivo que conoce de la denuncia, entonces se debe recurrir a los factores de graduación del artículo 112 del Código<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Ver Resolución 1906-2023/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2023, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 0009-2022/CPC-INDECOPI-CAJ.

<sup>12</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: [mcastillo@indecopi.gob.pe](mailto:mcastillo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

42. En ese sentido, la norma citada en el párrafo anterior establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, se deberá atender al beneficio ilícito esperado u obtenido, a la probabilidad de detección de la infracción, al daño y efectos resultantes, a la naturaleza del perjuicio, a la conducta del infractor durante el procedimiento, a la reincidencia y otros criterios que se considere pertinentes:
- (i) **Beneficio ilícito:** está constituido por los recursos económicos y humanos no asumidos por no haber atendido de forma integral el pedido presentado por la señora Bazán el 28 de setiembre de 2023.
  - (ii) **Probabilidad de detección:** en el presente caso la probabilidad de detección es alta, porque la carga de la prueba para desvirtuar las imputaciones planteadas en su contra le correspondía a Coopac MF.
  - (iii) **Efectos en el mercado:** de no sancionarse la conducta de Coopac MF, generaría efectos negativos en el mercado, pues los consumidores tendrían la percepción de que aquellos proveedores que no cumplen con atender de forma integral los pedidos presentados no son sancionados.
  - (iv) **Factores atenuantes:** de la información que obra en el Expediente, se advierte que Coopac MF ostenta la calidad de microempresa y que de sancionársele por las conductas infractoras incurridas implicaría superar el 10% de sus ingresos brutos obtenidos durante el anterior a la infracción, contraviniendo lo prescrito en el artículo 110 del Código; por lo tanto, este hechos será meritudo como circunstancia atenuantes de las sanción, para evitar poner en riesgo la permanencia en el mercado del administrado.

---

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

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

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

- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: [mcastillo@indecopi.gob.pe](mailto:mcastillo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



43. Por las razones expuestas, se resuelve sancionar a Coopac MF con:
- **5.16 UIT** por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, incumplió de manera injustificada con realizar la devolución de los S/ 300 000.00, más los intereses generados, correspondientes al contrato de depósito a plazo fijo N° 1810151000 efectuado por la señora Bazán.
  - **Una (1) UIT** por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, se encuentra acreditado que la denegatoria para entregar a la señora Bazán el detalle de los certificados de depósito a plazo fijo, requeridos por la señora Bazán en su solicitud del 28 de setiembre de 2023, no se encontraba justificada.

#### De las costas y costos del procedimiento

44. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente. En ese sentido, corresponde ordenar a Coopac MF el pago de las costas y costos, en que hubiese incurrido la denunciante.
45. En consecuencia, se ordena que Coopac MF cancele a la señora Bazán las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36.00<sup>13</sup>; sin perjuicio de que ésta solicite la liquidación de costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos<sup>14</sup> ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca.

#### Del pago espontáneo

46. El numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de los actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación impuesta.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** declarar fundada la imputación planteada contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el denunciado, ante la solicitud de la señora Carmen Bazán Becerra, no cumplió con hacer efectiva la devolución de los S/ 300 000.00 más los intereses generados, correspondiente al depósito a plazo fijo N° 1810151000, y sancionarlo con una multa de **5.16 Unidades Impositivas Tributarias**.

<sup>13</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>14</sup> Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

**SEGUNDO:** declarar fundada la imputación planteada contra Cooperativa de Ahorro y Crédito MF por infracción al artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que, la denegatoria del denunciado para entregar a la señora Carmen Bazán Becerra el detalle de los certificados de depósito a plazo fijo, requeridos en su solicitud del 28 de setiembre de 2023, no se encontraba justificada, y sancionarlo con una multa de **una (1) Unidad Impositivas Tributarias**.

**TERCERO:** informar a Cooperativa de Ahorro y Crédito MF que la multa impuesta será rebajada en 25% (es decir, solo deberá cancelar el 75% de ella) si consiente la presente Resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la notificación, conforme a lo establecido en el artículo 37 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>15</sup>.

**CUARTO:** requerir a Cooperativa de Ahorro y Crédito MF el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

**QUINTO:** ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito MF como medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de notificado con la presente Resolución, cumpla con: (i) entregar a la señora Carmen Bazán Becerra los S/ 300 000.00, más los intereses generados, correspondientes al contrato de depósito a plazo fijo N° 1810151000, y; (ii) atender el requerimiento formulado por la denunciante mediante su solicitud del 28 de setiembre de 2023

**SEXTO:** Cooperativa de Ahorro y Crédito MF deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este órgano resolutorio, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.

**SÉTIMO:** ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito MF que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con pagar a la señora Carmen Bazán Becerra, la suma de S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**OCTAVO:** disponer la inscripción de Cooperativa de Ahorro y Crédito MF 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 Consumidor.

<sup>15</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 37.-** La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

M-CPC-06/02

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

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: [mcastillo@indecopi.gob.pe](mailto:mcastillo@indecopi.gob.pe) / Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



**NOVENO:** disponer que la Secretaria Técnica, una vez quede consentida o firme, remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP copia de presente Resolución, para conocimiento o fines correspondientes.

**DÉCIMO:** informar a las partes del procedimiento 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 en el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca es el de apelación<sup>16</sup>, el cual debe ser presentado ante éste Colegiado en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>17</sup>, ello según lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento administrativo General, caso contrario, la Resolución quedará consentida<sup>18</sup>.

**DÉCIMO PRIMERO:** informar a las partes que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por los Órganos Resolutivos, no requieren de una declaración de consentimiento expresa<sup>19</sup>.

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

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

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

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

<sup>17</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.**

**Artículo 222.- Acto firme**

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

<sup>19</sup> **DIRECTIVA 0001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 34.- Fin de Procedimiento**

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaria Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA

EXPEDIENTE 0098-2023/CPC-INDECOPI-CAJ

**Con la intervención de los señores comisionados<sup>20</sup>: Luis Carlos Polo Chávarri, Judith Rodrigo Castillo, Martha Patricia Saldaña Rodríguez y Sofía Alejandra Pajares Sánchez Urrello<sup>21</sup>.**



Firmado digitalmente por POLO  
CHAVARRI Luis Carlos FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.06.2024 17:10:33 -05:00

**LUIS CARLOS POLO CHAVARRI**  
Presidente

<sup>20</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>21</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

M-CPC-06/02