



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1775-2023/C



RESOLUCIÓN FINAL N° 2816-2024/CC1

DENUNCIANTE	:	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS - D.D.C. Y U. (ASOCIACIÓN)
DENUNCIADO	:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO¹ (COOPERATIVA)
MATERIAS	:	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR TRATO DIFERENCIADO MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	:	SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
SANCIÓN	:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO: TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO: TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO: TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO: TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS

SUMILLA: *en el procedimiento por intereses colectivos seguido por la Asociación contra la Cooperativa por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi Sede Central (en adelante, la Comisión) ha resuelto:*

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón del rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda.*
- (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un*

¹ RUC N° 20111065013.

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



trato diferenciado, en razón del rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Techo Propio.

- (iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón del rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Casa Propia.**
- (iv) Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón del rango de edad, para la contratación del producto financiero denominado Crédito Vehicular.**
- (v) Ordenar a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a tres (3) meses de notificada la presente resolución cumpla con:**
 - a) Abstenerse de establecer y/o exigir, como uno de los requisitos o factores a evaluar para el otorgamiento de los productos financieros que pone a disposición de sus clientes, el cumplimiento de determinados rangos de edad;**
 - b) brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,**
 - c) Colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: “Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.” Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.**



- (vi) **No otorgar a la Asociación el porcentaje correspondiente de las multas impuestas a la Cooperativa.**
- (vii) **Ordenar a la Cooperativa el pago de las costas incurridos por la Asociación.**
- (viii) **Disponer la inscripción de la Cooperativa en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi.**

Lima, 27 de noviembre de 2024

I. ANTECEDENTES

I.1 De la denuncia

1. Mediante escrito del 16 de agosto de 2023, la Asociación denunció a la Cooperativa por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)³, señalando lo siguiente:
 - (i) El 14 de agosto de 2023, ingresó a la plataforma virtual de la Cooperativa (<https://cp.com.pe/pacifico/>) con el fin de verificar si dicha página web infringía el Código.
 - (ii) Luego de ingresar a la página web de la Cooperativa, evidenció dentro de sus productos financieros de crédito ofertados lo siguiente:
 - Con relación al producto financiero hipotecario denominado “Nuevo Crédito Mi Vivienda” se advirtió que la edad mínima para contratar era de veinte (20) años.
 - Con relación al producto financiero hipotecario denominado “Techo Propia” se advirtió que la edad mínima para contratar era de veinte (20) años.
 - Con relación al producto financiero hipotecario denominado “Casa Propia” se advirtió que la edad mínima para contratar era de veinte (20) años.
 - Con relación al producto financiero vehicular se advirtió que la edad mínima para contratar era de veinticinco (25) años.
 - (iii) En la página web de la Cooperativa, se estipuló como requisito indispensable que el contratante debía contar con una edad mínima de veinte (20) y veinticinco (25) años para contratar el crédito hipotecario y crédito vehicular, respectivamente.
 - (iv) No se afirmaba que las entidades financieras debían otorgar automáticamente un producto financiero a una persona mayor de veinte (20) años o veinticinco (25) años, sino que debía brindársele la posibilidad de someterse al mismo tipo de evaluación que al resto de personas que sí podían acceder a dichos créditos una vez sean evaluados debidamente.

³ Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

- (v) La Cooperativa aplicó un trato diferenciado al colocar un requisito ilegal como condición (edad) para contratar los productos financieros materia de denuncia.
2. La Asociación solicitó, en calidad de medida correctiva, que la Cooperativa cumpla con lo siguiente: (i) la eliminación de su página web de los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados; (ii) publique avisos rectificatorios mediante todos sus medios; (iii) capacite a su personal involucrado en la creación, diseño, ejecución o supervisión de políticas comerciales y crediticias de la empresa y de atención al cliente sobre la discriminación en el ámbito de consumo; (iv) colocar al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, de forma permanente, en un lugar visible y fácilmente accesible, un cartel con el siguiente mensaje: *Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante la Asociación D.D.C. Y U.;* y, (v) ordenar la publicación de un extracto de la resolución emitida por el Indecopi en la página web, establecimiento y otros medios de la Cooperativa. Asimismo, la Asociación solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.
3. El 15 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica) realizó una diligencia de verificación mediante la cual accedió a la página web de la Cooperativa y levantó la respectiva Acta de Verificación.

1.2 De la admisión a trámite de la denuncia

4. Mediante Resolución N° 1 del 15 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por la Asociación contra la Cooperativa, conforme a lo siguiente:

“(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 12 de agosto de 2023, interpuesta por Defensoría del Consumidor y Usuarios – D.D.C. y U. contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros hipotecarios denominados “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, “Techo Propio” y “Casa Propia”, así como de su producto financiero vehicular estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

(...)

QUINTO: correr traslado a las partes del acta del 15 de setiembre de 2023 elaborada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 a efectos de que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, las partes del procedimiento efectúen sus observaciones, en caso lo consideren pertinente”.

(...)”

1.3 De las otras actuaciones del procedimiento



5. El 27 de setiembre de 2023, la Cooperativa presentó un escrito, a través del cual solicitó que se le otorgue una prórroga para la presentación de sus descargos.
6. El 18 de enero de 2024, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 2, a través de la cual —entre otros— resolvió conceder a la Cooperativa un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
7. El 26 de enero de 2024, la Cooperativa presentó un escrito, a través del cual indicó lo siguiente:
 - (i) Los productos denominados “Nuevo Crédito Mi Vivienda” y “Techo Propio” ya no se eran ofrecidos, por lo que únicamente se pronunciaría sobre los créditos denominados “Casa Propia” y el crédito vehicular.
 - (ii) No ha incurrido en actos de discriminación, ya que existían causas objetivas que han conllevado a segmentar al público objetivo, debido a varias razones como la cantidad de créditos que puede otorgar, los riesgos, las oportunidades, competencia, tendencias, necesidades en el mercado, entre otros.
 - (iii) Las cooperativas competían en el mercado en una situación de desventaja por sus recursos limitados, de tal manera que no eran la primera opción del consumidor.
 - (iv) Debido a la limitación de recursos era necesario cuidar la cantidad de productos activos que ponía a disposición de los consumidores, para lo cual se debían aplicar políticas de gestión de riesgos que permiten evaluar y controlar los riesgos.
 - (v) Ofrecer una cantidad elevada de créditos podía dispersar recursos y dificultar la capacidad de la Cooperativa para brindar servicios de alta calidad.
 - (vi) El producto denominado “Auto Nuevo” fue relanzado en junio de 2022, estableciéndose los requisitos que se encuentran vigentes, los cuales se determinaron a partir de un análisis de mercado denominado “Business Case – Vehicular”, mediante el cual se evaluaron los factores de competencia, segmento de consumidores, tendencias del mercado automotor, capacidad adquisitiva, riesgo de mora y edad del consumidor, seguro vehicular y riesgos asociados, plaza de comercialización, precio y financiamiento de vehículos chinos e impacto de la pandemia; determinándose que el público objetivo en base al riesgo que podía asumir se trataba de personas a partir de los veinticinco (25) años de edad.
 - (vii) La edad mencionada no fue determinada de forma aleatoria, sino que se consideró la capacidad adquisitiva, la disminución del riesgo de mora y la mayor responsabilidad en la conducción.
 - (viii) La garantía del producto “Auto Nuevo” es el vehículo, cuyo precio no solo se afecta por la constante depreciación con el simple paso del tiempo, sino también por la cantidad de siniestros y el cuidado otorgado a la unidad vehicular, en lo cual tiene incidencia la edad mínima.

- (ix) Con relación al crédito hipotecario “Casa propia”, este fue relanzado en julio de 2020, fecha en que se establecieron los requisitos que se mantienen, los cuales fueron determinados a partir de un Business Case a partir de factores como la competencia, el segmento de consumidores y las tendencias en el mercado.
 - (x) Para determinar la edad de su público objetivo, se tomó en cuenta que los bienes inmuebles han mostrado una tendencia a la valorización debido a factores como la demanda creciente, escasez de terrenos y desarrollo urbano.
 - (xi) El hecho de otorgar créditos a personas desde los veinte (20) años, le permite establecer relaciones tempranas con sus socios, fomentando el ahorro y la planificación.
 - (xii) El presente caso no correspondía a uno de discriminación, sino a una política de trato diferenciado objetiva, la cual podía ser aplicada sin incurrir en actos de discriminación.
 - (xiii) Al no poder establecer rangos etarios y ceñirse a no tener rangos, se generaría una afectación al mercado, debido a que los índices de riesgo y los gastos operativos aumentarían, trasladándose sus costos a los consumidores.
8. El 14 de febrero de 2024, la Asociación presentó un escrito, a través del cual indicó lo siguiente:
- (i) El allanamiento debía efectuarse sobre pretensiones del consumidor, por lo que el referido supuesto no contemplaba a las asociaciones.
 - (ii) El criterio que considera viable aplicar el allanamiento como atenuante de la sanción en casos originados por denuncias de asociaciones de consumidores debía ser modificado, pues la norma era clara al señalar que el allanamiento no aplicaba a este tipo de circunstancias.
9. El 11 de junio de 2024, la Asociación presentó un escrito, a través del cual solicitó que se programe un informe oral, debido a la complejidad del caso y a la afectación de sus derechos durante la tramitación del procedimiento.
10. El 4 de noviembre de 2024, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, a través del cual recomendó sancionar a la Cooperativa por infracción al artículo 38° del Código, conforme a lo siguiente:
- (i) Sancionar a la Cooperativa con una multa de treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda.
 - (ii) Sancionar a la Cooperativa con una multa de treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que

justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Techo Propio.

- (iii) Sancionar a la Cooperativa con una multa de treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón de la edad, para contratar el producto financiero hipotecario denominado Casa Propia.
 - (iv) Sancionar a la Cooperativa con una multa de treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 38° del Código, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado una causa objetiva que justifique la aplicación un trato diferenciado, en razón de la edad, para contratar el producto financiero denominado Crédito Vehicular.
11. Por Resolución N° 5 del 4 de noviembre de 2024, se puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST y se otorgó a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus observaciones.
12. El 12 de noviembre de 2024, la Cooperativa presentó un escrito mediante el cual señaló lo siguiente:
- (i) No se había realizado un correcto análisis de los medios probatorios aportados al procedimiento.
 - (ii) El trato diferenciado en base a la edad de los consumidores para el acceso a crédito se constituye en una práctica objetiva y justificada en el mercado financiero, por lo que su entidad no había incurrido en actos de discriminación.
 - (iii) Explicó detalladamente que existían causas objetivas que conllevar a su entidad a segmentar al público, como era el caso de la cantidad de créditos que podía otorgar, el riesgo, las oportunidades, la competencia, las tendencias y necesidades del mercado y el comportamiento del consumidor.
 - (iv) Las cooperativas compiten en el mercado enfrentando varias limitaciones, las cuales las colocan en una situación menos competitiva en el mercado y no se constituyen en una primera opción para el consumidor.
 - (v) Por ello resultaba crucial cuidar la cantidad de productos que pone a disposición de los consumidores, puesto que podría dispersar los recursos y su capacidad para brindar servicios de alta calidad.
 - (vi) Puso en conocimiento de la autoridad administrativa los “Business Case” correspondientes a los productos Auto Nuevo y Casa Propia, los cuales contienen los factores mediante los cuales puede determinar las características del producto financiero y su producto objetivo, sien que el requisito de la edad no supone un límite aislado, sino que compone diversos factores, como era el caso de la continuidad laboral del consumidor y la calificación crediticia, siendo que no utiliza la edad como único filtro para la aprobación de los créditos que ofrece.



- (vii) Había otorgado créditos vehiculares a consumidores que no cumplían con el rango de edad establecido en su momento, lo cual obedecía a que la edad no era el único filtro utilizado para el otorgamiento de sus créditos.
 - (viii) La misma situación se había presentado con el Crédito Hipotecario Casa Propia, el cual lo había otorgado a personas que no cumplían con el requisito de la edad.
 - (ix) La imposición de una multa de treinta y uno con veinte (31,20) UIT por cada producto financiero resulta desproporcional y arbitrario, puesto que se aparta de los pronunciamientos previos emitidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) con respecto a supuestos actos de discriminación en contra de consumidores, tal como se desprendía de la Resolución N° 3649-2019/SPC-INDECOPI.
 - (x) En el referido pronunciamiento se confirmó una multa de cincuenta (50) UIT por infracción al artículo 38° del Código, en relación a dos productos financieros distintos, lo cual debió ser aplicado al caso concreto.
 - (xi) No era correcto considerar que la presunta infracción ocasionó alguna afectación económica o daño a la contratación de los productos financieros, puesto que no se ha determinado las personas que se habrían visto afectadas por el supuesto trato diferenciado. Referirse a una afectación a la colectividad de usuarios para graduar una multa resulta subjetivo e irrazonable, puesto que la graduación debía obedecer a criterios objetivos de afectación debidamente acreditados.
13. El 21 de noviembre de 2024, la Cooperativa presentó un escrito a través del cual reiteró los argumentos expuestos en su escrito del 12 de noviembre de 2024 y ofreció en calidad de medio probatorio el documento denominado "Business Case: Créditos Hipotecarios".
14. En consecuencia, corresponde a la Comisión analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

15. Corresponde determinar si la Cooperativas habría aplicado un trato diferenciado para la contratación de cuatro (4) productos financieros, debido que estableció rangos de edad para dicha contratación.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Cuestiones previas: sobre la solicitud de uso de la palabra

16. El 11 de junio de 2024, la Asociación presentó un escrito, a través del cual solicitó que se programe un informe oral debido a la complejidad del caso y a la afectación de sus derechos durante la tramitación del procedimiento.



17. Sobre el particular, el artículo 16° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 1033, señala que la Comisión de Protección al Consumidor *puede* convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte⁴.
18. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra⁵.
19. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
20. En el presente caso, la Comisión ha verificado que, durante el procedimiento, tanto la parte denunciante como el denunciado han tenido la oportunidad de exponer, por escrito, sus argumentos y plantear prolijamente su posición respecto de cada uno de los hechos materia de denuncia.
21. Por tanto, considerando que la Asociación ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos durante la tramitación del presente procedimiento y, además de ello, que en la solicitud de informe oral no se ha referido la necesidad de presentar nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la programación de dicha audiencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de informe oral formulada por la parte denunciante en el presente procedimiento.

IV. Sobre la discriminación contra los consumidores

—Marco teórico

⁴ **LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO 1033**

Artículo 16.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal

Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...) Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

⁵ Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) *se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)*".

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

22. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, velando en particular por la salud y seguridad de la población⁶.
23. El artículo I del Título Preliminar del Código establece que su normativa se erige como mecanismo de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores⁷.
24. El literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, especificando que tienen derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole⁸.
25. Por su parte, el artículo 38° del Código dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los consumidores que soliciten productos y servicios que ofrecen; y, de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables⁹.
26. Sobre este punto, la Comisión considera pertinente resaltar que sí se permite una práctica de selección o trato diferente de los consumidores, de acuerdo con el artículo

⁶ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publica el 30 de diciembre de 1993**

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

⁷ **LEY 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.**

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Contenido

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

⁸ **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 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

⁹ **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 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

38° del Código, en los casos donde únicamente medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

27. Por otro lado, el artículo 39° del Código señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por discriminación, indicándose que, es el consumidor quien debe acreditar en primer término —admitiéndose indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios— que existió un trato desigual, sin requerirse que acredite su pertenencia a un grupo determinado. Así, una vez verificado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para que haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrace la conducta discriminatoria¹⁰.
28. A criterio de la Comisión el diseño que el legislador peruano ha adoptado en el Código para proscribir las conductas discriminatorias es congruente con la protección de derechos fundamentales que posee el diseño actual de la Constitución Política, cautelando el *derecho a la igualdad* de los ciudadanos¹¹, en concordancia con los artículos 1, 2 numeral 2 y 3 de nuestra Carta Magna¹², los que en conjunto establecen expresamente la prohibición constitucional de discriminación en cualquier ámbito y la posibilidad de asimilar otras prácticas similares que vulneren el núcleo mismo de la *dignidad humana*¹³.

¹⁰ **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 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

¹¹ La Comisión entiende a la *igualdad* como uno de los aspectos inherentes a la persona humana, tal como lo establece el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política y como adicionalmente lo reconocen la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

¹² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**

Artículo 1.- Defensa de la persona humana

La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho: (...)

2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Artículo 3.- Derechos Constitucionales. Números Apertus

La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.

¹³ El concepto de *dignidad* se encuentra intrínsecamente ligado a la propia naturaleza del ser humano. Por ello, la Comisión, en aplicación de la competencia que el legislador peruano le ha asignado para sancionar las conductas que infrinjan la normativa de protección al consumidor, considera que las actuaciones que realiza deben enmarcarse siempre en el respeto y la protección del *derecho a la dignidad*, como eje central de los derechos que asisten a todos los ciudadanos en sus relaciones interpersonales y en los vínculos que mantienen con el Estado. No reconocer ello implicaría contravenir el principal mandato existente a nivel constitucional y en la práctica haría inviable su naturaleza protectora de los derechos que asisten a los consumidores en el mercado.

29. Más allá de la propia regulación, es claro que la discriminación es una conducta objeto de proscripción en tanto vulnera el ideal mismo de la convivencia humana en nuestra sociedad, que reconoce abiertamente las libertades y protege los *derechos* fundamentales de sus integrantes. Esta noción es compartida a nivel internacional y por ello, el Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas define a la discriminación como¹⁴:

“Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas”.

30. Es importante reconocer que el origen de un acto discriminatorio puede provenir de diversos prejuicios —ideológicos, raciales, políticos, sociales, económicos, entre otros; sin embargo, sea cual fuere el motivo, la práctica debe ser desterrada debido al innegable efecto negativo que produce en el sujeto víctima de discriminación, al menoscabar su propia *dignidad* y naturaleza humana. En este punto, la Comisión comparte el concepto esbozado por la Defensoría del Pueblo sobre estas conductas, en los siguientes términos¹⁵:

“La discriminación es el trato diferenciado basado en determinados motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico que tiene por objeto o por resultado la anulación o menoscabo en el ejercicio o goce de derechos y libertades fundamentales de una persona o de un grupo de personas. Los actos discriminatorios se basan en un prejuicio negativo que hace que los miembros de un grupo sean tratados como seres no sólo diferentes, sino inferiores. El motivo de la distinción es algo irrazonable y odioso. En tal sentido, tales actos vulneran la esencia misma del ser humano —su dignidad— hasta el punto de negar a ciertos individuos o colectivos su condición misma de personas, limitando el ejercicio de sus derechos. Mediante los actos de discriminación se descalifica a una persona o grupo de personas por sus características innatas o por la posición asumida voluntariamente en la sociedad como manifestación de su derecho al libre desarrollo de su personalidad”.

31. A mayor abundamiento, debe considerarse que la prohibición expresa de discriminación adquiere sentido en tanto en una economía social de mercado como la peruana —en la que se procura que sea la leal y honesta competencia la que facilite una adecuada asignación de recursos a los individuos—, la selección de consumidores que se produce a través de prácticas discriminatorias desnaturaliza el sentido y lógica comercial de libertad y respeto que debe regir las relaciones de consumo.

32. Adicionalmente, cabe precisar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado a través de la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, que si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que del artículo 38° podían desprenderse dos (2) conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es

¹⁴ Comité de Derechos Humanos de la ONU. Observación General N° 18, Comentarios generales adoptados por el Comité de Derechos Humanos, No discriminación, 37° período de sesiones, U.N. Doc. HRI/GEN/1/Rev.7 at 168, 1989. Párrafo 7.

¹⁵ Defensoría del Pueblo. Documento Defensorial N° 002-2007, “La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes”. Lima, 2007. p. 29.

que de la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial revisada; y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, el tipo infractor contenido en el artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores.

33. De este modo, a través del pronunciamiento señalado en el párrafo anterior, la Sala estableció un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
34. Así, cabe precisar que, de conformidad con lo anteriormente expuesto, el criterio desarrollado por la Sala coincide con lo señalado en el numeral 32 de la presente resolución.
35. Es importante recalcar que el razonamiento planteado por la Sala no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
36. Por lo expuesto, la Comisión entiende que debe velar por la defensa de los posibles conflictos que se originen en el mercado y que impliquen vulneraciones a la *dignidad* de los consumidores a través de prácticas discriminatorias, más aún cuando dichas infracciones importan un desequilibrio en la naturaleza de *igualdad* que se reconoce a los ciudadanos, debiendo supervisar, fiscalizar y, eventualmente, sancionar dichas conductas, conforme a los criterios desarrollados.

—Aplicación al caso concreto

37. Como se indicó en los antecedentes de la presente resolución, la Asociación denunció a la Cooperativa, refiriendo que dicha entidad habría incurrido en actos de discriminación respecto de la contratación de sus productos financieros hipotecarios denominados “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, “Techo Propio” y “Casa Propia”, así como de su producto financiero vehicular, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.
38. En virtud de lo indicado, la Secretaría Técnica imputó contra la Cooperativa el hecho consistente en que habría realizado un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros hipotecarios denominados “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, “Techo Propio” y “Casa Propia”, así como de su producto financiero vehicular, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

39. Por consiguiente, en tanto corresponde determinar si la Cooperativa incurrió en responsabilidad por la conducta denunciada respecto de cuatro (4) productos financieros distintos, resulta pertinente indicar a las partes que la Comisión analizará de forma independiente la responsabilidad de la parte denunciada sobre cada uno de los productos considerados en la conducta imputada, denominados “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, “Techo Propio”, “Casa Propia” y “Crédito Vehicular”, lo cual se realizará a continuación.

(i) De la responsabilidad de la Cooperativa respecto del producto Nuevo Crédito Mi Vivienda

40. La Asociación denunció a la Cooperativa refiriendo que dicha entidad habría incurrido en actos de discriminación respecto de la contratación de su producto financiero hipotecario denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda, estableciendo un rango de edad para la contratación de este.

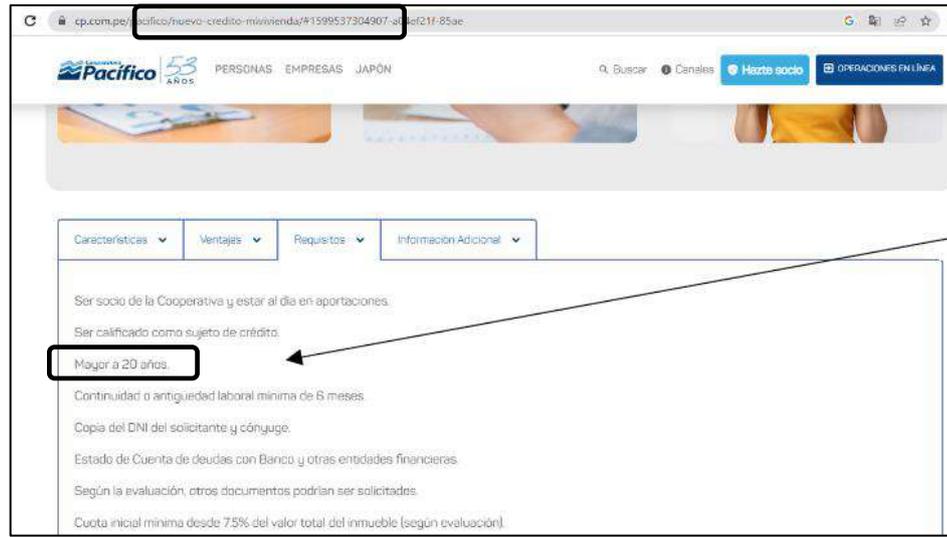
41. Por su parte, a través de su escrito de descargos, la Cooperativa indicó que el producto denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda ya no se encontraba entre los ofrecidos por su entidad, por lo que no se pronunciaría respecto de este.

42. Dicho esto, para efectos de realizar el presente análisis y determinar si la parte denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, corresponde determinar —en primer lugar— si la Asociación ha acreditado la existencia del trato desigual denunciado; luego de lo cual, corresponderá verificar si la Cooperativa ha expuesto argumentos u ofrecido medios probatorios que permitan acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique la conducta en la que pudiese haber incurrido el proveedor.

43. Al respecto, obran en el expediente las impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa, ofrecidas en calidad de medio probatorio por la Asociación, las cuales corresponden al producto financiero denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda, cuya imagen de la parte pertinente se inserta a continuación:

Imagen N° 1: impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa – Producto Nuevo Crédito Mi Vivienda

(ver en la siguiente página)



44. De la revisión de la imagen insertada en el párrafo precedente, que corresponde a la página web de la Cooperativa, se verificó que en esta se encuentran detallados los requisitos exigidos por la parte denunciada para la contratación del producto financiero denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda, entre los que se señala expresamente que el contratante debe ser mayor de veinte (20) años.
45. Por otro lado, debe considerarse que, a través de sus descargos, la Cooperativa no cuestionó el hecho de que, para la contratación del producto financiero denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda, requería como requisito que los contratantes sean mayores de veinte (20) años, limitándose a indicar que el referido producto ya no estaba siendo ofrecido por su entidad, por lo que no se pronunciaría respecto de este.
46. En ese orden de ideas, se verifica que ha quedado acreditada la ocurrencia de la conducta constitutiva del hecho denunciado, esto es, que respecto de la contratación del producto financiero denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda, la Cooperativa estableció un rango de edad, ofreciendo la contratación a personas mayores a los veinte (20) años de edad.
47. En ese sentido, corresponde determinar si la Cooperativa ha expuesto argumentos u ofrecido medios probatorios que permitan acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria.
48. Como se indicó anteriormente, respecto de la atribución de la conducta materia del presente análisis sobre el producto financiero denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda, la Cooperativa señaló que ya no ofrecía dicho producto, por lo que no se pronunciaría al respecto, omitiendo exponer argumentos u ofrecer medios probatorios que permitan acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada de dicha conducta.
49. Finalmente, si bien mediante su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, la Cooperativa expuso los argumentos detallados en el numeral 12 de la presente resolución, este Colegiado no comparte lo indicado por la parte denunciante, en tanto conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, se ha efectuado un adecuado análisis de los medios probatorios, determinándose que la edad no se constituye en un

criterio objetivo que permita determinar la capacidad de endeudamiento del cliente y su posibilidad de pago; por lo que, el hecho de que la edad del contratante sea exigido junto a otros requisitos no desvirtúa el hecho de que —a criterio de este Despacho— la edad no tiene incidencia alguna ni se constituye en un factor determinante o un requisito para acceder a la contratación.

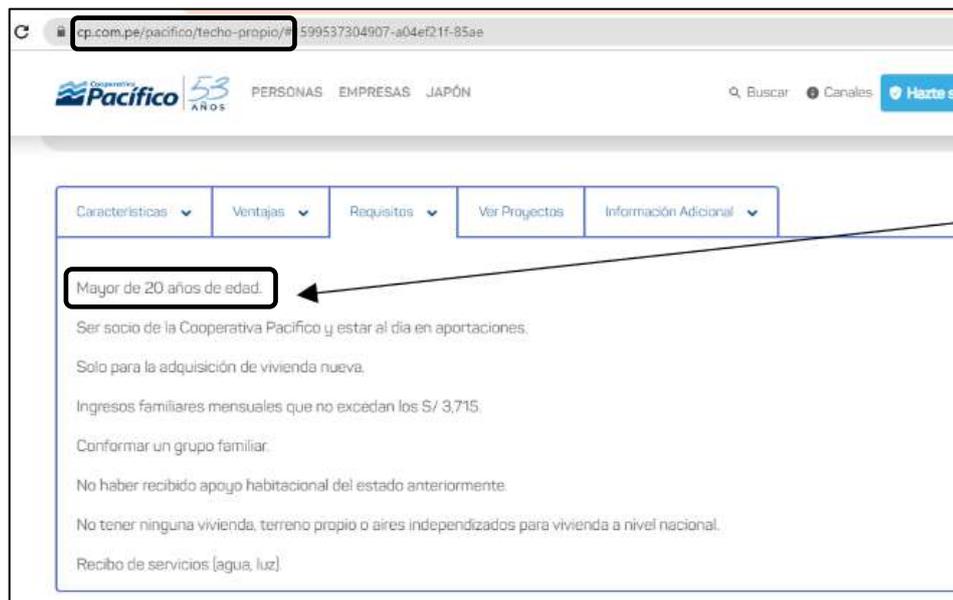
50. Asimismo, el hecho de que la verificación de la edad de los consumidores para el acceso a un crédito se constituya en una práctica dentro del mercado financiero, no implica que la referida conducta se constituya en legal o que se encuentre exenta de evaluación por parte de la autoridad administrativa; por lo que, corresponde desestimar lo indicado.
51. Con relación a lo referido a las limitaciones que afrontan las Cooperativas para competir en el mercado, corresponde indicar que de la revisión del expediente no se verifica que la parte denunciada haya ofrecido medios probatorios que permitan acreditar lo indicado. Asimismo, debe considerarse que la parte denunciada no ha acreditado que las circunstancias mencionadas en el párrafo precedente se constituyan en suficientes para justificar la aplicación del requisito de edad para la contratación del producto materia del presente análisis.
52. Por otro lado, el hecho de que la Cooperativa haya otorgado créditos a consumidores que no cumplieran con el rango de edad establecido en su momento, no se constituye en suficiente para concluir que la entidad bancaria denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, al haber establecido un requisito para la contratación que no se constituye en determinante.
53. Por consiguiente, puede concluirse que, pese a que la parte denunciante ha acreditado que el proveedor incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, la Cooperativa no ha expuesto argumentos ni ofrecido medios probatorios que permitan desvirtuar la responsabilidad que se le atribuye; por lo tanto, corresponde imputarle responsabilidad por el presente extremo de la denuncia.
54. En consecuencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción al artículo 38° del Código, en tanto la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda.

(ii) De la responsabilidad de la Cooperativa respecto del producto Techo Propio

55. La Asociación denunció a la Cooperativa refiriendo que habría incurrido en actos de discriminación respecto de la contratación de su producto financiero hipotecario denominado Techo Propio al haber establecido un rango de edad para contratarlo.
56. Por su parte, a través de su escrito de descargos, la Cooperativa indicó que el producto denominado Techo Propio ya no se encontraba entre los ofrecidos por su entidad, por lo que no se pronunciaría respecto de este.

57. Dicho esto, para efectos de realizar el presente análisis y determinar si la parte denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, corresponde tener en cuenta lo indicado en el numeral 42 de la presente resolución.
58. Al respecto, obran en el expediente las impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa, ofrecidas en calidad de medio probatorio por la Asociación, las cuales corresponden al producto financiero denominado Techo Propio. La parte pertinente de las referidas imágenes se muestra a continuación:

Imagen N° 2: impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa – Producto Techo Propio



59. De la revisión de la imagen insertada en el párrafo precedente, que corresponde a la página web de la Cooperativa, se verificó que en esta se encuentran detallados los requisitos exigidos por la parte denunciada para la contratación del producto financiero denominado Techo Propio, entre los que se señala expresamente que el contratante debe ser mayor de veinte (20) años.
60. Por otro lado, debe considerarse que, a través de sus descargos, la Cooperativa no cuestionó el hecho de que, para la contratación del producto financiero denominado Techo Propio, requería como requisito que los contratantes sean mayores de veinte (20) años, limitándose a indicar que el referido producto ya no estaba siendo ofrecido por su entidad, por lo que no se pronunciaría respecto de este.
61. En ese orden de ideas, se verifica que ha quedado acreditada la ocurrencia de la conducta constitutiva del hecho denunciado, esto es, que respecto de la contratación del producto financiero denominado Techo Propio, la Cooperativa estableció un rango de edad, ofreciendo la contratación a personas mayores a los veinte (20) años de edad.



62. En ese sentido, corresponde determinar si la Cooperativa ha expuesto argumentos u ofrecido medios probatorios que permitan acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria.
63. Como se indicó anteriormente, respecto de la atribución de la conducta materia del presente análisis sobre el producto financiero denominado Techo Propio, la Cooperativa señaló que ya no ofrecía dicho producto, por lo que no se pronunciaría al respecto, omitiendo exponer argumentos u ofrecer medios probatorios que permitan acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada de dicha conducta.
64. Finalmente, si bien mediante su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, la Cooperativa expuso los argumentos detallados en el numeral 12 de la presente resolución, este Colegiado no comparte lo indicado por la parte denunciante, en tanto conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, se ha efectuado un adecuado análisis de los medios probatorios, determinándose que la edad no se constituye en un criterio objetivo que permita determinar la capacidad de endeudamiento del cliente y su posibilidad de pago; por lo que, el hecho de que la edad del contratante sea exigido junto a otros requisitos no desvirtúa el hecho de que —a criterio de este Despacho— la edad no tiene incidencia alguna ni se constituye en un factor determinante o un requisito para acceder a la contratación.
65. Asimismo, el hecho de que la verificación de la edad de los consumidores para el acceso a un crédito se constituya en una práctica dentro del mercado financiero, no implica que la referida conducta se constituya en legal o que se encuentre exenta de evaluación por parte de la autoridad administrativa; por lo que, corresponde desestimar lo indicado.
66. Con relación a lo referido a las limitaciones que afrontan las Cooperativas para competir en el mercado, corresponde indicar que de la revisión del expediente no se verifica que la parte denunciada haya ofrecido medios probatorios que permitan acreditar lo indicado. Asimismo, debe considerarse que la parte denunciada no ha acreditado que las circunstancias mencionadas en el párrafo precedente se constituyan en suficientes para justificar la aplicación del requisito de edad para la contratación del producto materia del presente análisis.
67. Por otro lado, el hecho de que la Cooperativa haya otorgado créditos a consumidores que no cumplieran con el rango de edad establecido en su momento, no se constituye en suficiente para concluir que la entidad bancaria denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, al haber establecido un requisito para la contratación que no se constituye en determinante.
68. Por consiguiente, puede concluirse que, pese a que la parte denunciante ha acreditado que el proveedor incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, la Cooperativa no ha expuesto argumentos ni ofrecido medios probatorios que permitan desvirtuar la responsabilidad que se le atribuye; por lo que corresponde imputarle responsabilidad por el presente extremo de la denuncia.
69. En consecuencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción



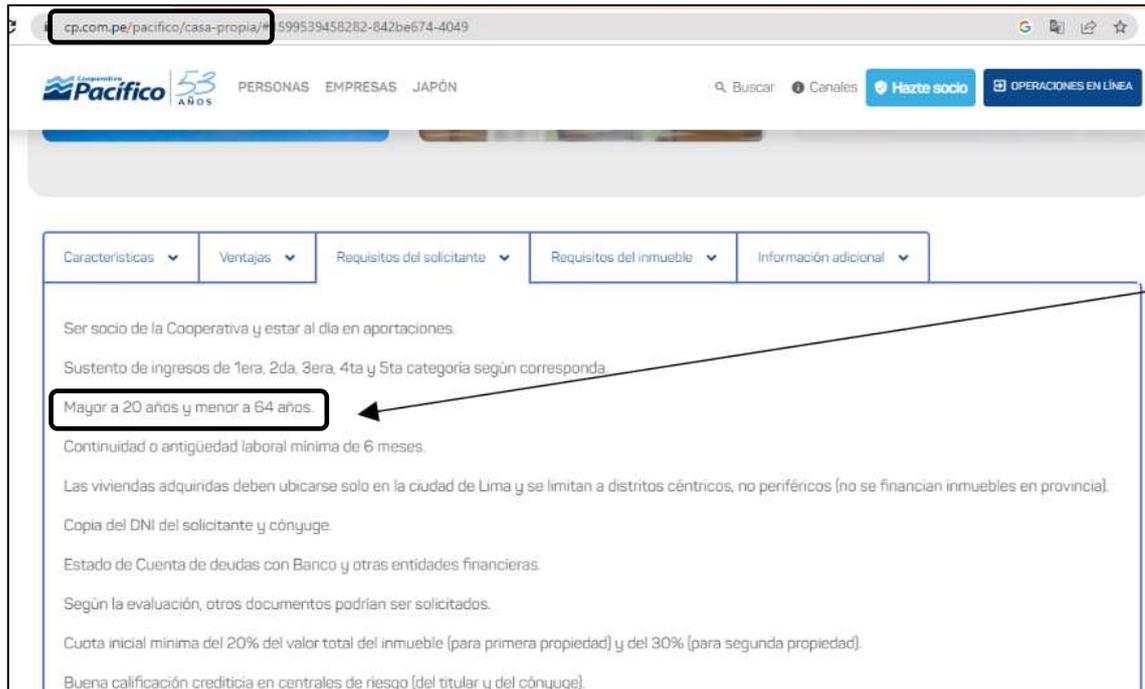
al artículo 38° del Código, en tanto la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Techo Propio.

(iii) De la responsabilidad de la Cooperativa respecto del producto Casa Propia

70. La Asociación denunció a la Cooperativa refiriendo que incurrido en actos de discriminación respecto de la contratación de su producto financiero hipotecario denominado Casa Propia al haber establecido un rango de edad para la contratación de este.
71. Por su parte, a través de su escrito de descargos, la Cooperativa indicó que existían causas objetivas que conllevaron a que segmento al público objetivo de sus productos —entre otros, por razón de la edad—, así como que debía considerarse que las cooperativas competían en el mercado con recursos limitados que las ponían en una situación de desventaja. Agregó, que los requisitos establecidos para la contratación del producto denominado Casa Propia fueron determinados a partir de un Business Case, en el cual se tomaron en cuenta diversos factores y se consideró el comportamiento del valor de los inmuebles en el mercado.
72. Dicho esto, para efectos de realizar el presente análisis y determinar si la parte denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, corresponde tener en cuenta lo indicado en el numeral 42 de la presente resolución.
73. Al respecto, obran en el expediente las impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa, ofrecidas en calidad de medio probatorio por la Asociación, las cuales corresponden al producto financiero denominado Casa Propia. La parte pertinente se coloca a continuación:

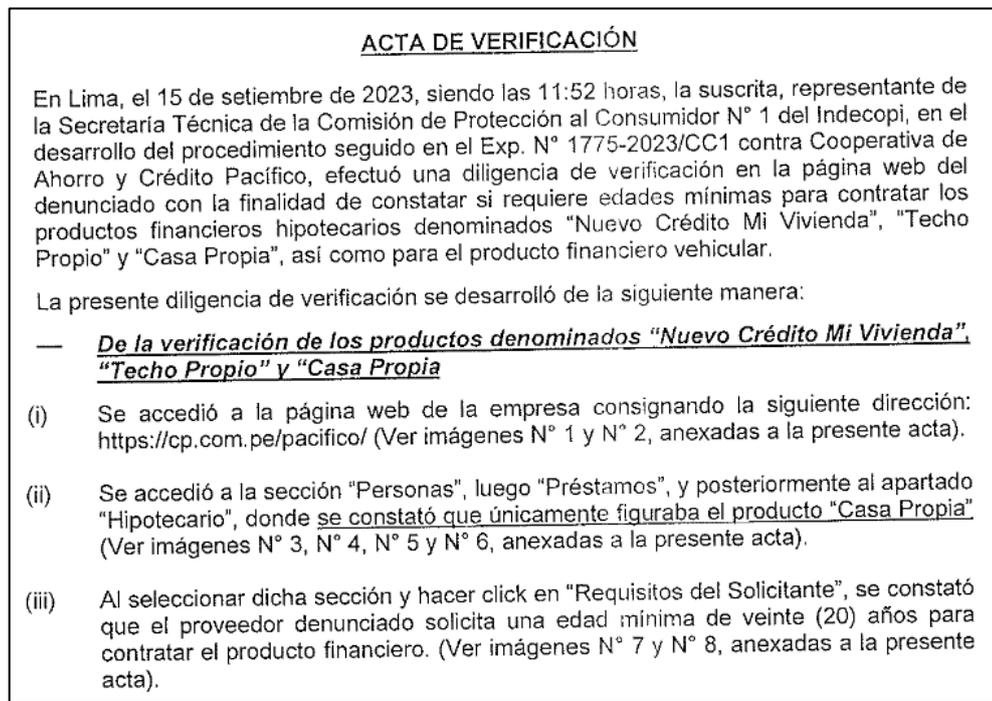
Imagen N° 3: impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa – Producto Casa Propia

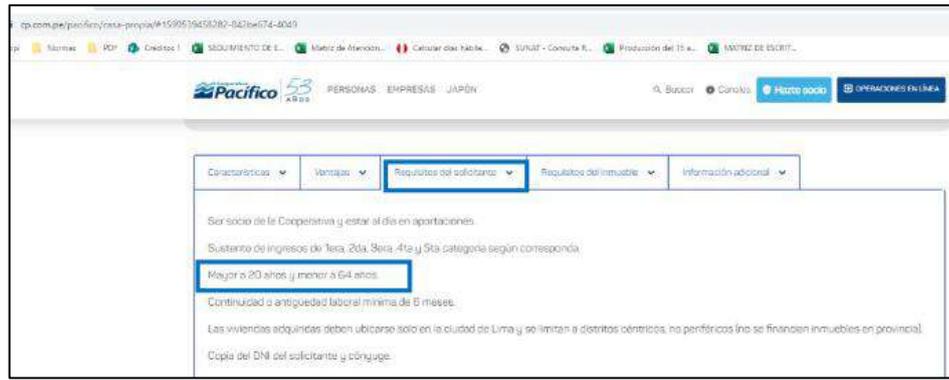
(ver en la siguiente página)



74. Asimismo, obra en el expediente el Acta de Verificación del 15 de setiembre de 2023, cuyas partes pertinentes se insertan a continuación:

Imagen N° 4: partes pertinentes del Acta de Verificación del 15 de setiembre de 2023





75. De la revisión de los medios probatorios indicados, se verificó que la Cooperativa estableció como un requisito para la contratación del producto financiero denominado Casa Propia que el contratante debía ser mayor de veinte (20) años y menor de sesenta y cuatro (64) años
76. Ahora bien, a través de sus descargos, la Cooperativa no cuestionó el hecho de que, para la contratación del producto financiero denominado Techo Propio, requería como requisito que los contratantes sean mayores de veinte (20) años y menores de sesenta y cuatro (64) años; por el contrario, la parte denunciada expuso argumentos para sustentar y justificar los motivos por los que había establecido dicho requisito.
77. En ese orden de ideas, se verifica que ha quedado acreditada la ocurrencia de la conducta constitutiva del hecho denunciado, esto es, que respecto de la contratación del producto financiero denominado Casa Propia, la Cooperativa estableció como requisito que los contratantes se encuentren dentro de un rango de edad superior a los veinte (20) años e inferior a los sesenta y cuatro (64) años.
78. En ese sentido, corresponde determinar si la Cooperativa ha expuesto argumentos u ofrecido medios probatorios que constituyan una causa objetiva que justifique el trato diferenciado en el que incurrió.
79. Al respecto, a través de su escrito de descargos, la Cooperativa indicó que existían causas objetivas que habían conllevado a que su entidad segmente al público objetivo, constituidas por la cantidad de créditos que puede otorgar, los riesgos, las oportunidades, competencia, tendencias, necesidades en el mercado y comportamiento; sin embargo, la parte denunciada no ha ofrecido medios probatorios que permitan demostrar objetivamente sus afirmaciones.
80. En efecto, este despacho considera que, para efectos de acreditar el carácter objetivo y justificado de la práctica que la Asociación le atribuye, correspondía que la Cooperativa no solo exponga los argumentos detallados en el numeral precedente, sino que ofrezca medios probatorios que permitan sustentar de forma fehaciente que la aplicación del requisito de edad del contratante tenía su correlato en los factores alegados; sin embargo, ello no ha sucedido en el caso concreto, por lo que corresponde desestimar lo expuesto por la parte denunciada.
81. Por otro lado, la Cooperativa indicó que las cooperativas competían en el mercado en una situación menos competitiva, ya que cuentan con recursos limitados que los ponen



en una situación de desventaja en el mercado, no siendo la primera opción del consumidor; que era necesario cuidar la cantidad de productos activos que ponían a disposición de los consumidores a través de políticas de gestión de riesgos; y, que ofrecer una cantidad elevada de créditos podía dispersar recursos y dificultar su capacidad para brindar servicios de alta calidad.

82. Con relación a las referidas afirmaciones, corresponde indicar que de la revisión del expediente no se verifica que la Cooperativa haya ofrecido medios probatorios que permitan acreditar lo indicado. Asimismo, debe considerarse que la parte denunciada no ha acreditado que las circunstancias mencionadas en el párrafo precedente se constituyan en suficientes para justificar la aplicación del requisito de edad para la contratación del producto denominado Casa Propia.
83. A mayor abundamiento, debe considerarse que, a criterio de este despacho, los efectos de los presuntos hechos relacionados con la existencia de una situación menos competitiva, los recursos limitados y la situación de desventaja que alega la Cooperativa, podrían ser controlados a partir de la realización de una adecuada evaluación de capacidad de endeudamiento de sus clientes, no haciéndose necesario establecer una limitación de acceso a la contratación a partir de un requisito constituido por la edad del contratante; por lo que, corresponde desestimar lo expuesto por la parte denunciada.
84. Asimismo, la Cooperativa indicó que los requisitos aplicados para la contratación del producto denominado Casa Propia fueron determinados a partir de un Business Case en el que se consideran diversos factores, entre los que se encuentra la edad de su público objetivo, así como que se tomó en cuenta el comportamiento de la valoración de los inmuebles.
85. En cuanto a lo expuesto por la Cooperativa, de la revisión del expediente se verifica que esta ofreció en calidad de medio probatorio la copia del documento denominado "Business Case: Préstamo Hipotecario", con la finalidad de sustentar los motivos por los que consideró la edad como uno de los requisitos para que los consumidores puedan acceder a la contratación del producto denominado Casa Propia; sin embargo, este despacho considera que el referido documento resulta insuficiente para justificar lo indicado.
86. Al respecto, corresponde señalar que el documento mencionado únicamente contiene redactadas las consideraciones con las que, a criterio de la Cooperativa, podría obtenerse una mejor rentabilidad para el proveedor; sin embargo, no se verifica que mediante este se encuentre debidamente justificado que la parte denunciada exija como uno de los requisitos para la contratación del producto denominado Casa Propia, que los contratantes sean mayores de veinte (20) y menores de sesenta y cuatro (64) años de edad.
87. Cabe precisar, que si bien en dicho documento se hace referencia a la edad de los clientes en que se concentra la demanda inmobiliaria, se indica que la colocación debe darse a partir de los veinte (20) años para asegurar el repago de la operación y se señala que diversas entidades apuntan a un rango etario similar al que pretende establecer como requisito, esta Comisión considera que dichos argumentos no se encuentran debidamente sustentados ni resultan suficientes para justificar la segmentación en la

contratación por el criterio de la edad; por lo que, corresponde desestimar lo expuesto por la parte denunciada.

88. Por otro lado, esta Comisión considera pertinente señalar que las evaluaciones efectuadas por las entidades financieras para que sus clientes puedan acceder a la contratación de sus productos financieros deberían estar sustentadas en criterios objetivos, priorizando básicamente la evaluación de la capacidad de endeudamiento de estos, así como la posibilidad de garantizar el cumplimiento en el pago, circunstancias en las que la edad del contratante no tiene incidencia alguna, por lo que esta no puede constituirse en un factor determinante o un requisito para acceder a la contratación.
89. A mayor abundamiento, debe considerarse que si un proveedor realiza una evaluación basada en criterios objetivos para contratar el otorgamiento de créditos con sus clientes, podrá reducir o eliminar el riesgo de la estabilidad de los fondos a su cargo en mayor medida que si contratara con cualquier otro consumidor en el mercado, debido a que dicho estándar razonable no implica otorgar de forma automática créditos a cualquier persona, sino únicamente a aquellas personas que califiquen para acceder a la referida contratación luego de determinarse su real capacidad para asumir y cancelar la deuda que pretende adquirir.
90. Finalmente, si bien mediante su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, la Cooperativa expuso los argumentos detallados en el numeral 12 de la presente resolución, este Colegiado no comparte lo indicado por la parte denunciante, en tanto conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, se ha efectuado un adecuado análisis de los medios probatorios, determinándose que la edad no se constituye en un criterio objetivo que permita determinar la capacidad de endeudamiento del cliente y su posibilidad de pago; por lo que, el hecho de que la edad del contratante sea exigido junto a otros requisitos no desvirtúa el hecho de que —a criterio de este Despacho— la edad no tiene incidencia alguna ni se constituye en un factor determinante o un requisito para acceder a la contratación.
91. Asimismo, el hecho de que la verificación de la edad de los consumidores para el acceso a un crédito se constituya en una práctica dentro del mercado financiero, no implica que la referida conducta se constituya en legal o que se encuentre exenta de evaluación por parte de la autoridad administrativa; por lo que, corresponde desestimar lo indicado.
92. Con relación a lo referido a las limitaciones que afrontan las Cooperativas para competir en el mercado, corresponde indicar que de la revisión del expediente no se verifica que la parte denunciada haya ofrecido medios probatorios que permitan acreditar lo indicado. Asimismo, debe considerarse que la parte denunciada no ha acreditado que las circunstancias mencionadas en el párrafo precedente se constituyan en suficientes para justificar la aplicación del requisito de edad para la contratación del producto materia del presente análisis.
93. Por otro lado, el hecho de que la Cooperativa haya otorgado créditos a consumidores que no cumplieran con el rango de edad establecido en su momento, no se constituye en suficiente para concluir que la entidad bancaria denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, al haber establecido un requisito para la contratación que no se constituye en determinante.

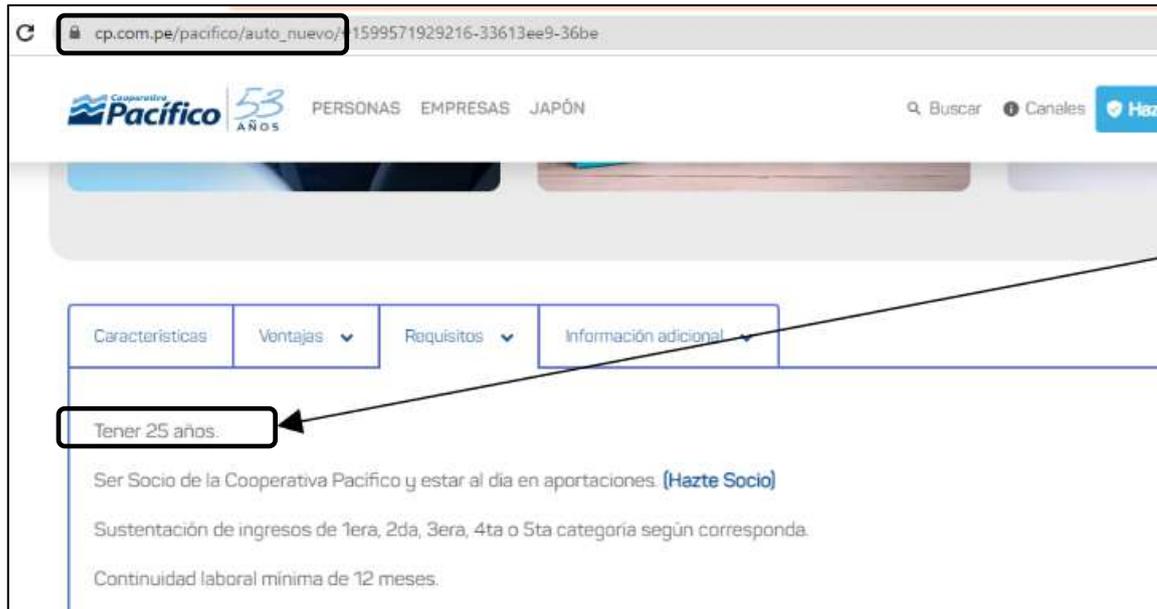
94. Por consiguiente, la Comisión puede concluir que la Cooperativa incurrió en trato diferenciado respecto de la contratación del producto financiero denominado Casa Propia, al establecer rangos de edad para la contratación del referido producto, lo cual no puede constituirse como un factor determinante o un requisito para que los consumidores puedan acceder a la contratación, sin que haya podido acreditar la existencia de una causa objetiva y justifica de dicha práctica.
95. En consecuencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción al artículo 38° del Código, en tanto la entidad financiera no ha acreditado una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón de la edad, para contratar el producto financiero hipotecario denominado Casa Propia.

(iv) De la responsabilidad de la Cooperativa respecto del producto Crédito Vehicular

96. La Asociación denunció a la Cooperativa refiriendo que dicha entidad habría incurrido en actos de discriminación respecto de la contratación de su producto financiero denominado Crédito Vehicular, estableciendo un rango de edad para la contratación de este.
97. Por su parte, a través de su escrito de descargos, la Cooperativa indicó que existían causas objetivas que conllevaron a que segmente al público objetivo de sus productos —entre otros, por razón de la edad—, así como que debía considerarse que las cooperativas competían en el mercado con recursos limitados que las ponían en una situación de desventaja. Agregó, que los requisitos establecidos para la contratación del producto denominado Crédito Vehicular fueron determinados a partir de un Business Case, en el cual se tomaron en cuenta diversos factores, así como de los riesgos que implicaba la contratación con personas menores de veinticinco (25) años de edad y el precio de las unidades vehiculares.
98. Dicho esto, para efectos de realizar el presente análisis y determinar si la parte denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, corresponde tener en cuenta lo indicado en el numeral 42 de la presente resolución.
99. Al respecto, obran en el expediente las impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa, ofrecidas en calidad de medio probatorio por la Asociación, las cuales corresponden al producto financiero denominado Crédito Vehicular, cuya imagen de la parte pertinente se inserta a continuación:

Imagen N° 5: impresiones de pantalla de la página web de la Cooperativa – Producto Crédito Vehicular

(ver en la siguiente página)



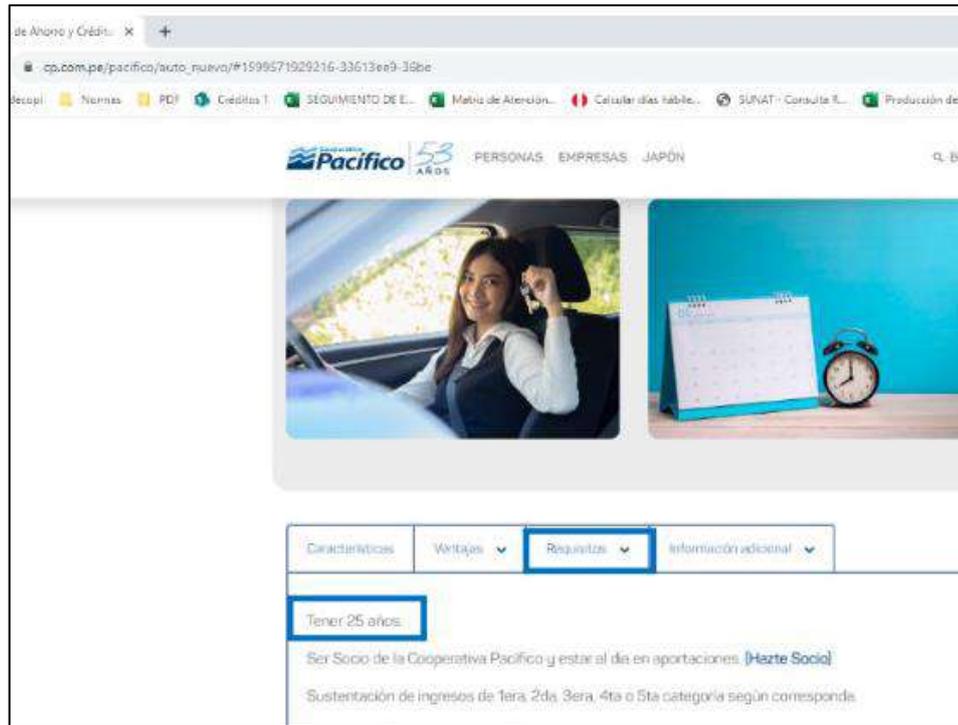
100. Asimismo, obra en el expediente el Acta de Verificación del 15 de setiembre de 2023, cuyas partes pertinentes se insertan a continuación:

Imagen N° 6: partes pertinentes del Acta de Verificación del 15 de setiembre de 2023

— **De la verificación del crédito vehicular**

- (i) Se accedió a la sección "Personas", luego "Préstamos", y posteriormente al apartado "Vehicular" donde se seleccionó la opción "Auto Nuevo" (Ver imágenes N° 9, N° 10, N° 11 y N° 12, anexadas a la presente acta).
- (ii) Al seleccionar dicha sección y hacer click en "Requisitos", se constató que el proveedor denunciado solicita una edad mínima de veinticinco (25) años para contratar el producto financiero. (Ver imagen N° 12, anexada a la presente acta).

(ver en la siguiente página)



101. De la revisión de los medios probatorios indicados, en los que se verifica el contenido de la página web de la Cooperativa, se desprende que se encuentran detallados los requisitos exigidos por la parte denunciada para la contratación del producto financiero denominado Crédito Vehicular, entre los que se señala expresamente que el contratante debe tener veinticinco (25) años.
102. Por otro lado, debe considerarse que, a través de sus descargos, la Cooperativa no cuestionó el hecho de que, para la contratación del producto financiero denominado Crédito Vehicular, requería como requisito que los contratantes tengan veinticinco (25) años de edad; por el contrario, la parte denunciada expuso argumentos para sustentar y justificar los motivos por los que había establecido dicho requisito.
103. En ese orden de ideas, se verifica que ha quedado acreditada la ocurrencia de la conducta constitutiva del hecho denunciado, esto es, que respecto de la contratación del producto financiero denominado Crédito Vehicular, la Cooperativa estableció como requisito que los contratantes tengan veinticinco (25) años de edad.
104. En ese sentido, corresponde determinar si la Cooperativa ha expuesto argumentos u ofrecido medios probatorios que permitan acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada sobre la presunta práctica discriminatoria, así como si lo expuesto constituye un pretexto o simulación para incurrir en la práctica.
105. Al respecto, a través de su escrito de descargos, la Cooperativa indicó que existían causas objetivas que habían conllevado a que su entidad segmente al público objetivo, constituidas por la cantidad de créditos que puede otorgar, los riesgos, las oportunidades, competencia, tendencias, necesidades en el mercado y

comportamiento; sin embargo, la parte denunciada no ha ofrecido medios probatorios que permitan demostrar objetivamente sus afirmaciones.

106. En efecto, este despacho considera que, para efectos de acreditar el carácter objetivo y justificado de la práctica que la Asociación le atribuye, correspondía que la Cooperativa no solo exponga los argumentos detallados en el numeral precedente, sino que ofrezca medios probatorios que permitan sustentar de forma fehaciente que la aplicación del requisito de edad del contratante tenía su correlato en los factores alegados; sin embargo, ello no ha sucedido en el caso concreto, por lo que corresponde desestimar lo expuesto por la parte denunciada.
107. Por otro lado, la Cooperativa indicó que las cooperativas competían en el mercado en una situación menos competitiva, ya que cuentan con recursos limitados que los ponen en una situación de desventaja en el mercado, no siendo la primera opción del consumidor; que era necesario cuidar la cantidad de productos activos que ponían a disposición de los consumidores a través de políticas de gestión de riesgos; y, que ofrecer una cantidad elevada de créditos podía dispersar recursos y dificultar su capacidad para brindar servicios de alta calidad.
108. Con relación a las referidas afirmaciones, corresponde indicar que de la revisión del expediente no se verifica que la Cooperativa haya ofrecido medios probatorios que permitan acreditar lo indicado. Asimismo, debe considerarse que la parte denunciada no ha acreditado que las circunstancias mencionadas en el párrafo precedente se constituyan en suficientes para justificar la aplicación del requisito de edad para la contratación del producto denominado Crédito Vehicular.
109. A mayor abundamiento, debe considerarse que, a criterio de este despacho, los efectos de los presuntos hechos relacionados con la existencia de una situación menos competitiva, los recursos limitados y la situación de desventaja que alega la Cooperativa, podrían ser controlados a partir de la realización de una adecuada evaluación de capacidad de endeudamiento de sus clientes, no haciéndose necesario establecer una limitación de acceso a la contratación a partir de un requisito constituido por la edad del contratante; por lo que, corresponde desestimar lo expuesto por la parte denunciada.
110. Asimismo, la Cooperativa indicó que los requisitos aplicados para la contratación del producto denominado Crédito Vehicular fueron determinados a partir de un Business Case en el que se consideran diversos factores, entre los que se encuentra la edad de su público objetivo, así como que se tomó en cuenta la valoración de las unidades vehiculares y los riesgos a que estos se encuentran expuestos.
111. En cuanto a lo expuesto por la Cooperativa, de la revisión del expediente se verifica que esta ofreció en calidad de medio probatorio la copia del documento denominado "Business Case: Préstamo Vehicular", con la finalidad de sustentar los motivos por los que consideró la edad como uno de los requisitos para que los consumidores puedan acceder a la contratación del producto denominado Crédito Vehicular; sin embargo, este despacho considera que el referido documento resulta insuficiente para justificar lo indicado.
112. Al respecto, corresponde señalar que el documento mencionado únicamente contiene redactadas las consideraciones con las que, a criterio de la Cooperativa, podría

obtenerse una mejor rentabilidad para el proveedor; sin embargo, no se verifica que mediante este se encuentre debidamente justificado que la parte denunciada exija como uno de los requisitos para la contratación del producto denominado Crédito Vehicular, que los contratantes tengan veinticinco (25) años de edad.

113. Cabe precisar, que si bien en dicho documento se hace referencia a la edad de los clientes en que se concentra la demanda vehicular, al comportamiento de manejo y el grado de responsabilidad en función de la edad, a que diversas entidades apuntan a un rango etario similar al que pretende establecer como requisito y a la siniestrabilidad de las unidades vehiculares en función de la edad, esta Comisión considera que dichos argumentos no se encuentran debidamente sustentados ni resultan suficientes para justificar la segmentación en la contratación por el criterio de la edad; por lo que, corresponde desestimar lo expuesto por la parte denunciada.
114. Por otro lado, esta Comisión considera pertinente señalar que las evaluaciones efectuadas por las entidades financieras para que sus clientes puedan acceder a la contratación de sus productos financieros deberían estar sustentadas en criterios objetivos, priorizando básicamente la evaluación de la capacidad de endeudamiento de estos, así como la posibilidad de garantizar el cumplimiento en el pago, circunstancias en las que la edad del contratante no tiene incidencia alguna, por lo que esta no puede constituirse en un factor determinante o un requisito para acceder a la contratación.
115. A mayor abundamiento, debe considerarse que si un proveedor realiza una evaluación basada en criterios objetivos para contratar el otorgamiento de créditos con sus clientes, podrá reducir o eliminar el riesgo de la estabilidad de los fondos a su cargo en mayor medida que si contratara con cualquier otro consumidor en el mercado, debido a que dicho estándar razonable no implica otorgar de forma automática créditos a cualquier persona, sino únicamente a aquellas personas que califiquen para acceder a la referida contratación luego de determinarse su real capacidad para asumir y cancelar la deuda que pretende adquirir.
116. Finalmente, si bien mediante su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, la Cooperativa expuso los argumentos detallados en el numeral 12 de la presente resolución, este Colegiado no comparte lo indicado por la parte denunciante, en tanto conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes, se ha efectuado un adecuado análisis de los medios probatorios, determinándose que la edad no se constituye en un criterio objetivo que permita determinar la capacidad de endeudamiento del cliente y su posibilidad de pago; por lo que, el hecho de que la edad del contratante sea exigido junto a otros requisitos no desvirtúa el hecho de que —a criterio de este Despacho— la edad no tiene incidencia alguna ni se constituye en un factor determinante o un requisito para acceder a la contratación.
117. Asimismo, el hecho de que la verificación de la edad de los consumidores para el acceso a un crédito se constituya en una práctica dentro del mercado financiero, no implica que la referida conducta se constituya en legal o que se encuentre exenta de evaluación por parte de la autoridad administrativa; por lo que, corresponde desestimar lo indicado.
118. Con relación a lo referido a las limitaciones que afrontan las Cooperativas para competir en el mercado, corresponde indicar que de la revisión del expediente no se verifica que la parte denunciada haya ofrecido medios probatorios que permitan acreditar lo

indicado. Asimismo, debe considerarse que la parte denunciada no ha acreditado que las circunstancias mencionadas en el párrafo precedente se constituyan en suficientes para justificar la aplicación del requisito de edad para la contratación del producto materia del presente análisis.

119. Por otro lado, el hecho de que la Cooperativa haya otorgado créditos a consumidores que no cumplieran con el rango de edad establecido en su momento, no se constituye en suficiente para concluir que la entidad bancaria denunciada incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, al haber establecido un requisito para la contratación que no se constituye en determinante.
120. Por consiguiente, la Comisión puede concluir que la Cooperativa incurrió en trato diferenciado respecto de la contratación del producto financiero denominado Crédito Vehicular, al establecer rangos de edad para la contratación del referido producto, lo cual no puede constituirse como un factor determinante o un requisito para que los consumidores puedan acceder a la contratación, sin que haya podido acreditar la existencia de una causa objetiva y justifica de dicha práctica.
121. En consecuencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra la Cooperativa, por infracción al artículo 38° del Código, en tanto que la entidad financiera no ha acreditado una causa objetiva que justifique la aplicación un trato diferenciado, en razón de la edad, para contratar el producto financiero denominado Crédito Vehicular.

V. Sobre la medida correctiva

122. 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 complementarias¹⁶.
123. 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 anterior¹⁷. Las medidas correctivas complementarias tienen

¹⁶ 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.

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 115°.- Medidas correctivas reparadoras

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

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹⁸.

- 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 deben ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

¹⁸ **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 de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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

124. En su denuncia, la Asociación solicitó, en calidad de medida correctiva, que la Cooperativa cumpla con lo siguiente: (i) la eliminación de su página web de los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados; (ii) publique avisos rectificatorios mediante todos sus medios; (iii) capacite a su personal involucrado en la creación, diseño, ejecución o supervisión de políticas comerciales y crediticias de la empresa y de atención al cliente sobre la discriminación en el ámbito de consumo; (iv) colocar al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, de forma permanente, en un lugar visible y fácilmente accesible, un cartel con el siguiente mensaje: *Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante la Asociación D.D.C. Y U.*; y, (v) ordenar la publicación de un extracto de la resolución emitida por el Indecopi en la página web, establecimiento y otros medios de la Cooperativa.
125. En el presente caso, se ha verificado que la Cooperativa incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor, al haberse acreditado que aplicó un trato diferenciado para la contratación de los cuatro (4) productos financieros materia de análisis, debido que estableció rangos de edad para dicha contratación.
126. Con relación a lo solicitado por la Asociación detallado en el punto (v) del numeral 108 del presente documento, este Colegiado no evidencia que ordenar la medida correctiva ahí señalada resarciría las consecuencias de la conducta infractora; por lo que se desestima tal petición.
127. En ese sentido, la Comisión considera que corresponde ordenar a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:
- (i) Abstenerse de establecer y/o exigir, como uno de los requisitos o factores a evaluar para el otorgamiento de los productos financieros que pone a disposición de sus clientes, el cumplimiento de determinados rangos de edad;
 - (ii) brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,
 - (iii) colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente

mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

128. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Cooperativa deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código¹⁹.
129. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, 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 correctiva²⁰.
130. 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

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
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)

²⁰ **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.
(...)
40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil.

VI. Sobre la graduación de la sanción

131. El 14 de junio de 2021²¹, 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 resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)²², aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de la Comisión de Protección al

²¹ **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.

²² **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

Artículo 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 resolutores 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.

Consumidor N° 1, 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 fecha²³.

132. 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 en 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
133. 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 estos órganos colegiados²⁴, siempre que la infracción cumpla con los requisitos siguientes: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel

²³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 107.- Postulación del procedimiento.

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

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 2. Alcance

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

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

nacional²⁵. **En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el método ad hoc.**

134. El *método ad hoc* será utilizado para aquellas infracciones al Código en las cuales no se cumpla con alguno de los requisitos aplicables para la utilización del método de valores preestablecidos²⁶. 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*)²⁷, tal como se aprecia a continuación:

Diagrama N° 1

(ver en la siguiente página)

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.

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.

(...)"

²⁶ En este último caso, se deberá utilizar el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*.

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.

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

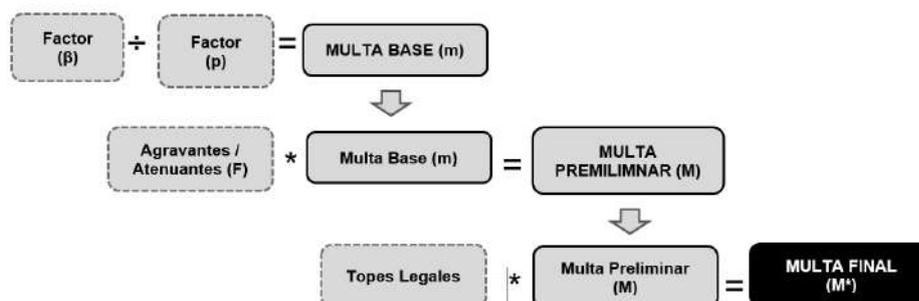
Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

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*).

(....).



– Multa base (m)

135. De acuerdo con el diagrama planteado, la Multa Base (m), bajo la metodología clásica, se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección)²⁸. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

a) Determinación del factor β

136. Conforme lo establece el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el factor β se obtiene bajo dos (2) formas²⁹:

- Mediante el beneficio ilícito, que comprende a los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción, los que a su vez pueden explicarse por incrementos en los ingresos del infractor producto de variaciones positivas en el precio y cantidades, o por costos evitados, o
- Mediante el perjuicio económico causado o daño.

137. Según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, en cuanto al beneficio ilícito, este puede entenderse como una aproximación del beneficio que habría obtenido el infractor al

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.

(...)

C. Método ad hoc.

Como regla general, bajo la aproximación *ad hoc*, la multa base (m) se estima dividiendo el factor β entre el factor p , conforme la expresión que se presenta a continuación:

(VIII) $m = \beta/p$

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

(...)

C. Método ad hoc.

(...)

a) Criterios para la determinación del factor β

El factor β se aproxima bajo dos formas:

- Mediante el beneficio ilícito, que comprende a los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción, los que a su vez pueden explicarse por incrementos en los ingresos del infractor producto de variaciones positivas en el precio y cantidades, o por costos evitados, o
- Mediante el perjuicio económico causado o daño.

(...)

incurrir en una práctica ilícita; aunque pueden presentarse situaciones menores en donde el infractor no logra hacer efectivo un beneficio y corresponde determinar un beneficio esperado producto de la infracción.

138. Existen diversas formas de obtener una aproximación del beneficio ilícito según la naturaleza de la práctica infractora y la información disponible; sin perjuicio de ello, el beneficio ilícito representa los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción. Por tanto, bajo esta formulación, y dependiendo del caso en concreto, el beneficio incremental puede derivarse de un incremento en los ingresos y/o por una reducción en los costos. Cuando la fuente principal del beneficio ilícito es producto de ahorros obtenidos por la infracción o por no realizar las inversiones o gastos que demanda el cumplimiento de una normativa sectorial o nacional, se dice que el agente infractor se ha beneficiado por costos evitados.
139. En el caso de la aproximación por el perjuicio económico causado o daño, aplicable a las situaciones en la que una infracción genera perjuicios significativos a uno o varios agentes, deben diferenciarse tres (3) tipos de definiciones que sirven para estimar el perjuicio económico causado o daño: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona, conforme se detalla en el Cuadro 27 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

**“Cuadro 27
DEFINICIÓN DE LAS TIPOLOGÍAS DE PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO”**

Tipología	Definición
<i>Daño emergente</i>	<i>Representa la pérdida en la riqueza o patrimonio del agente económico, explicada directamente por la acción u omisión del agente infractor.</i>
<i>Lucro cesante</i>	<i>Representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido el evento dañino. Es decir, se trata de un beneficio dejado de percibir a causa de la infracción.</i>
<i>Daño a la persona</i>	<i>Representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción que puede derivar como mínimo un daño emergente y lucro cesante”.</i>

140. Cada aproximación requiere un determinado nivel de información; por lo que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM muestra la información mínima que puede requerirse para estimar el factor β dado el enfoque de beneficios o perjuicio económico causado o daño, conforme se aprecia a continuación:

“Cuadro 28: INFORMACIÓN MÍNIMA PARA ESTIMAR EL FACTOR β , SEGÚN BENEFICIOS O PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO

Ítem	Enfoque		
	Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	<i>Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.</i>	<i>Costos de cumplimiento.</i>	<i>Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.</i>
Agente	<i>El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.</i>		<i>El(los) afectado (s) y eventualmente un</i>

		<i>agente o mercado/ industria lo más idéntico posible.</i>
Período	<i>Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del período antes o después de la infracción debe ser similar al del período en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.</i>	

141. En caso no sea posible determinar el beneficio ilícito, costo evitado o perjuicio económico o daño o algún otro parámetro para estimar el factor β , u obtener la información vinculada a las condiciones previas al periodo de la infracción, resultará posible consultar fuentes de información oficial y realizar los requerimientos de información necesarios a entidades públicas pertinentes³⁰.
142. Al respecto, esta Comisión considera, en cuanto a la determinación del costo evitado, que de no ser posible –de los actuados del procedimiento– la obtención de la información necesaria para el cálculo de su valoración podrá estimarse tomando en consideración el valor de contratar el servicio de un personal capacitado, que le permitiría al proveedor adoptar las acciones pertinentes a fin de evitar incurrir en la comisión de la conducta infractora.
- b) Determinación del factor p**
143. El factor p representa a la probabilidad de detección. Dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa del infractor de ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
144. Según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, para determinar el valor del factor p primero es necesario definir su nivel, el cual puede ser bajo, medio o alto en función de las características que presente cada caso en concreto. Posteriormente, se considera el valor de la probabilidad que corresponde al nivel determinado.
145. El nivel del factor p se determina en función de la recurrencia, magnitud e importancia en la que se presentan cada una de las características que se señalan en el Cuadro 29 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el cual se visualiza a continuación:

“Cuadro 29: CARACTERÍSTICAS SEGÚN NIVEL DE DETECCIÓN”

(ver en la siguiente página)

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.

(...)

En caso no sea posible determinar el beneficio ilícito, costo evitado o perjuicio económico o daño o algún otro parámetro para estimar el factor β , u obtener la información vinculada a las condiciones previas al periodo de la infracción, una alternativa es emplear razonablemente la información pública de empresas competidoras que operen en el mismo mercado o sector, o usar parámetros de estudios publicados por la academia o por organismos internacionales. Naturalmente, bajo cualquier escenario puede resultar bastante útil consultar fuentes de información oficial y realizar los requerimientos de información necesarios a entidades públicas pertinentes.

En caso de que las definiciones de perjuicio económico causado o daño definidas en el presente acápite no sean suficientes para que el OR pueda definir el valor de la Multa Base (m), el OR debe sustentar sus razones y adoptar de manera general una aproximación basada en valores preestablecidos o en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.

N°	Característica			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información	Clandestinidad / informalidad	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa	Medio
3	Autoreporte	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

146. Cabe señalar que la referida normativa precisa que no es necesario que se presenten las tres (3) características señaladas en el cuadro al mismo tiempo para determinar un nivel de detección; asimismo, en caso de que se presenten características de distintos niveles al mismo tiempo, se deberá valorar y determinar cuáles de éstas se presentan con mayor relevancia a efectos de dilucidar el nivel de detección.
147. Cabe señalar que la referida normativa precisa que no es necesario que se presenten las tres (3) características señaladas en el cuadro al mismo tiempo para determinar un nivel de detección; asimismo, en caso de que se presenten características de distintos niveles al mismo tiempo, se deberá valorar y determinar cuáles de éstas se presentan con mayor relevancia a efectos de dilucidar el nivel de detección.
148. Asimismo, los valores del factor p para cada nivel de probabilidad de detección se desarrollan en el Cuadro 30 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

“Cuadro 30: FACTOR p SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO

Nivel de Probabilidad	Protección del Consumidor	Competencia	Propiedad Intelectual		
	CC1, CC2 y CC3	CLC	DDA	DIN	DSD
Baja	23,19%	26,49%	5,46%	23,94%	6,40%
Media	37,40%	41,38%	15,88%	57,27%	15,43%
Alta	49,94%	53,81%	23,46%	74,57%	23,66%”

—Multa Preliminar (M)

149. 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)**
150. 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 de ellas, dicho factor será equivalente a 1 o 100%. De verificarse circunstancias atenuantes o agravantes se establecerá el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye o aumenta, respectivamente, el valor de la

Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM³¹. 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). ³²
Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). ³³
La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

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.**

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agravar) 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:

$$F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

(II) 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.

³² **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.

(...).

³³ "(...) la autoridad administrativa deberá considerar la reincidencia (cuando el administrado ya ha sido sancionado por una infracción análoga o igual a la que se le imputa) o reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad), como un factor que determina el incremento de las sanciones (...). GOMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf

Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. ³⁴
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*)

151. 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 vigente³⁵. 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,

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.**

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.

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

(...)

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 Código³⁶; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

—Aplicación al caso en concreto

152. Con relación a la graduación de la sanción que corresponde efectuar respecto de la responsabilidad de la Cooperativa debe precisarse que, en tanto la imputación formulada contra dicha entidad se efectuó respecto de cuatro (4) productos financieros distintos, este despacho considera que debe realizarse la graduación de la sanción que corresponde imponer por la conducta perpetrada a través de cada uno de estos de forma independiente, lo cual se realizará a continuación.
153. En el presente caso, el procedimiento administrativo iniciado por la Asociación contra la Cooperativa, por presunta infracción al Código, inició el 21 de setiembre de 2023, 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.
154. Al respecto, se evidencia la existencia de la infracción administrativa cometida por la Cooperativa vinculada a realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de los productos materia del presente análisis, como consecuencia de que se establecieron rangos de edad para la contratación de estos.
155. Ahora bien, conforme lo explicado en los numerales anteriores, corresponde señalar que 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. Así, dicha normativa estableció que, en caso no se cumpla con todos los requisitos aplicables para el método de valores preestablecidos (ver numeral 105), corresponderá utilizará el método ad hoc.
156. De esta manera, teniendo en cuenta que la conducta infractora atribuida a la Cooperativa consistió en que incurrió en trato diferenciado respecto a la contratación de

³⁶ **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.

cuatro (4) productos financieros, no fue posible advertir el cumplimiento total de los requisitos que se necesita para la aplicación del método de valores preestablecidos, esto es, no se cumplió con el requisito referido al alcance geográfico menor a nivel nacional.

157. De la revisión de los actuados en el expediente, se advirtió que los productos, materia de denuncia, estuvieron disponibles para que cualquier persona, a nivel nacional, pueda contratar dichos productos, en la medida que no se verificó alguna restricción al momento de su contratación, teniendo en cuenta que tampoco la Cooperativa alegó restricción alguna para su contratación, referido al espacio geográfico.
158. En ese sentido, en la medida que no se verificó el cumplimiento total de los requisitos para la aplicación del método preestablecido, corresponde que las sanciones de las conductas infractoras atribuidas a la Cooperativa sean graduadas conforme al método ad hoc.
159. Ahora bien, resulta necesario traer a colación la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024, a través de la cual la Sala determinó la responsabilidad del proveedor denunciado por haber aplicado un trato diferenciado por rangos de edad en la contratación de tres (3) productos financieros.
160. En dicha resolución, la Sala, si bien evaluó la conducta del denunciado en una (1) sola imputación, determinó que correspondía efectuar la graduación de la sanción por cada uno de los productos que fueron materia de denuncia. Siendo esto así, corresponde que esta instancia imponga una sanción por cada uno de los productos que han sido objeto de evaluación en el presente caso, en tanto se ha determinado su responsabilidad por todos estos³⁷.

(i) De la sanción por la infracción relacionada con el producto denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda

—Beneficio ilícito

161. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por la Cooperativa consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de su producto financiero denominado “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, estableciendo rangos de edad para la contratación de este.

³⁷ Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024, emitido por la Sala:

“(…)”

43. Por lo expuesto, la Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra el Banco, al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

“(…)”

48. Ahora bien, esta Sala visualizó que la graduación de la sanción se realizó considerando los tres (3) productos materia de denuncia en conjunto; sin embargo, de manera congruente con la denuncia y la imputación de cargos realizada, dicha graduación se debió realizar de manera independiente por cada producto denunciado.

49. En tal sentido, corresponde declarar la nulidad de la sanción impuesta, ya que la determinación de la sanción se debió realizar por cada producto denunciado. En consecuencia, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción”.

162. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación del producto financiero, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
163. No obstante, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que, para determinar la graduación de la sanción, en el presente caso, puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor, como el perjuicio económico causado o daño.

—Perjuicio económico o daño

164. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona³⁸, debido a que el hecho infractor ocasiona afectación a la colectividad de usuarios como consecuencia de la aplicación de requisitos establecidos por la Cooperativa para acceder a la contratación de su producto financiero denominado “Nuevo Crédito Mi Vivienda”, el mismo que no tenía causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión.
165. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el denunciado afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor cuando, en realidad, esta negativa debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo. Es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen este tipo de evaluación con la generalidad de sus clientes y no aplicar criterios distintos sobre un sector en concreto, práctica que se enmarca con lo que dispone el ordenamiento jurídico que prohíbe prácticas discriminatorias.
166. Sin embargo, el denunciado se ha apartado de este estándar que ha establecido la norma, incluso a nivel constitucional, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder a un préstamo.
167. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.

³⁸ Ver numeral 139.

168. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el denunciado, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.
169. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.

—Probabilidad de detección

170. En cuanto a la probabilidad de detección, este Despacho considera que aquella es de nivel alto, ello en la medida que la infracción fue detectable a través de información confiable, completa y de fácil acceso a través de la página web de la Cooperativa. En dicha medida, conforme al Cuadro 30 del Decreto Supremo corresponde otorgar un factor de 49,94%.

—Multa Base

171. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)³⁹, la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez, sancionar ejemplarmente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.

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:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- 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.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

172. Por ende, de acuerdo con pronunciamientos anteriores⁴⁰ y considerando lo señalado, esta Comisión considera que corresponde establecer que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT.

—Agravante y atenuante

173. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.

174. Respecto a los factores agravantes, corresponde señalar que el factor “Afectó el interés colectivo o difuso” resulta aplicable como agravante, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%⁴¹. Asimismo, corresponde precisar que de la revisión del expediente no se verifica la existencia de factores atenuantes que resulten aplicables al caso concreto.

⁴⁰ Ver por ejemplo Resolución Final Nº 1642-2023/CC1.

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)⁵

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agravar) 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 (ii), 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 (ii) y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

$$(ii) F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

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.

Cuadro 2
CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES Y ATENUANTES CON SUS RESPECTIVOS PORCENTAJES DE AUMENTO Y REDUCCIÓN

(...)

Circunstancias agravantes	f _i
(...)	(...)
f₆: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%

**—Multa Preliminar**

175. En ese sentido, corresponde tomar en cuenta el factor agravante (F) mencionado y aplicarlo a la Multa Base (m).
176. Dicho esto, realizando la operación matemática para aplicación del factor agravante (F), esta Comisión ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)⁴² UIT.

—Multa Final

177. Con relación a lo expuesto por la Cooperativa a través de su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, detallado en los puntos (ix), (x) y (xi) del punto 12 de la presente resolución, corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Sala, contenido en la Resolución N° 3649-2019/SPC-INDECOPI no se constituye en vinculante ni en un criterio de observancia obligatoria, por lo que este no tiene incidencia en la determinación de la sanción que este Colegiado considera pertinente imponer por la infracción en que incurrió el proveedor.
178. En ese mismo sentido, se debe tener presente que el análisis de la graduación de cada una de las sanciones impuestas en el presente pronunciamiento ha sido efectuado tomando en cuenta lo señalado por la Sala mediante la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI, a través de la cual determinó que correspondía realizar la graduación de la sanción por cada uno de los productos que fueron materia de denuncia.
179. Además, la Cooperativa no ha acreditado que la multa propuesta se constituya en desproporcional o arbitraria, más aún, si se toma en cuenta que esta ha sido determinada a partir de la aplicación de los criterios contenidos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de las multas que impongan los Órganos Resolutivos del Indecopi respecto de las Infracciones Sancionables en el ámbito de su competencia.
180. Además, el hecho de que no se haya determinado el número exacto de personas afectadas con el trato diferenciado no desvirtúa el hecho de que la referida conducta afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor, lo cual fue materia de una denuncia interpuesta ante este Despacho; por lo que, dicho criterio o factor debe ser tomado en cuenta para graduar la sanción que corresponde imponer al proveedor.
181. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Cooperativa una Multa Final (M*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT, por la infracción relacionada con el producto financiero denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda.

⁴² Multa Base (24) x [Agravante (30%)] = Multa Preliminar (31,2)



(ii) **De la sanción por la infracción relacionada con el producto denominado Techo Propio**

—**Beneficio ilícito**

182. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por la Cooperativa consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de su producto financiero denominado “Techo Propio”, estableciendo rangos de edad para la contratación de este.
183. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación del producto financiero, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
184. No obstante, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que, para determinar la graduación de la sanción, en el presente caso, puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor, como el perjuicio económico causado o daño.

—**Perjuicio económico o daño**

185. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona⁴³, debido a que el hecho infractor ocasiona afectación a la colectividad de usuarios como consecuencia de la aplicación de requisitos establecidos por la Cooperativa para acceder a la contratación de su producto financiero denominado “Techo Propio”, el mismo que no tenía causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión.
186. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el denunciado afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor cuando, en realidad, esta negativa debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo. Es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen este tipo de evaluación con la generalidad de sus clientes y no aplicar criterios distintos sobre un sector en concreto, práctica que se enmarca con lo que dispone el ordenamiento jurídico que prohíbe prácticas discriminatorias.
187. Sin embargo, el denunciado se ha apartado de este estándar que ha establecido la norma, incluso a nivel constitucional, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un

⁴³ Ver numeral 139.

consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder aún préstamo.

188. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.
189. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el denunciado, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.
11. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.

—Probabilidad de detección

190. En cuanto a la probabilidad de detección, este Despacho considera que aquella es de nivel alto, ello en la medida que la infracción fue detectable a través de información confiable, completa y de fácil acceso a través de la página web de la Cooperativa. En dicha medida, conforme al Cuadro 30 del Decreto Supremo corresponde otorgar un factor de 49,94%.

—Multa Base

191. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG⁴⁴, la Comisión considera que la cuantía de la

⁴⁴ **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:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;

sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez, sancionar ejemplarmente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.

192. Por ende, de acuerdo con pronunciamientos anteriores⁴⁵ y considerando lo señalado, esta Comisión considera que corresponde establecer que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT.

—Agravante y atenuante

193. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.

194. Respecto a los factores agravantes, corresponde señalar que el factor “Afectó el interés colectivo o difuso” resulta aplicable como agravante, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%⁴⁶. Asimismo, corresponde precisar que de

- 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.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

⁴⁵ Ver por ejemplo Resolución Final N° 1642-2023/CC1.

⁴⁶ **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)⁵

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agravar) 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 (ii), 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 (ii) y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

$$(ii) F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

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.

Cuadro 2



la revisión del expediente no se verifica la existencia de factores atenuantes que resulten aplicables al caso concreto.

—Multa Preliminar

195. En ese sentido, corresponde tomar en cuenta el factor agravante (F) mencionado y aplicarlo a la Multa Base (m).
196. Dicho esto, realizando la operación matemática para aplicación del factor agravante (F), esta Comisión ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)⁴⁷ UIT.

—Multa Final

197. Con relación a lo expuesto por la Cooperativa a través de su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, detallado en los puntos (ix), (x) y (xi) del punto 12 de la presente resolución, corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Sala, contenido en la Resolución N° 3649-2019/SPC-INDECOPI no se constituye en vinculante ni en un criterio de observancia obligatoria, por lo que este no tiene incidencia en la determinación de la sanción que este Colegiado considera pertinente imponer por la infracción en que incurrió el proveedor.
198. En ese mismo sentido, se debe tener presente que el análisis de la graduación de cada una de las sanciones impuestas en el presente pronunciamiento ha sido efectuado tomando en cuenta lo señalado por la Sala mediante la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI, a través de la cual determinó que correspondía realizar la graduación de la sanción por cada uno de los productos que fueron materia de denuncia.
199. Además, la Cooperativa no ha acreditado que la multa propuesta se constituya en desproporcional o arbitraria, más aún, si se toma en cuenta que esta ha sido determinada a partir de la aplicación de los criterios contenidos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de las multas que impongan los Órganos Resolutivos del Indecopi respecto de las Infracciones Sancionables en el ámbito de su competencia.
200. Además, el hecho de que no se haya determinado el número exacto de personas afectadas con el trato diferenciado no desvirtúa el hecho de que la referida conducta afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor, lo cual fue materia de una denuncia interpuesta ante este Despacho; por lo que, dicho criterio o factor debe ser tomado en cuenta para graduar la sanción que corresponde imponer al proveedor.

CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES Y ATENUANTES CON SUS RESPECTIVOS PORCENTAJES DE AUMENTO Y REDUCCIÓN

(...)

Circunstancias agravantes	fi
(...)	(...)
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%

⁴⁷ Multa Base (24) x [Agravante (30%)] = Multa Preliminar (31,2)

201. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Cooperativa una Multa Final (M*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT, por la infracción relacionada con el producto financiero denominado Techo Propio.

(iii) De la sanción por la infracción relacionada con el producto denominado Casa Propia

—Beneficio ilícito

202. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por la Cooperativa consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de su producto financiero denominado “Casa Propia”, estableciendo rangos de edad para la contratación de este.

203. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación del producto financiero, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.

204. No obstante, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que, para determinar la graduación de la sanción, en el presente caso, puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor, como el perjuicio económico causado o daño.

—Perjuicio económico o daño

205. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona⁴⁸, debido a que el hecho infractor ocasiona afectación a la colectividad de usuarios como consecuencia de la aplicación de requisitos establecidos por la Cooperativa para acceder a la contratación de su producto financiero denominado “Casa Propia”, el mismo que no tenía causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión.

206. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el denunciado afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor cuando, en realidad, esta negativa debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser

⁴⁸ Ver numeral 139.

consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo. Es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen este tipo de evaluación con la generalidad de sus clientes y no aplicar criterios distintos sobre un sector en concreto, práctica que se enmarca con lo que dispone el ordenamiento jurídico que prohíbe prácticas discriminatorias.

207. Sin embargo, el denunciado se ha apartado de este estándar que ha establecido la norma, incluso a nivel constitucional, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder aún préstamo.
208. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.
209. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el denunciado, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.
12. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.

—Probabilidad de detección

210. En cuanto a la probabilidad de detección, este Despacho considera que aquella es de nivel alto, ello en la medida que la infracción fue detectable a través de información confiable, completa y de fácil acceso a través de la página web de la Cooperativa. En dicha medida, conforme al Cuadro 30 del Decreto Supremo corresponde otorgar un factor de 49,94%.

—Multa Base

211. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3

del artículo 248 del TUO de la LPAG⁴⁹, la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez, sancionar ejemplarmente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.

212. Por ende, de acuerdo con pronunciamientos anteriores⁵⁰ y considerando lo señalado, esta Comisión considera que corresponde establecer que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT.

—Agravante y atenuante

213. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.
214. Respecto a los factores agravantes, corresponde señalar que el factor “Afectó el interés colectivo o difuso” resulta aplicable como agravante, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%⁵¹. Asimismo, corresponde precisar que de

⁴⁹ **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:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- 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.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

⁵⁰ Ver por ejemplo Resolución Final N° 1642-2023/CC1.

⁵¹ **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)⁵

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 (ii), 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 (ii) y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

$$(ii) F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

Donde n representa al número de circunstancias agravantes y atenuantes identificadas.

la revisión del expediente no se verifica la existencia de factores atenuantes que resulten aplicables al caso concreto.

—Multa Preliminar

215. En ese sentido, corresponde tomar en cuenta el factor agravante (F) mencionado y aplicarlo a la Multa Base (m).
216. Dicho esto, realizando la operación matemática para aplicación del factor agravante (F), esta Comisión ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)⁵² UIT.

—Multa Final

217. Con relación a lo expuesto por la Cooperativa a través de su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, detallado en los puntos (ix), (x) y (xi) del punto 12 de la presente resolución, corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Sala, contenido en la Resolución N° 3649-2019/SPC-INDECOPI no se constituye en vinculante ni en un criterio de observancia obligatoria, por lo que este no tiene incidencia en la determinación de la sanción que este Colegiado considera pertinente imponer por la infracción en que incurrió el proveedor.
218. En ese mismo sentido, se debe tener presente que el análisis de la graduación de cada una de las sanciones impuestas en el presente pronunciamiento ha sido efectuado tomando en cuenta lo señalado por la Sala mediante la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI, a través de la cual determinó que correspondía realizar la graduación de la sanción por cada uno de los productos que fueron materia de denuncia.
219. Además, la Cooperativa no ha acreditado que la multa propuesta se constituya en desproporcional o arbitraria, más aún, si se toma en cuenta que esta ha sido determinada a partir de la aplicación de los criterios contenidos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Graduación, Metodología y

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.

Cuadro 2 CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES Y ATENUANTES CON SUS RESPECTIVOS PORCENTAJES DE AUMENTO Y REDUCCIÓN

(...)

Circunstancias agravantes	fi
(...)	(...)
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%

⁵² Multa Base (24) x [Agravante (30%)] = Multa Preliminar (31,2)

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.

220. Además, el hecho de que no se haya determinado el número exacto de personas afectadas con el trato diferenciado no desvirtúa el hecho de que la referida conducta afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor, lo cual fue materia de una denuncia interpuesta ante este Despacho; por lo que, dicho criterio o factor debe ser tomado en cuenta para graduar la sanción que corresponde imponer al proveedor.
221. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Cooperativa una Multa Final (M*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT, por la infracción relacionada con el producto financiero denominado Casa Propia.

(iv) De la sanción por la infracción relacionada con el producto denominado Crédito Vehicular

—Beneficio ilícito

222. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por la Cooperativa consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de su producto financiero denominado “Crédito Vehicular”, estableciendo rangos de edad para la contratación de este.
13. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación del producto financiero, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
223. No obstante, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que, para determinar la graduación de la sanción, en el presente caso, puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor, como el perjuicio económico causado o daño.

—Perjuicio económico o daño

224. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona⁵³, debido a que el hecho infractor ocasiona afectación a

⁵³ Ver numeral 139.

la colectividad de usuarios como consecuencia de la aplicación de requisitos establecidos por la Cooperativa para acceder a la contratación de su producto financiero denominado “Crédito Vehicular”, el mismo que no tenía causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión.

225. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el denunciado afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor cuando, en realidad, esta negativa debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo. Es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen este tipo de evaluación con la generalidad de sus clientes y no aplicar criterios distintos sobre un sector en concreto, práctica que se enmarca con lo que dispone el ordenamiento jurídico que prohíbe prácticas discriminatorias.
226. Sin embargo, el denunciado se ha apartado de este estándar que ha establecido la norma, incluso a nivel constitucional, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder a un préstamo.
227. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.
228. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el denunciado, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.
229. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.

—Probabilidad de detección

230. En cuanto a la probabilidad de detección, este Despacho considera que aquella es de nivel alto, ello en la medida que la infracción fue detectable a través de información confiable, completa y de fácil acceso a través de la página web de la Cooperativa. En dicha medida, conforme al Cuadro 30 del Decreto Supremo corresponde otorgar un factor de 49,94%.

—Multa Base

231. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG⁵⁴, la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez, sancionar ejemplarmente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.
232. Por ende, de acuerdo con pronunciamientos anteriores⁵⁵ y considerando lo señalado, esta Comisión considera que corresponde establecer que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT.

—Agravante y atenuante

233. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.
234. Respecto a los factores agravantes, corresponde señalar que el factor “Afectó el interés colectivo o difuso” resulta aplicable como agravante, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%⁵⁶. Asimismo, corresponde precisar que de

⁵⁴ **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:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- 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.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

⁵⁵ Ver por ejemplo Resolución Final N° 1642-2023/CC1.

⁵⁶ **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)⁵

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agravar) 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 %).

la revisión del expediente no se verifica la existencia de factores atenuantes que resulten aplicables al caso concreto.

—Multa Preliminar

235. En ese sentido, corresponde tomar en cuenta el factor agravante (F) mencionado y aplicarlo a la Multa Base (m).
236. Dicho esto, realizando la operación matemática para aplicación del factor agravante (F), esta Comisión ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)⁵⁷ UIT.

—Multa Final

237. Con relación a lo expuesto por la Cooperativa a través de su escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, detallado en los puntos (ix), (x) y (xi) del punto 12 de la presente resolución, corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Sala, contenido en la Resolución N° 3649-2019/SPC-INDECOPI no se constituye en vinculante ni en un criterio de observancia obligatoria, por lo que este no tiene incidencia en la determinación de la sanción que este Colegiado considera pertinente imponer por la infracción en que incurrió el proveedor.
238. En ese mismo sentido, se debe tener presente que el análisis de la graduación de cada una de las sanciones impuestas en el presente pronunciamiento ha sido efectuado tomando en cuenta lo señalado por la Sala mediante la Resolución N° 1340-2024/SPC-

- En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (ii), 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 (ii) y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

$$(ii) F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \dots f_n) = 1 + \sum_{i=1}^n f_i$$

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.

Cuadro 2 CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES Y ATENUANTES CON SUS RESPECTIVOS PORCENTAJES DE AUMENTO Y REDUCCIÓN

(...)

Circunstancias agravantes	f _i
(...)	(...)
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%

⁵⁷ Multa Base (24) x [Agravante (30%)] = Multa Preliminar (31,2)

INDECOPI, a través de la cual determinó que correspondía realizar la graduación de la sanción por cada uno de los productos que fueron materia de denuncia.

239. Además, la Cooperativa no ha acreditado que la multa propuesta se constituya en desproporcional o arbitraria, más aún, si se toma en cuenta que esta ha sido determinada a partir de la aplicación de los criterios contenidos en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Graduación, Metodología y Factores para la determinación de las multas que impongan los Órganos Resolutivos del Indecopi respecto de las Infracciones Sancionables en el ámbito de su competencia.
240. Además, el hecho de que no se haya determinado el número exacto de personas afectadas con el trato diferenciado no desvirtúa el hecho de que la referida conducta afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda a un crédito colocando como factor principal la edad del consumidor, lo cual fue materia de una denuncia interpuesta ante este Despacho; por lo que, dicho criterio o factor debe ser tomado en cuenta para graduar la sanción que corresponde imponer al proveedor.
241. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, de acuerdo con los fundamentos expuestos y acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica mediante Informe Final de Instrucción N° 1062-2024/CC1-ST, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Cooperativa una Multa Final (M*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT, por la infracción relacionada con el producto financiero denominado Crédito Vehicular.

VII. Sobre el porcentaje de la multa solicitado por la Asociación

242. El artículo 156° del Código establece que el Indecopi puede celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. Asimismo, se precisa que la firma del convenio otorga la posibilidad que se pueda disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por esas asociaciones de consumidores les sea entregado, con un límite de cincuenta por ciento (50%)⁵⁸.

⁵⁸

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

Artículo 156.- Convenios de cooperación institucional

- 156.1 El Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores les sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
- 156.2 Los porcentajes entregables a las asociaciones de consumidores deben ser utilizados a efectos de implementar acciones específicas de promoción y defensa de los intereses de los consumidores y un monto no mayor del cinco por ciento (5%) del porcentaje que se les entrega puede ser utilizado para su funcionamiento a efectos del desarrollo de su finalidad, en las condiciones que establece el reglamento.
- 156.3 Corresponde a la Contraloría General de la República supervisar que las asociaciones de consumidores destinen los recursos recaudados por concepto de multa para los fines señalados en el párrafo 156.2. El incumplimiento de dicha finalidad conlleva a resolver el Convenio de Cooperación Institucional e iniciar las acciones administrativas y penales que correspondan.
- 156.4 Los requisitos para la celebración de los convenios y para que la entrega de los fondos cumpla con la finalidad asignada son establecidos por el Indecopi y los organismos reguladores, respectivamente, mediante resolución de Consejo Directivo.

243. Entonces, de la lectura de la citada norma, se advierte que, para otorgar a la Asociación un porcentaje de la multa impuesta al proveedor denunciado, la referida asociación debe contar con un convenio suscrito con Indecopi, en el marco de una relación de cooperación a fin de promover, desarrollar y difundir publicaciones, labores de investigación y/o programas de difusión en beneficio de los consumidores, estableciéndose en dicho documento la entrega de un porcentaje de las multas impuestas, las cuales deberán ser destinadas única y exclusivamente, al financiamiento de las publicaciones, labores de investigación o programas de difusión en defensa de los derechos de los consumidores.
244. Ahora bien, conforme a lo comunicado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – DPC⁵⁹, en el caso en concreto, se verificó que la Asociación no cuenta con un convenio suscrito con el Indecopi, motivo por el cual no corresponde otorgar un porcentaje de las multas impuestas a la Cooperativa.
245. En consecuencia, la Comisión considera que no corresponde conceder un porcentaje de la multa impuesta a la Cooperativa, en la medida que la referida asociación no cuenta con un convenio suscrito con Indecopi, en conformidad con el artículo 156° del Código.

VIII. Sobre las costas y costos del procedimiento

246. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁶⁰, aprobada por Decreto Legislativo 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
247. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa de la Cooperativa, la Comisión considera que debe ordenarse el pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la parte denunciante.
248. En consecuencia, la Cooperativa deberá cumplir con pagar a la Asociación las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución⁶¹.
249. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Cooperativa deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del

⁵⁹ Mediante comunicación del 8 de noviembre de 2024, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – DPC informó a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 que el proveedor denunciado no cuenta con un convenio suscrito con el Indecopi.

⁶⁰ **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.

⁶¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código⁶².

250. Es pertinente informar que si la Asociación comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el denunciado 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 liquidadas⁶³.
251. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Asociación podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

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

252. 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

⁶² **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 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 resolutivo 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)

⁶³ **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.

infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado⁶⁴.

253. 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.
254. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de seis (6) infracciones al Código por parte de la Cooperativa, así como se ha impuesto las sanciones respectivas, 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 Defensoría del Consumidor y Usuarios – D.D.C. y U. contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por Defensoría del Consumidor y Usuarios – D.D.C. y U. contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado que exista una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Techo Propio.

TERCERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por Defensoría del Consumidor y Usuarios – D.D.C. y U. contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado una causa objetiva que justifique la aplicación de un trato diferenciado, en razón de la edad, para contratar el producto financiero hipotecario denominado Casa Propia.

CUARTO: declarar fundada la denuncia interpuesta por Defensoría del Consumidor y Usuarios – D.D.C. y U. contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, por infracción de los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad financiera no ha acreditado una causa objetiva que justifique la aplicación un trato diferenciado, en razón de la edad, para contratar el producto financiero denominado Crédito Vehicular.

⁶⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
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.

QUINTO: ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a tres (3) meses de notificada la presente resolución cumpla con:

- (i) Abstenerse de establecer y/o exigir, como uno de los requisitos o factores a evaluar para el otorgamiento de los productos financieros que pone a disposición de sus clientes, el cumplimiento de determinados rangos de edad;
- (ii) brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que: (a) participen en la creación, diseño, ejecución o supervisión de las políticas comerciales, crediticias o similares de la empresa; (b) participen en los procesos de diseño y ejecución de las políticas comerciales de atención al cliente o tengan contacto directo con clientes por cualquier canal de atención; y, (c) debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada. La referida capacitación deberá reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la entidad financiera) y contar con mecanismos de registro de asistentes, así como de evaluación de los contenidos impartidos; y,
- (iii) colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

Para ello, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor denunciado deberá presentar ante 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”.

SEXTO: sancionar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de conformidad con lo siguiente:

PRODUCTO FINANCIERO	SANCIÓN
Por haber brindado un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Nuevo Crédito Mi Vivienda.	Treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias
Por haber brindado un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Techo Propio.	Treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias



Por haber brindado un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Casa Propia.	Treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias
Por haber brindado un trato diferenciado, en razón al rango de edad, para la contratación del producto financiero hipotecario denominado Crédito Vehicular.	Treinta y uno con dos (31,2) Unidades Impositivas Tributarias

Dichas multas serán rebajadas en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar las mismas 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.

SÉPTIMO: requerir a Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: señalar que no corresponde otorgar a la Defensoría del Consumidor y Usuarios - D.D.C. Y U. el porcentaje correspondiente de las multas impuestas a Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico.

NOVENO: ordenar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 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 a la Defensoría del Consumidor y Usuarios - D.D.C. Y U., las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; 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 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: disponer la inscripción de Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 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 N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶⁵.

DÉCIMO PRIMERO: 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

⁶⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1775-2023/C



el de apelación⁶⁶, 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 notificación⁶⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁶⁸.

Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Mónica Tatiana Siverio Puyacán y María de Fátima Ponce Regalado.



Firmado digitalmente por BEDOYA
CHIRINOS Erika Claudia FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.12.2024 07:12:28 -05:00

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁶⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

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 (...).”

⁶⁷ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

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 (...).

⁶⁸ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.