



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 112-2025/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : A.L.F.E. (SEÑOR F.)
DENUNCIADO : BANCO DE LA NACIÓN (BANCO DE LA NACIÓN)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : ALLANAMIENTO
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Huancayo, 26 de febrero de 2025

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1, de fecha 21 de noviembre de 2024, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco de la Nación, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - Habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 0.10 por cada una de las dos (2) transferencias interbancarias que habría efectuado el 25 de octubre de 2024, por concepto de impuesto de transferencia bancaria
- Mediante escrito del 22 de enero de 2025, Banco de la Nación presentó sus descargos y se allanó a la denuncia presentada por el señor F., y en virtud de ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, el OPS) determinar lo siguiente:
 - analizar el allanamiento en los procedimientos administrativos;
 - si corresponde ordenar medidas correctivas;
 - la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
 - si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el allanamiento en los procedimientos administrativos

- De acuerdo con lo expuesto por el señor F., la presunta infracción cometida por el Banco de la Nación consistiría en que le habría cobrado indebidamente el importe de S/ 0.10

M-OPS-03/03

1 de 10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

por cada una de las dos (2) transferencias interbancarias que habría efectuado el 25 de octubre de 2024, por concepto de impuesto de transferencia bancaria

5. Por su parte, Banco de la Nación se allanó a la mencionada imputación, en virtud de ello solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y se le exonere del pago de los costos del procedimiento.
6. El artículo 112° del Código –modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390– establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria¹, siendo que en ambos casos se origina la conclusión con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
7. En esa misma línea, el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI – “Directiva Única que regula los procedimientos de Protección al Consumidor, previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, señala que, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
8. Por su parte, el artículo 322° de la Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil², norma de aplicación supletoria al ordenamiento administrativo, establece que el allanamiento es una forma de conclusión del procedimiento con declaración sobre el fondo.
9. Asimismo, el artículo 330° de dicho cuerpo normativo³ dispone que el allanamiento consiste en presentar ante la autoridad un reconocimiento de la pretensión dirigida contra el

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

² **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

(...)

Artículo 322.- Concluye el proceso con declaración sobre el fondo cuando:

1. El Juez declara en definitiva fundada o infundada la demanda;
2. Las partes concilian;
3. El demandado reconoce la demanda o se allana al petitorio;
4. Las partes transigen; o
5. El demandante renuncia al derecho que sustenta su pretensión.

³ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

demandado. En tal sentido, habrá allanamiento cuando el demandado, sin reconocer la exactitud de los hechos y del fundamento del derecho de la demanda, manifiesta estar conforme en que se dicte la sentencia que pidió el actor en su demanda.

10. De otro lado, el artículo 474° del mismo cuerpo legal señala que el Juez declarará concluido el proceso si durante su tramitación se presentan cualquiera de los casos previstos en el artículo 322°.
11. En consecuencia, en la medida que Banco de la Nación se allanó a la imputación formulada en su contra y atendiendo a la finalidad del mismo, el cual no implica un reconocimiento de los hechos materia de denuncia; sino únicamente la renuncia a la oposición frente a la otra parte, aceptando que se emita una resolución que acoja lo pretendido por esta última, este OPS declara fundada la denuncia planteada por el señor F., en contra de Banco de la Nación por infracción de lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código.

III.2. Medida correctiva

12. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁴ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

Artículo 330.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (...)

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

- 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
 - a. Reparar productos.
 - 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.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. 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.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. 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

M-OPS-03/03

3 de 10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PSO-INDECOPI-JUN

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁵ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

13. Previo a determinar la medida correctiva a ordenar, este OPS evidenció de los medios probatorios del denunciante que el Impuesto a la Transacciones Financieras (en adelante, ITF) cobrado a las transferencias del señor F. ascienden a S/ 0.05 cada uno, es decir, el 25 de octubre de 2024 se realizó el cobro de dos cargos por el ITF total de S/ 0.10 (ver folio 8 y 9 del expediente), por tanto, es sobre este extremo que se ordenará la medida correctiva.
14. En tal sentido, se ha verificado que Banco de la Nación, cometió infracciones al Código; por lo que, corresponde ordenarle como medida correctiva, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar a la cuenta de ahorros de titularidad del señor F. el importe de S/ 0.10, correspondiente a los cargos del ITF realizados sobre su cuenta el 25 de octubre de 2024.
15. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo

al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
(...)

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁶.

16. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

III.3. Graduación de la sanción

17. Con fecha 15 de junio de 2021, entro en vigor el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la "Graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI"⁷, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
18. Por lo que, en base a dicho cuerpo normativo aplicable a los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia, la multa a imponer por infracciones al Código se calculará en base a la fórmula " $M = m \times F$ " donde " m " representa la multa base y " F " la sumatoria de los factores agravantes y atenuantes.
19. No obstante, capítulo I, del anexo de la citada norma⁸, establece que en aquellos casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, primará lo indicado en dicho marco normativo

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(...)

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).

⁷ 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

Artículo 1. Objeto

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia que, como Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

⁸ 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

(...)

ANEXO

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

20. En ese sentido, si bien se estableció una metodología específica para la aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor, lo cierto es que, de manera especial el artículo 112^{o9} del Código, establece causales de atenuación de la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo, resaltando el supuesto donde el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria¹⁰.

21. A criterio de este Órgano Resolutivo, la figura del allanamiento resulta una circunstancia atenuante que faculta a la Autoridad Administrativa a sancionar con amonestación en caso considere que la infracción materia de análisis amerita la imposición de dicha sanción benigna, en cuyo caso, no resultará aplicable la fórmula propuesta por el Decreto Supremo 032-2021-PCM, en atención a la disposición especial que precisa el Código.
22. Por tales consideraciones, y en la medida que el presente procedimiento concluyó con la resolución de determinación de responsabilidad de Banco de la Nación en virtud del allanamiento que formuló juntamente con sus descargos y dentro del plazo establecido, corresponde sancionarlo con una amonestación por el hecho imputado en su contra.

III.4. Costas y costos del procedimiento

23. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
24. Banco de la Nación, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹².
25. Banco de la Nación, tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹³.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

2. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

26. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
27. De conformidad con lo establecido en el artículo 112° del Código¹⁴, se exonera a Banco de la Nación al pago de los costos, en virtud del allanamiento que presentó, juntamente con sus descargos.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Banco de la Nación, con una amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que cobró indebidamente al señor A.L.F.E. el importe de S/ 0.10 por las dos (2) transferencias interbancarias que efectuó el 25 de octubre de 2024, por concepto del Impuesto a las Transacciones Financieras.

SEGUNDO: Ordenar a Banco de la Nación, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar a la cuenta de ahorros de titularidad del señor F. el importe de S/ 0.10, correspondiente a los cargos del Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) realizados sobre su cuenta el 25 de octubre de 2024.

Banco de la Nación, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutorio, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

TERCERO: Exonerar a Banco de la Nación, al pago de los costos del procedimiento, en virtud del allanamiento que presentó, juntamente con sus descargos.

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

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

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

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).

14 LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(...)

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

(...)

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

M-OPS-03/03

8 de 10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

CUARTO: Ordenar a Banco de la Nación, 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 el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00.

Banco de la Nación, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

QUINTO: 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, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁵, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁶.

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI¹⁷, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

¹⁵ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

(...)

Artículo 222.- Acto firme

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

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444).

¹⁷ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 760-2024/PS0-INDECOPI-JUN

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Banco de la Nación, 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°¹⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(firma digital en la parte superior del presente documento)¹⁹

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca

Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de Junín**

¹⁸ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

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.

¹⁹ **DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM - REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES**

(...)

Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.