



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 2182-2024/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0043-2025/PS3

DENUNCIANTE : E.M.A.
(EL SEÑOR M.)
DENUNCIADOS : LUCKY TORITO S.A.C.¹
(INKABET)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE JUEGOS DE AZAR Y APUESTAS

SANCIÓN:

1,93 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no informó oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias.

Lima, 13 de enero de 2025

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de octubre de 2024, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra Inkabet por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 24 de setiembre 2024, presentada por el señor E.M.A., en contra de Lucky Torito S.A.C., por presunta infracción a lo establecido en:

- El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que:
 - Habría retenido injustificadamente la suma de S/ 7 000,00 soles de su cuenta pese a haber cumplido con las formalidades requeridas.
 - Habría establecidos requisitos consecutivos e innecesarios para acreditar su identidad.
 - Habría bloqueado injustificadamente su cuenta desde 27 de agosto de 2024
- El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría informado oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias.

- El 28 de noviembre de 2024, Inkabet se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
- Mediante Resolución N° 2 de fecha 2 de enero de 2024, el OPS, entre otros, agregó al expediente el escrito presentado por la parte denunciada.

¹ R.U.C. N° 20612129151.



II. CUESTIONES PREVIAS

II.1 Sobre la unificación de imputaciones

3. El artículo 86° del el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece los deberes de las autoridades en los procedimientos y en el apartado 3) señala lo siguiente: *“Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos”*.
4. Mediante Resolución N° 1 del 30 de octubre de 2024, este Órgano Resolutivo imputó contra Inkabet como presuntos hechos infractores, lo siguiente:
 - (i.2) Habría establecidos requisitos consecutivos e innecesarios para acreditar su identidad, lo cual constituye una presunta infracción al deber de idoneidad tipificado en el artículo 19° del Código.
 - (ii) No habría informado oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias, lo cual constituye una presunta infracción a lo tipificado en el artículo 2° del Código.
5. Sobre el particular, este Despacho advierte que los hechos imputados de manera diferenciada – antes indicados– involucran una sola presunta infracción, pues la imputación correspondiente al numeral (i.2) efectuada, (habría establecidos requisitos consecutivos e innecesarios para acreditar su identidad) corresponde a que el proveedor no habría informado oportunamente los requisitos para realizar el retiro de las ganancias; por lo que, tienen una relación de hecho – consecuencia, ello conforme a lo señalado por el consumidor en su escrito de denuncia, como sigue:
6. En ese sentido, ambos hechos deben analizarse de manera conjunta, siendo que un análisis por separado de las imputaciones mencionadas podría provocar, de darse el caso, una doble sanción sobre hechos que tienen una relación de “causa y consecuencia”.
7. Cabe precisar que dicha determinación no constituye vulneración alguna al debido procedimiento ni al derecho de defensa que asiste a las partes, puesto que se trata tan solo de la unión de los extremos contenidos en la imputación (i) efectuada a través de la Resolución N°1 y respecto del cual Inkabet tuvo la oportunidad de presentar sus descargos.
8. Por lo anteriormente expuesto, este Órgano Resolutivo considera que corresponde analizar de manera conjunta los referidos hechos denunciados, subsumiendo el primer hecho en el segundo, conforme a lo indicado en el punto anterior, como una presunta vulneración al artículo 2° del Código.

II.2 Sobre los hechos denunciados y el allanamiento formulado por Inkabet

9. El señor E.M.A. sostuvo que Inkabet habría retenido injustificadamente la suma de S/ 7 000,00 soles de su cuenta pese a haber cumplido con las formalidades requeridas.
10. En sus descargos, Inkabet se allanó a dicha imputación efectuada en su contra.
11. Sobre el particular, el tercer párrafo del numeral 3) del artículo 112° del Código, prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos, exonerándolo, consecuentemente,



del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas²; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.

12. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Texto Único Ordenado del Código de Procesal Civil (en adelante, el TUO del CPC), de aplicación supletoria y complementaria al presente procedimiento, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado; es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia³.
13. La doctrina define el allanamiento como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado, a través del cual éste acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él por el demandante, debiendo tenerse en consideración que, mediante el allanamiento, el demandado no reconoce que la pretensión planteada contra él por el demandante es conforme al derecho objetivo, sino que, se limita a manifestar su voluntad de satisfacer el interés del demandante, abdicando con ello al ejercicio de su derecho a la defensa⁴.
14. En ese contexto, el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (en adelante, la Directiva)⁵, precisa 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.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1390, publicado el 05 de setiembre de 2018

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una 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.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento

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. (...)

⁴ PRIORI POSADA, Giovanni F. Formas autocompositivas de conclusión del proceso en el Código Procesal Civil. En proceso & justicia N° 1, Lima, 2001, p. 38.

⁵ 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

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...) c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) 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. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.



15. Además, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia⁶.
16. Por tanto, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a Inkabet por infracción al artículo 19° del Código, en mérito del allanamiento formulado.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

17. Este OPS considera que debe determinar si:
 - (i) Inkabet infringió lo dispuesto en los artículos 2° y 19° del Código;
 - (ii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante;
 - (iii) corresponde imponer una sanción; y,
 - (iv) corresponde ordenar el pago de costas y costos del procedimiento.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

4. El artículo 19° del Código⁷, establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el E.M.A..
5. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁸, se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que, efectivamente, recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido,

⁶ RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019

"(...)

23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrea dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora. (...)"

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y la naturaleza de los productos y/o servicios, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

IV.1.1. Presunta infracción por analizar: sobre el bloqueo injustificado de la cuenta

6. El señor E.M.A. manifestó lo siguiente:

- El día 6 de septiembre de 2024, tomó conocimiento de que su cuenta de Inkabet había sido bloqueada sin motivo alguno.
- Ante ello, envió un correo al proveedor denunciado, el cual le indicó que se realizó el bloqueo de su cuenta debido a que su identidad no había sido acreditada.
- Posteriormente ingresó un reclamo alegando que el denunciado tenía la intencionalidad de impedir que su persona ingrese a su cuenta, producto de la denuncia presentada ante Indecopi.

7. Inkabet manifestó lo siguiente:

- El bloqueo de la cuenta del señor E.M.A. no tiene relación alguna con la solicitud de retiro realizada por el usuario; por el contrario, se generó en tanto el denunciante usó de manera reiterada una clave incorrecta al ingresar a su cuenta.
- De acuerdo con su política interna y estándares establecidos para proteger la integridad de las cuentas, los sistemas activan un bloqueo temporal cuando detectan múltiples intentos fallidos de inicio de sesión.
- El denunciante fue informado de forma oportuna sobre el motivo del bloqueo y los pasos necesarios para restaurar el acceso a su cuenta; siendo que el señor E.M.A. reestableció su contraseña e ingresó nuevamente a la plataforma.

8. El literal b) del artículo 126° del Código, establece que se ofrecen únicamente medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda.

9. El literal f) del numeral 11.2 del artículo 11° de la 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 (en adelante, la Directiva), establece que la denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.

10. Por otro lado, el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, el TUO de la LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁹. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código¹⁰, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:

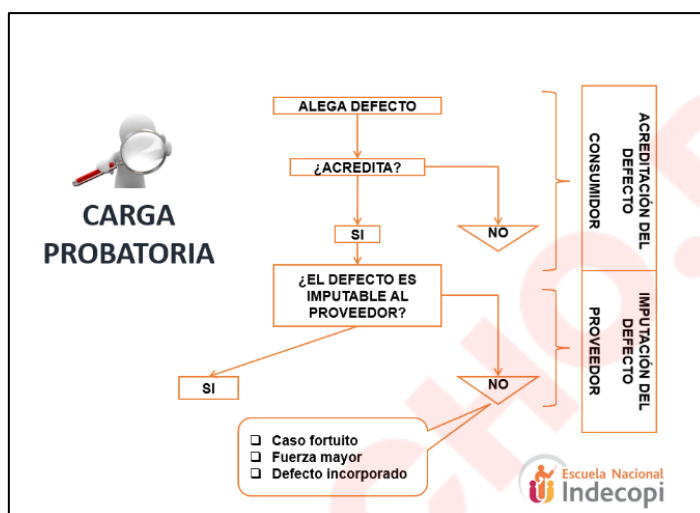
⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

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

- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de terceros o la negligencia del propio consumidor.



11. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Correo enviado por el señor E.M.A. el 6 de septiembre de 2024 al denunciado¹¹.
 - (ii) Correo enviado por Inkabet al denunciante¹².
 - (iii) Registro del *Back Office*, respecto a las actividades en la cuenta del denunciante ¹³.
12. El día 6 de septiembre de 2024, el señor E.M.A. envió un correo electrónico a Inkabet, mediante el cual informó que su cuenta había sido bloqueada sin ningún sustento, conforme a lo siguiente:

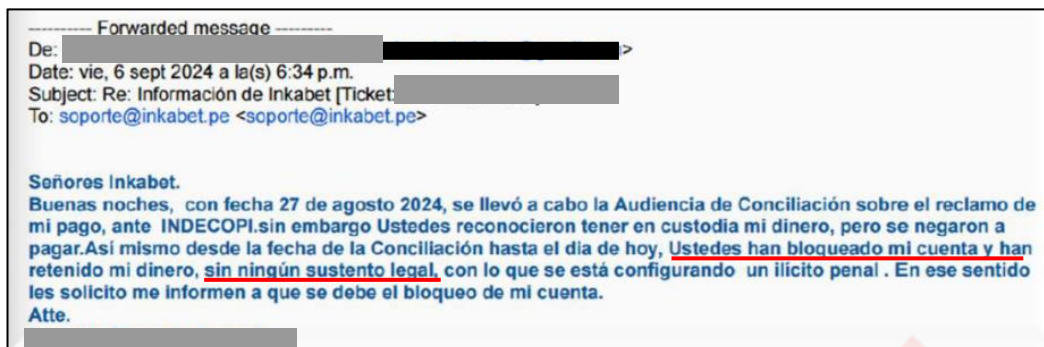
[Ver imagen en la siguiente página]

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

¹¹ Ver foja 5 (anverso) del expediente.

¹² Ver foja 59 (reverso) del expediente.

¹³ Ver foja 60 (anverso) del expediente.



13. Inkabet respondió a dicho correo el mismo día, siendo que le informó al señor E.M.A. que el sistema advirtió el ingreso de contraseñas incorrectas a la cuenta del denunciante, por lo cual se bloqueó esta de manera temporal; asimismo, se le indicó que podía realizar el cambio de su contraseña para que pueda acceder a su cuenta, conforme a lo siguiente:



14. Inkabet acreditó mediante un registro interno de su sistema, que el señor E.M.A. ingresó varias veces una contraseña incorrecta su cuenta, siendo que por ello el sistema determinó que los intentos de inicio de sesión habían excedido, como se observa a continuación:

[Ver imagen en la siguiente página]

Created Date	Date Cancelled	Block Reason	Cooldown End Date	Creator
2024-07-23 11:56:06	2024-07-31 2:39:36	Awaiting Migration	-	RGAdm
2024-07-23 12:06:06	2024-07-28 11:55:32	Other	-	RGAdm
2024-07-23 12:12:30	2024-07-31 2:39:38	Pending Verification	-	RGAdm
2024-08-27 17:16:06	2024-09-06 23:58:31	Login Attempts Exceeded	-	RGAdm
Cancelled By: rizk_664206acc526a				
Cancelled On: 2024-09-06 23:58:31				
Block Comment				
[System Message] Account blocked after exceeding failed login attempts. A multi-factor authentication process must be used to unlock the gaming account.				
Rea				

15. Asimismo, Inkabet acreditó que posteriormente, el denunciante ingresó con normalidad a su cuenta, como se advierte en la siguiente imagen, correspondiente al historial de inicio de sesión del denunciante:

EDUARDO1406 User Profile		
Login History		
Login Time	Duration	Logout Time
2024-11-19 23:43:01	06:12:16	2024-11-20 05:55:18
2024-11-19 22:34:13	01:08:47	2024-11-19 23:43:01
2024-11-15 19:01:18	05:23:13	2024-11-16 00:24:31
2024-11-02 20:22:40	05:00:06	2024-11-03 01:22:46
2024-10-25 02:10:28	00:46:21	2024-10-25 02:56:49
2024-10-23 23:55:49	00:32:06	2024-10-24 00:27:55
2024-10-10 23:16:30	00:46:32	2024-10-11 00:03:02
2024-10-10 22:40:44	00:30:05	2024-10-10 23:10:50
2024-09-29 02:21:09	00:35:08	2024-09-29 02:56:17
2024-09-23 23:37:30	00:30:03	2024-09-24 00:07:33
2024-09-22 21:00:43	00:49:02	2024-09-22 21:49:45
2024-09-20 23:53:49	00:30:07	2024-09-21 00:23:57
2024-08-26 01:20:44	00:30:00	2024-08-26 01:50:44

16. Por lo tanto, este Despacho considera que el bloqueo de la cuenta del señor E.M.A. fue realizado de manera justificada, toda vez que de acuerdo con lo acreditado en los medios probatorios, tuvo como origen que el denunciante ingresó varias veces de manera errónea su contraseña de acceso a su cuenta; por lo cual, el sistema interno de Inkabet realizó un bloqueo temporal de la cuenta, siendo que esta fue habilitada de manera posterior, cuando el denunciante realizó el cambio de contraseña respectivo.
17. Asimismo, si bien el denunciante alegó que Inkabet envió un correo indicando que el bloqueo de su cuenta se debió a que su identidad no fue acreditada; es de verse que dicho alegato no puede ser amparado, toda vez que ha quedado acreditado que el bloqueo de la cuenta se debió a reiterados intentos de inicio de sesión erróneos en la cuenta del denunciante.



18. Por tal motivo, corresponde declarar el archivo de la denuncia contra Inkabet por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que se ha acreditado que bloqueó justificadamente la cuenta del denunciante.

IV.2 Supuesto por analizar: información relevante

19. El derecho de los consumidores al acceso de información, reconocido en los artículos 1°.1 literal b)¹⁴ y 2°¹⁵ del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquiridos. Dicha información debe ser veraz, suficiente de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
20. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
21. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes en caso se produjera algún tipo de controversia

IV.2.1 Presunta infracción por analizar: sobre que no habría informado oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias

22. El señor E.M.A. manifestó lo siguiente:
- El 11 de julio de 2024, solicitó a Inkabet el retiro del monto ascendente a S/ 7 000,00 de su cuenta; sin embargo, el denunciado no cumplió con realizar el depósito correspondiente.

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

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

¹⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.



- El señor E.M.A. cumplió con brindar al denunciado el número de su cuenta bancaria, copia visible de su DNI y un recibo de movistar hogar; no obstante, se le solicitó posteriormente información adicional de carácter personal.
- El 22 de julio del 2024 ingresó un reclamo ante Inkabet, siendo que el denunciado respondió este, solicitando nuevamente el envío de una foto de su DNI y un recibo de servicios.

23. Inkabet manifestó lo siguiente:

- En los términos y condiciones aplicables al uso de la plataforma Inkabet, se indica, en la cláusula 9.3, los requisitos necesarios para proceder con las solicitudes de retiro de los usuarios.
- Los términos y condiciones fueron informados en reiteradas oportunidades al señor E.M.A..
- Las solicitudes realizadas al denunciante fueron necesarias y razonables para cumplir los estándares exigidos.
- Cabe resaltar que las solicitudes fueron comunicadas al denunciante de manera oportuna y clara, realizando un acompañamiento constante con el usuario.

24. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Correo enviado por Inkabet al denunciante, el 19 de julio de 2024 ¹⁶.
- (ii) Correo enviado por el señor E.M.A. al denunciado, el 19 de julio de 2024 ¹⁷.
- (iii) Correo enviado por Inkabet al denunciante, el 22 de julio de 2024 ¹⁸.
- (iv) Términos y Condiciones de Inkabet¹⁹.

25. De la revisión de los medios probatorios, se advierte que el 18 de julio de 2024, Inkabet le envía un correo electrónico al denunciante, en el cual le informa que la documentación que presentó con anterioridad fue recibida por el área a cargo; sin embargo, solicitan información adicional, la cual se puede observar a continuación:

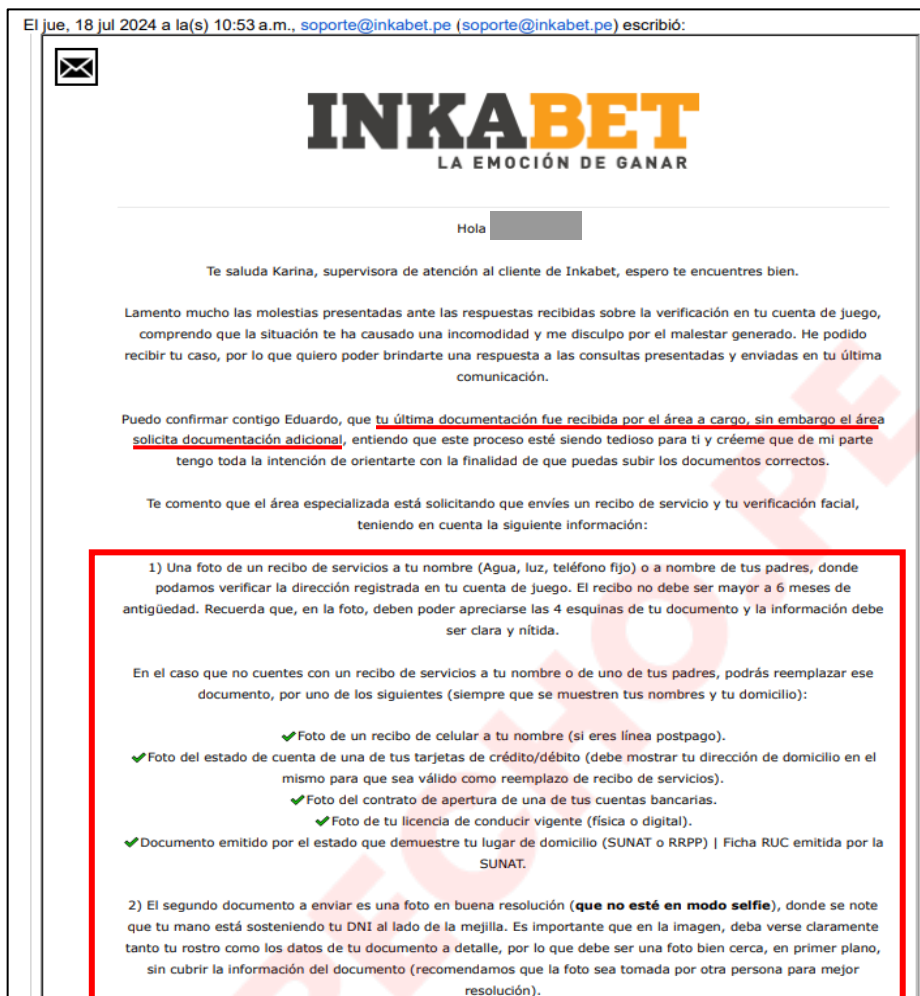
[Ver imagen en la siguiente página]

¹⁶ Ver foja 9 (anverso) del expediente.

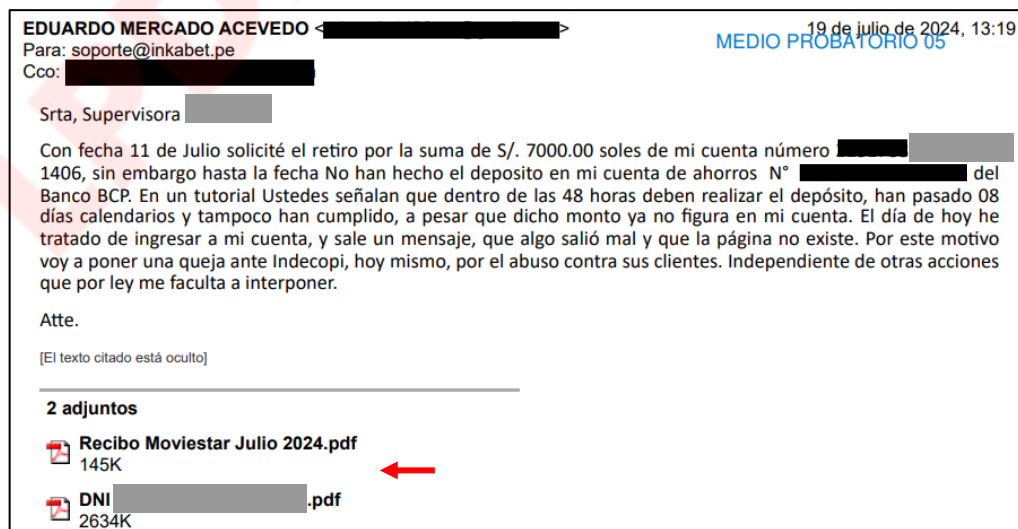
¹⁷ Ver foja 9 (reverso) del expediente.

¹⁸ Ver foja 10 (anverso) del expediente.

¹⁹ Ver foja 68 (reverso) a 96 (anverso) del expediente.



26. El 19 de julio de 2024, el señor E.M.A. respondió el correo mencionado, reiterando su malestar respecto de la falta de atención a su solicitud de depósito; asimismo, cumplió con adjuntar su DNI y un recibo de luz, como se observa en la siguiente imagen:



27. Posteriormente, el 22 de julio de 2024, Inkabet le solicita al denunciante nuevamente una serie de documentación, ello debido a que el retiro solicitado fue cancelado; por lo cual, necesitaba realizar una verificación de la cuenta del señor E.M.A. por temas de “seguridad y confidencialidad”, como se aprecia a continuación:



28. Por otro lado, de la revisión de los Términos y Condiciones aplicables a la página web del denunciado, se advierte que en el numeral 9.3, se informa a los usuarios que Inkabet puede solicitar información para realizar una identificación legal; asimismo, que puede solicitar una verificación telefónica, verificación facial u otra verificación necesaria para garantizar la identidad del usuario, como se observa a continuación:

- Antes de aceptar un retiro, podemos solicitarle que proporcione identificación legal, por ejemplo, copias certificadas de pasaportes, tarjetas de identidad u otra documentación que consideremos necesaria según las circunstancias. También podemos llevar a cabo la verificación telefónica, la verificación facial u otra verificación necesaria para garantizar que usted es quien dice ser.



29. Si bien Inkabet alegó que el denunciante tenía pleno conocimiento de los Términos y Condiciones aplicables a los hechos denunciado, es de verse que, dicho argumento no podrá ser amparado; toda vez que, de la revisión de los Términos y Condiciones se advierte que el proveedor informó que podía solicitar información con la finalidad de garantizar la identificación de la persona que realizaría el retiro; sin embargo, mediante el correo de 18 de julio de 2024, se advierte que Inkabet solicitó requisitos adicionales al señor E.M.A., los cuales no se encontraban contemplados en los Términos y Condiciones alegados.
30. En esta línea, este Despacho considera que Inkabet no informó oportunamente al señor E.M.A. sobre los requisitos requeridos para efectuar el retiro de sus ganancias, toda vez que ello le fue informado posteriormente, esto es, al realizar la solicitud de retiro de su dinero, mediante el correo de 18 de julio de 2024.
31. Cabe resaltar que los requisitos adicionales solicitados por Inkabet al denunciante, iban más allá de la sola verificación de identidad del señor E.M.A.. Así, el denunciado requirió una fotografía del estado de cuenta de una de sus tarjetas de crédito o débito, foto del contrato de apertura de una de sus cuentas bancarias, foto de tu licencia de conducir vigente, documento emitido por el Estado que demuestre su lugar de domicilio (SUNAT o RRPP), entre otros documentos.
32. Por lo tanto, corresponde declarar responsable a Inkabet por infracción al artículo 2° del Código, en tanto quedó acreditado que no informó oportunamente al denunciante los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias.

IV.3. Medidas correctivas

33. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras²⁰ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias²¹ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

²⁰ 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.
(...)
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.
(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

²¹ 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.
(...)



34. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código²², el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
35. El señor E.M.A. solicitó en calidad de medida correctiva que se disponga de manera inmediata facilitar el retiro de su cuenta persona N° [REDACTED] la suma correspondiente a S/ 7 000,00.
36. En el presente caso quedó acreditado lo siguiente:
- ✓ Inkabet retuvo injustificadamente la suma de S/ 7 000,00 soles de su cuenta pese a haber cumplido con las formalidades requeridas.
 - ✓ Inkabet no informó oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias.
37. Respecto a lo solicitado, luego de verificarse que Inkabet incurrió en infracción al artículo 19 del Código; y, considerando lo señalado en el literal f) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contando desde el día siguiente de notificada la presente resolución, el proveedor cumpla con realizar el depósito, al señor E.M.A., de la suma ascendente a S/ 7 000,00 (importe solicitado para el retiro de dinero), adicionando a dicho monto los intereses legales generados desde el 12 de julio de 2024,²³ hasta la fecha de efectivo cumplimiento; siendo que para ello la parte denunciante deberá brindar las facilidades necesarias; por ejemplo, proporcionar un número de cuenta bancaria directamente a los denunciados cuando lo soliciten, pues es responsabilidad del denunciado procurar el cumplimiento de lo dispuesto. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), deberán comunicar indubitablemente ello a la parte denunciante. En caso de que Inkabet haya cumplido con realizado el depósito correspondiente a la suma ascendente a S/ 7 000,00, deberá presentar el medio probatorio pertinente que así lo acredite.
38. Asimismo, al haberse verificado la responsabilidad de Inkabet por infracción al artículo 2° del Código, considerando el literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenarle como medida correctiva complementaria que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla informar de manera adecuada a los usuarios los requisitos, que Inkabet solicita, para efectuar el retiro de sus ganancias.

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.

²⁸ Se cumple con informar que para el cálculo de los intereses legales se cuenta con la Calculadora del BCRP en el cual se puede determinar el monto a devolver. <https://www.bcrp.gob.pe/apps/calculadora-de-intereses-legales.html>

²² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

(...)

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 el procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

(...)

²³ Día siguiente de que el señor E.M.A. solicitara el retiro de su dinero, lo cual no fue negado por la parte denunciada.



39. Cabe señalar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor, con el fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo con el que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁴; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
40. El denunciado, 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 (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código²⁵.

IV.4. Graduación de la sanción

41. El 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó 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, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma.
42. Habiéndose verificado en el presente caso la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, teniéndose en consideración para su determinación las siguientes etapas: la estimación de la multa base (m), la valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales.
43. A fin de cumplir con ello, la normativa en mención establece que los órganos resolutores del INDECOPI deberán considerar para la estimación de las multas a imponer las siguientes metodologías²⁶: (a) Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.

²⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

²⁵ **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 resolutor 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)

²⁶ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM**

44. En esa línea, el método basado en valores preestablecidos será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
45. En ese sentido, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

➤ **Sobre que no informó oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias.**

- **Etapa I: Multa base (m):** Para determinar la multa base (m) se considera que la infracción denunciada se encuentra vinculada a "Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.", el nivel de afectación de la infracción analizada es "**Baja**", de acuerdo con lo establecido en el Cuadro 16:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Cabe precisar que la parte denunciada no cumplió con presentar las declaraciones juradas anuales del Impuesto a la Renta, aun cuando expresamente le fue requerido ello, motivo por el cual este Despacho acudió al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, en el cual no se pudo recabar información, considerando que el denunciado empezó sus actividades en el año 2024. Además, no se encuentra en el Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo (<https://apps.trabajo.gob.pe/consultas-remype/app/index.html>), lo cual fue indicado por Inkabet en su escrito del 28 de noviembre de 2024. Considerando lo expuesto, y en la medida que no se cuenta con mayor información a la expuesta, este Despacho asumirá que el proveedor tiene la condición de pequeña empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 1,93 UIT²⁸.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3

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.

(...)

La metodología para la determinación de la Multa Base (m) de los OR del INDECOPI considera los siguientes tres tipos de aproximaciones:

- Método basado en valores preestablecidos;
- Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.
- Método *ad hoc*

²⁸ Ver cuadro 18 del decreto supremo bajo análisis.



Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Tomando en consideración que factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 1,93 UIT.

- **Etapla II: multa preliminar (M):** El OPS considera que no corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 1,93 UIT.
- **Etapla III: multa final (M*):** La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de 1,93 UIT.

IV.5. Costas y costos del procedimiento

46. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²⁷ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la denunciante o el Indecopi.
47. En ese sentido, Inkabet 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 directamente a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²⁸. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitadamente ello a la consumidora.
48. El denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código²⁹.

27

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).

28

Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

29

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

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)



49. Por otro lado, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

IV.6. Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

50. El artículo 119° del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución³⁰.
51. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Inkabet, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Lucky Torito S.A.C. con una (1) Amonestación infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto retuvo injustificadamente la suma de S/ 7 000,00 soles de su cuenta pese a haber cumplido con las formalidades requeridas.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor E.M.A. contra Lucky Torito S.A.C. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que estableció requisitos consecutivos e innecesarios para acreditar su identidad.

TERCERO: Sancionar a Lucky Torito S.A.C. con una multa de **1,93 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no informó oportunamente los requisitos para efectuar el retiro de sus ganancias.

CUARTO: Ordenar a Lucky Torito S.A.C., como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- Realizar el depósito, al señor E.M.A., de la suma ascendente a S/ 7 000,00 (importe solicitado para el retiro de dinero), adicionando a dicho monto los intereses legales generados desde el 12 de julio de 2024,³¹ hasta la fecha de efectivo cumplimiento; siendo que para ello la parte denunciante deberá brindar las facilidades necesarias; por ejemplo, proporcionar un número de cuenta bancaria directamente a los denunciados cuando lo soliciten, pues es responsabilidad del denunciado procurar el cumplimiento de lo dispuesto. En caso tal devolución

³⁰ LEY N° 29571, 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.

³¹ Día siguiente de que el señor E.M.A. solicitara el retiro de su dinero, lo cual no fue negado por la parte denunciada.



se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), deberán comunicar indubitablemente ello a la parte denunciante.

En caso de que Inkabet haya cumplido con realizado el depósito correspondiente a la suma ascendente a S/ 7 000,00, deberá presentar el medio probatorio pertinente que así lo acredite.

- Informar de manera adecuada a los usuarios los requisitos, que Inkabet solicita, para efectuar el retiro de sus ganancias.

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

QUINTO: Ordenar a Lucky Torito S.A.C. 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 directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, a la consumidora denunciante. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

Lucky Torito S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo señalado en artículo 118° del Código, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

SEXTO: 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, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, 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 N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³², caso contrario la resolución quedará consentida³³.

SÉPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° 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 Consumidor³⁴, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de

³² 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

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.
(...)

³³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 222. Acto firme

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

³⁴ 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



Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Lucky Torito S.A.C. 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 119³⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁶.

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.
(...)

³⁵ **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.

³⁶ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

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. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.