

RESOLUCIÓN FINAL N° 0876-2025/CC1

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA
REGIÓN ANCASH (ASOCIACIÓN)
DENUNCIADO : WESTERN UNIÓN PERÚ S.A (WESTERN)¹
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO

SANCIONES : **WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.:
DIECIOCHO CON VEINTITRES (18,23) UNIDADES
IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)**
**WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.: QUINCE CON SEIS (15,6)
UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)**
**WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.: TRECE (13) UNIDADES
IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)**

Lima, 14 de marzo de 2025

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 11 de febrero de 2021², la Asociación denunció a Western, por presuntas infracciones al Código³, señalando lo siguiente:

- (i) Desde 1992, Western prestaba el servicio de transferencia de dinero; cobrando a los usuarios una contraprestación dineraria por dicho servicio, el cual se brindaba de manera presencial.
- (ii) Western emitía comprobantes de pago en los cuales consignaba la siguiente condición general de contratación:

"Protéjase del fraude al consumidor:

La transferencia de dinero puede ser pagada a su beneficiario en un corto lapso de tiempo y posteriormente al pago, usted no podrá obtener un reintegro de Western Union, incluso en el caso que la transferencia haya sido el resultado de un fraude"

- (iii) Dicha condición resultaba abusiva puesto que excluía el derecho de los consumidores a la devolución de la contraprestación pagada.
- (iv) Sin embargo, en el mismo comprobante, Western recomendaba al consumidor

¹ RUC N° 20106903230

² Mediante Memorándum N° 0742-2022-CC2/INDECOPI del 1 de abril de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 remitió la presente denuncia.

³ Publicada el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

ingresar al enlace “westernunion.com/stopfraud” para obtener más información sobre la cláusula en cuestión.

- (v) Al digitar dicho enlace en el buscador, aparecía el siguiente sitio web, cuyo dominio era <https://www.westernunion.com/us/en/fraudawareness/fraud-home.html>
 - (vi) Al final de dicha página web aparecía la opción para cambiar de país y seleccionar “Perú” como país de usuario.
 - (vii) Al seleccionar la opción “Perú”, se mostraba un nuevo sitio web, con una nueva apariencia.
 - (viii) En la parte inferior del sitio web, se encontraba la opción de “Concienciación sobre el fraude”; en donde aparecían tres (3) opciones, entre las que figuraba “Protégete del fraude”.
 - (ix) Al seleccionar dicha opción, aparecía el siguiente contenido:

“Western Union quizás ya no pueda reembolsarte tu dinero, aunque hayas sido víctima de un fraude, excepto en ciertas circunstancias.”
 - (x) Dicho contenido era contradictorio con el contenido en la cláusula estipulada en el comprobante de pago físico.
 - (xi) Asimismo, en la parte final de la página de inicio del sitio web de Western denominado “westernunionperu.pe” se encontraba la opción “reclamos” que no tenía el aviso del Libro de Reclamaciones.
 - (xii) Western no incluía en sus tarifas los impuestos que constarían en el enlace: <https://www.westernunionperu.pe/assets/pdf/tarifario-2019.pdf>.
2. La Asociación solicitó, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente: (i) se declare inexigible la cláusula de no devolución; (ii) se ordene a Western que se abstenga de consignar la cláusula de no devolución en los comprobantes de pago y en cualquier otro espacio dirigido a los consumidores; (iii) incluir en sus tarifas el impuesto correspondiente; (iv) la publicación de un extracto de la resolución emitida por la Comisión; (v) la implementación del aviso de Libro de Reclamaciones en su página web; y, (vi) la actualización de los tarifarios de precios, incluyendo los impuestos.
3. Asimismo, la Asociación solicitó (i) el pago de las costas y costos del procedimiento; y, (ii) la entrega del porcentaje de la multa a su favor.
4. Mediante Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por la Asociación contra Western, formulando la imputación de cargos siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 11 de febrero de 2021, presentada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash en contra de Western

Union Perú S.A., de conformidad con lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción de los artículos 49° y 50° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría consignado en los comprobantes de pago entregados a los consumidores una cláusula abusiva referida a que no se realizaría el reintegro del dinero de la transferencia, incluso en el caso de que la operación haya sido el resultado de un fraude, conforme a lo siguiente:

“Protéjase del fraude al consumidor:

La transferencia de dinero puede ser pagada a su beneficiario en un corto lapso de tiempo y posteriormente al pago, usted no podrá obtener un reintegro de Western Union, incluso en el caso que la transferencia haya sido el resultado de un fraude” [sic]

- (ii) Por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el numeral 2.2 del artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría consignado en su página web <https://www.westernunionperu.pe> que reembolsaría el dinero de la transferencia en caso de fraude, de acuerdo a las circunstancias del caso, lo que resultaría contradictorio con lo consignado en los comprobantes de pago, en los que se indicaría que no se podría obtener un reintegro en caso de fraude.
- (iii) Por presunta infracción del artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría implementado el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual en su página web <https://www.westernunionperu.pe>.
- (iv) Por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el numeral 2.2 del artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría consignado el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en la página web <https://www.westernunionperu.pe>

5. El 23 de mayo de 2022, Western presentó su escrito de descargos, a través del cual señaló lo siguiente:

- (i) Sería una Empresa de Transferencia de Fondos debidamente autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la “SBS”) para brindar los servicios de transferencia de fondos haciendo usos de la marca “Western Union®”.
- (ii) Respecto a la primera imputación, todos sus contratos contarían con la aprobación previa por la SBS, por lo que no serían contratos de adhesión.
- (iii) Para brindar el servicio de envío de dinero, requería que la persona que contratara el servicio designe, en el momento de la transacción, a un beneficiario. En ese contexto, se considera la imposibilidad de que sus oficinas en el mundo puedan tener una base de datos de todos los posibles beneficiarios a nivel mundial; por lo que, efectúa un procedimiento de verificación para validar que una persona sea, efectivamente, el beneficiario del servicio.

- (iv) En función al procedimiento antes detallado, incluía en sus contratos de prestación de servicios la cláusula referida a la protección del fraude al consumidor, debido a que la dinámica del servicio colocaba al contratante en una situación de ventaja informativa que debía ser manejada con seguridad y diligencia, toda vez que él o ella decidían con quién compartirían la información necesaria para permitir el cobro del dinero enviado.
- (v) La cláusula indicada en los comprobantes de pago, respecto a la imposibilidad del reintegro ante un supuesto de fraude tenía como finalidad advertir al consumidor que debía utilizar el servicio proporcionado por su entidad de manera adecuada.
- (vi) El fraude se produciría justamente cuando el ordenante de la operación le otorgaba los datos confidenciales a un tercero que no sería el verdadero beneficiario de la remesa. En estos supuestos, era el mismo consumidor quién había vulnerado los Términos y Condiciones del servicio y colocado en peligro la seguridad de la operación.
- (vii) Dicha cláusula no estaría extralimitando las facultades de su entidad, pues se encontraba informando y advirtiendo al consumidor las consecuencias de una deficiente utilización del servicio de transferencia de dinero.
- (viii) La cláusula materia de análisis no tenía la característica de ser abusiva, sino que se ajustaba a la dinámica comercial de las actividades de Empresas de Transferencia de Fondo a nivel internacional.
- (ix) Al ser una empresa autorizada y supervisada por la SBS, dicha entidad administrativa había aprobado los términos y condiciones en los que ejecutaba el servicio bajo comentario, de lo contrario no podría operar dentro de territorio peruano.
- (x) En relación con la segunda imputación, en el portal web de Western se encontraba, a detalle, la mencionada información, a fin de que cualquier persona interesada en los servicios de la empresa pueda tener pleno conocimiento de la misma.
- (xi) No sería injustificada ni desmerecida la flexibilización de los Términos y Condiciones del servicio que prestaba, sino más bien sería una excepción al principio general aplicable en virtud de las circunstancias particulares de cada caso.
- (xii) Su entidad no sería ajena a la evidente y latente posibilidad de que, a nivel interno, puedan cometerse errores –por fallas en el sistema o por errores humanos involuntarios- que justifiquen la devolución del monto enviado por el contratante en el marco de un contrato de prestación del servicio de transferencia dineraria.
- (xiii) En atención a la tercera imputación, el artículo 151 del Código hacía referencia a la obligación de que los proveedores coloquen, en sus establecimientos

comerciales, un aviso de la existencia y posibilidad de uso del correspondiente libro de reclamaciones por parte de los consumidores, más no establecía la obligación de que los proveedores deban exhibir, en sus portales web correspondientes, un anuncio con un formato predeterminado por la autoridad administrativa, sino que se entendía que dicho artículo hacía referencia exclusiva a la obligación de que, en los locales comerciales físicos de cada proveedor, se coloque un aviso en dichos términos.

- (xiv) Lo mencionado, de igual forma, se encontraría respaldado por lo establecido en el artículo 9 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (en adelante, Reglamento LR).
 - (xv) En consideración a la cuarta imputación, de la revisión del Tarifario para Envíos Internacionales consignado en su página web, se podía comprobar fehacientemente que dicho documento proporcionaba información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante respecto a los impuestos a aplicarse en las operaciones de transferencia de dinero.
6. Por Resolución N° 3 del 7 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica calificó adecuadamente la tipificación, así como amplió cargos contra Western, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: ampliar la imputación de cargos establecida en la Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2022, respecto de la denuncia presentada por Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash en contra de Western Union Perú S.A., de conformidad con lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción al literal e) del artículo 50 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida en que el proveedor denunciado habría consignado en los comprobantes de pago a nivel nacional, la condicional general de “Protejase del fraude al consumidor” que establece que no se realizaría el reintegro del dinero de la transferencia, incluso en el caso de que la operación haya sido el resultado de un fraude, conforme a lo siguiente:*

“Protéjase del fraude al consumidor:

La transferencia de dinero puede ser pagada a su beneficiario en un corto lapso de tiempo y posteriormente al pago, usted no podrá obtener un reintegro de Western Union, incluso en el caso que la transferencia haya sido el resultado de un fraude” [sic]

- (ii) *Presunta infracción al artículo 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría consignado en los comprobantes de pago a nivel nacional, la condición general de que no se podría obtener un reintegro por parte de su entidad incluso en el caso que la transferencia haya sido el resultado de un fraude; sin embargo en su página web establecería que sí se reembolsaría el dinero del usuario en caso de fraude de acuerdo a las circunstancias del caso, lo cual sería información contradictoria.*
- (iii) *Presunta infracción al artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría omitido exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su página web <https://www.westernunionperu.pe/>.*

- (iv) *Presunta infracción al numeral 4.1 del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría omitido incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en el enlace <https://www.westernunionperu.pe/assets/pdf/tarifario-2019.pdf>*
7. Mediante Resolución N° 4 del 20 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica declaró la rebeldía de Western, en tanto no presentó sus descargos.
8. Mediante Resolución N° 5 del 4 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica requirió a Western que cumpla con presentar la resolución emitida por la SBS que aprobó los Términos Generales que contendrían la cláusula materia de denuncia, conforme lo señaló en su escrito de descargos del 23 de mayo de 2022; o, en su defecto señalar si los Términos Generales que contendrían la cláusula materia de denuncia sería un contrato de adhesión.
9. El 11 de octubre de 2022, Western presentó un escrito, a través del cual manifestó lo siguiente:
- (i) Su entidad (antes, A. Serviban S.A.) fue debidamente autorizada por la SBS, a través de la Resolución SBS N° 446-98 que declaró su adecuación como Empresa de Transferencia de Fondos para lo cual cumplió con presentar los documentos requeridos por ley, entre los cuales se encontraban el "Detalle de las medidas, y condiciones de seguridad, así como equipamiento utilizado en el desarrollo de sus actividades.
- (ii) Adjuntó la Resolución N° SBS N° 446-98.
10. El 24 de octubre de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 1438-2022/CC1-ST.
11. El 4 de noviembre de 2022, Western presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción N° 1438-2022/CC1-ST, reiterando lo señalado en su escrito de descargos, y adicionalmente manifestó lo siguiente:
- (i) Solicitó la nulidad por indebida motivación de la Resolución N° 3 del 7 de setiembre de 2022, toda vez que la Secretaría Técnica varió la tipificación de las imputaciones por el pedido de la Asociación sin brindar mayor explicación.
- (ii) Si bien no presentaron sus descargos respecto a las imputaciones señaladas en la Resolución N° 4 del 7 de setiembre de 2022 que varió la tipificación de las imputaciones, la Secretaría Técnica no debió declarar su rebeldía, toda vez que ello serían los mismos que los señalados en la Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2022; por lo que solicitó se deje sin efecto la rebeldía declarar para evitar la vulneración a los principios de legalidad y razonabilidad.
- (iii) En los términos y condiciones se señaló que (a) no prestan servicios de custodia de dinero para la compra de bienes o servicios; (b) el ordenante debe conocer al beneficiario; (c) el beneficiario debe encontrarse en el país de destino de la remesa en el momento que se envía; (d) el ordenante solo debe compartir la

información al beneficiario de la misma; (e) existiría fraude si la razón del envío de dinero era el “pago de los artículos”, “subastas en línea” a favor de una persona desconocida.

- (iv) El Código no protege a los consumidores en cualquier tipo de circunstancia, sino al que actúa con diligencia ordinaria en sus decisiones de consumo y de acuerdo con la buena fe.
- (v) La cláusula materia de controversia tendría por finalidad el advertir a los contratantes del servicio de transferencia de fondos que, si se paga la remesa enviada habiéndose seguido el procedimiento y medidas de seguridad, no procederá reintegro alguno, aun cuando haya existido la situación de fraude.
- (vi) Se encontraría conforme con recomendación efectuada por la Secretaría Técnica respecto al archivamiento de la presunta infracción al artículo 3° del Código.
- (vii) El artículo 151° del Código señala que los proveedores deben exhibir un aviso sobre el Libro de Reclamaciones, mas no hace referencia a que deba cumplir con un formato preestablecido.
- (viii) Asimismo, dicho artículo buscaría que los proveedores puedan mostrar al público en general información que cuentan con el Libro de Reclamaciones y que resulta posible presentar reclamos a través de este.
- (ix) En el mismo tarifario se indicó que los precios señalados no incluían los impuestos aplicables; por lo que no se omitiría información sobre los tributos. Asimismo, el precio de sus servicios era variable en función de las remesas y porcentajes que resultarían aplicables; por lo que no resultaría posible precisar con exactitud en el tarifario cuánto será el importe que por concepto de impuestos serán asumidos por el consumidor.
- (x) Uno de los impuestos aplicables era el Impuesto a las Transacciones Financieras (en adelante ITF) el cual, de conformidad a la normativa vigente era calculado sobre la base de las remesas enviadas, resultando completamente razonable indicar que los precios no incluyen impuestos.
- (xi) Por interpretación teológica del numeral 4.1 del artículo 4° del Código, se debería considerar que su aplicación estaría sujeta a que resulte posible y razonable según las circunstancias de cada caso, como en el presente caso.
- (xii) La información precisa del monto total exacto que le correspondería pagar a cada consumidor sería informada en el momento en que solicita realizar la transacción para que así pueda decidir si contratar o no sus servicios.
- (xiii) En el Informe Final de Instrucción no se detalló cómo se calculó o determinó las multas propuestas, vulnerándose el principio de razonabilidad, ya que se utilizaron afirmaciones genéricas, así como no se ocasionó algún daño y/o perjuicio.

12. Por Resolución N° 3283-2022/CC1 del 11 de noviembre de 2022, la Comisión resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: declarar fundada la denuncia por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Western Unión Perú S.A., por infracción al literal e) del artículo 50° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría incluido una cláusula abusiva en los términos generales de las constancias de pago emitidos a nivel nacional.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Western Unión Perú S.A., por presunta infracción al artículo 3° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no existiría vinculación entre la información brindada por el proveedor denunciado en su página web con la cláusula materia de controversia.

TERCERO: declarar fundada la denuncia por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Western Unión Perú S.A., por infracción al numeral 4.1. del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.

CUARTO: declarar fundada la denuncia por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Western Unión Perú S.A., por infracción al artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado omitió exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su página web.

QUINTO: ordenar a Western Unión Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con:

- (i) Retirar la cláusula abusiva materia de controversia de los términos generales de las constancias de pago emitidos a nivel nacional. Asimismo, el administrado deberá modificar, a través de la suscripción de las adendas que correspondan, la cláusula que insertaron en los términos generales de las constancias de pago emitidos a nivel nacional que ya suscribió con sus consumidores.
- (ii) incluir en su tarifario el precio total del servicio de envío de dinero, el cual deberá incluir los impuestos correspondientes, y de corresponder, los demás tributos, comisiones y cargos aplicables; y,
- (iii) exhibir el libro de reclamaciones virtual, conforme al formato establecido en el Anexo III del Decreto Supremo N° 011-2011-Pcm, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa Del Consumidor.

Para ello, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI denominada “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

SEXTO: sancionar a Western Unión Perú S.A. por las infracciones detectadas, conforme a lo siguiente:

INFRACCIÓN	ARTÍCULO	SANCIÓN
<i>Habría incluido una cláusula abusiva en los términos generales de las constancias de pago emitidos a nivel nacional</i>	<i>Al literal e) del artículo 50° del Código</i>	10,4 UIT
<i>Omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019</i>	<i>Al numeral 4.1. del artículo 4° del Código</i>	15,6 UIT
<i>Omitió exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su página web.</i>	<i>Artículo 151° del Código</i>	5,2 UIT

Cabe precisar que las multas serán rebajadas en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar las mismas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

OCTAVO: conceder a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash el diez por ciento (10%) de las multas impuestas a Western Unión Perú S.A. (...)"

13. El 13 de diciembre de 2022, la Asociación presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° 3283-2022/CC1 del 11 de noviembre de 2022 señalando, entre otros, que el 10% de la multa que le fue otorgado por la Comisión no fue bien calificado, por las siguientes razones:
- (i) Si la primera instancia consideró que el nivel de dificultad de detección era bajo, se le debió otorgar el factor de 17 porque no bastó tener el conocimiento, sino que hizo falta utilizarlos eficientemente en las relaciones del consumidor, teniendo en cuenta que recién en el año 2022 se discutió la vejatoriedad de las cláusulas abusivas.
 - (ii) No se valoró adecuadamente su participación en el presente procedimiento pues las materias relacionadas a condiciones generales y cláusulas abusivas con

eminentemente jurídicas y no probatorias, elementos debidamente aportados, por lo que el factor por participación que se le debió asignar era de 34.

- (iii) Respecto a la gravedad de la infracción detectada, en anteriores pronunciamientos en materia de cláusulas abusivas, la Sala Especializada en Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Sala) le asignó el factor de 50 porque las infracciones fueron graves y de gran trascendencia en el mercado.
14. En la misma fecha, Western presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° 3283-2022/CC1 del 11 de noviembre de 2022 indicando, entre otros, que la Comisión no había tomado en consideración todos los argumentos señalados en su escrito del 4 de noviembre de 2022, respecto a la presunta infracción referida a la información de precios de su tarifario de precios del 2019.
15. En mérito de los recursos de apelación presentados, la Sala emitió la Resolución N° 2745-2023/SPC-INDECOPI del 4 de octubre de 2023, mediante la cual resolvió lo siguiente:

“(…)

PRIMERO: Confirmar la Resolución 3283-2022/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Western Unión Perú S.A., al probarse que el denunciado incluyó una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en los términos generales de las constancias de pago emitidas a nivel nacional.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 3283-2022/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Western Unión Perú S.A., al no haberse probado que se hubiera inducido a error a los consumidores.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 3283-2022/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Western Unión Perú S.A. por presunta infracción del artículo 4° 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 no se pronunció sobre todos los argumentos de defensa expuestos por el denunciado en su escrito de fecha 4 de noviembre de 2022. En consecuencia, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de costos y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por este extremo. Asimismo, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 1 que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento debidamente motivado.

(…)

SÉTIMO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 3283-2022/CC1, en el extremo que sancionó a Western Unión Perú S.A. con: a) 10,4 UIT, por haber incluido una cláusula abusiva en los términos generales de las constancias de pago emitidas a nivel nacional; y, b) 5,2 UIT, por falta del Aviso del Libro de Reclamaciones virtual en la página web del denunciado. En consecuencia, corresponde ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que emita a la brevedad posible una nueva graduación de las sanciones, tomando en cuenta lo desarrollado en la presente resolución.

OCTAVO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 3283-2022/CC1, en el extremo que otorgó a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el 10 % de

la multa impuesta a Western Unión Perú S.A.

(...)

DÉCIMO: Dejar sin efecto la inscripción de Western Unión Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

16. El 14 de febrero de 2024 la Comisión emitió la Resolución N° 412-2024/CC1, a través de la cual resolvió lo siguiente:

“(...)

PRIMERO: declarar fundada la denuncia por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Western Unión Perú S.A., por infracción al numeral 4.1. del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.

SEGUNDO: sancionar a Western Unión Perú S.A. por las infracciones detectadas, conforme a lo siguiente:

INFRACCIÓN	ARTÍCULO	SANCIÓN
Habría incluido una cláusula abusiva en los términos generales de las constancias de pago emitidos a nivel nacional	Al literal e) del artículo 50° del Código	10,4 UIT
Omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019	Al numeral 4.1. del artículo 4° del Código	15,6 UIT
Omitió exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su página web.	Artículo 151° del Código	5,2 UIT

Dichas multas serán rebajadas en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

CUARTO: ordenar a Western Unión Perú S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con incluir en su tarifario el precio total del servicio de envío de dinero, el cual deberá incluir los impuestos correspondientes, y de ser el caso, los demás tributos, comisiones y cargos aplicables. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el proveedor denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios

probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

QUINTO: *conceder a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash el diez por ciento (20%) de las multas impuestas a Western Unión Perú S.A. (...)"*

17. El 12 de marzo de 2024, Western apeló la Resolución 0412-2024/CC1 indicando lo siguiente:
- (i) El 9 de enero de 2024 interpuso una demanda contencioso-administrativa contra lo resuelto por la Sala mediante Resolución N° 2745-2023/SPC-INDECOPI, la cual viene siendo tramitada en el Vigésimo Tercer Juzgado Contencioso Administrativo con Sub Especialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima con Expediente N° 00314-2024-0-1801-JR-CA-16.
 - (ii) Al existir en trámite una demanda contencioso-administrativa el acto administrativo no es firme y tampoco le es exigible, por lo que no corresponde que la Comisión que proceda con la imposición de sanciones por dichas infracciones.
 - (iii) En este sentido, corresponde que se declare nula de pleno derecho la Resolución Final N° 0412-2024/CC1 en todos los extremos vinculados a las infracciones a lo establecido en el literal e) del artículo 50° y artículo 151° del Código.
 - (iv) Respecto de la presunta infracción del artículo 4°, numeral 4.1 del Código, se ha omitido analizar de manera adecuada el argumento sobre la interpretación, pues si se aplica el criterio general de interpretación teleológico (finalista), aunado a un método de interpretación de la ratio legis, se concluye que lo previsto en el artículo en cuestión sobre presentar información precisa y/o exacta de los tributos aplicables se encuentra claramente supeditado a que resulte posible y razonable según las circunstancias particulares de cada caso en concreto.
 - (v) Lo señalado anteriormente no ocurre en este caso, pues los precios de los servicios de transferencia de fondos dependen de las remesas que sean ordenadas, ya que los mismos se obtienen de la aplicación de un porcentaje sobre la remesa que varía en función del importe a ser enviado, por lo que no resulta posible precisar con exactitud en el tarifario cuánto será el importe que por concepto de impuestos serán asumidos por el consumidor
 - (vi) La Resolución N°0412-2024/CC1 señaló que, los conceptos agregados sobre los precios deberían consignarse expresamente para que el consumidor sepa cuáles serán los impuestos que incrementarán el costo de la transacción, dicho hecho fortalece el argumento respecto de que la presentación de información precisa y/o exacta de los tributos aplicables se encuentra claramente supeditado

a que resulte posible y razonable según las circunstancias particulares de cada caso, pero igualmente carece de sentido pretender que se deba consignar todos los conceptos que pudieran ser aplicables, cuando estos necesariamente variarán según los servicios que el cliente pretenda contrata

- (vii) Colocar cuáles serían los conceptos específicos que podrían ser aplicables, sin distinguir cada una de las operaciones generaría confusión para el consumidor pudiendo considerarse que se está brindando información inexacta.
 - (viii) En el tarifario se ha consignado que los precios no incluyen los impuestos que resulten aplicables
 - (ix) Se brinda a los usuarios información precisa sobre cuánto corresponde pagar por concepto de tributos en el momento de solicitar la prestación del servicio de transferencia de fondos con indicación de la remesa que desea enviar; siendo que el mismo usuario es el que finalmente decide si contrata o no el servicio
 - (x) La Comisión señaló que no se acreditó que, previo a la contratación de los servicios informan sobre la variabilidad de los precios, evidenciando que la autoridad no considera el Principio de Presunción de Veracidad, Principio de Presunción de Licitud y el artículo 2, inciso 24, literal e) de la Constitución.
 - (xi) Respecto de las multas determinadas son las mismas que originalmente fueron determinadas en la Resolución N° 3283-2022/CC1, las cuales fueron dejadas sin efecto por la Sala al no haberse efectuado una correcta graduación ni se detalla cómo los criterios para la graduación de la sanción fueron empleados.
 - (xii) No se ha ocasionado daño y/o perjuicio alguno, ni se presenta prueba alguna respecto un perjuicio real (o potencial) en el patrimonio de los consumidores ni una pérdida de riqueza o patrimonio de estos.
 - (xiii) Las empresas de Transferencia de Fondos no son empresas del sistema financiero y como tal o puede considerarse bajo ningún concepto que generamos un daño a la credibilidad y confianza en el sistema financiero.
 - (xiv) Finalmente agregó que en su página web existe una opción para que los usuarios accedan a información sobre reclamos y puedan presentar su reclamo y/o queja, sin que existan obstáculos para que los consumidores puedan ejercer tal derecho a través del Libro de Reclamaciones
18. El 13 de marzo de 2024, la Asociación apeló la Resolución 0412-2024/CC1 indicando lo siguiente:
- (i) La Comisión manifestó que la dificultad de la detección fue baja debido a que únicamente fue necesaria la revisión del contenido de la página web calificándola como baja y asignándole el factor 8, no obstante, la Sala en la Resolución N° 2296-2022/SPC-INDECOPI calificó dicho criterio con el factor 10 porque fue necesaria la revisión de la página web de la denunciada y en la Resolución N° 2672-2023/SPC-INDECOPI se le asignó el factor 12; por lo que

solicitaron la asignación de un mayor factor.

- (ii) Respecto a la participación en el proceso, indicó que la Comisión lo calificó como "bajo" (factor 8); no obstante, tuvieron una mayor participación, aportando pruebas y documentos, por lo que debería ser un factor alto.
 - (iii) La Comisión determinó que la infracción representó un daño potencial, pero no un daño concreto, calificándola como "media" y asignándole un factor 32, la Asociación discrepa con esta calificación y argumenta que, en casos similares, como en la Resolución N° 2820-2023/SPC-INDECOPI, se consideró un mayor impacto en los derechos de los consumidores, calificando el criterio como "alto" con un factor 40. En consecuencia, se solicita la recalificación a "alto" y la asignación de un factor mayor.
19. El 24 de junio de 2024 la Sala emitió la Resolución N° 1793-2024/SPC-INDECOPI mediante la cual resolvió declarar la nulidad de la Resolución N° 0412-2024/CC1, al no haberse emitido el Informe Final de Instrucción.
20. En virtud de los ordenado por el superior jerárquico la Secretaría Técnica, el 24 de febrero de 2025 la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0295-2025/CC1-ST.
21. El 4 de marzo de 2025 Western realizó sus observaciones al señalando lo siguiente:
- (i) Se está incurriendo en una vulneración del principio de prohibición de reforma en peor, toda vez que la ST ha dispuesto recomendar sanciones que resultan, además de desproporcionales e irrazonables, superiores a las habían sido dispuestas con anterioridad mediante la Resolución Final N°3283-2022/CC1
 - (ii) Citó la sentencia N°1803-2004-AA/TC y Resolución 5 del Expediente N° 00196-2016-0-1618-JM-CI-01 sobre reforma en peor, por lo cual la autoridad no puede emitir un pronunciamiento más perjudicial para el administrado.
 - (iii) Respecto de la presunta infracción al literal e) del artículo 50° del Código señaló que la Secretaría Técnica ha calificado erróneamente la existencia de una cláusula abusiva en el contrato, sin considerar el contexto ni el principio de libertad contractual.
 - (iv) La transferencia de fondos requiere que la persona que contrate el servicio designe, en el momento de la transacción, a un beneficiario que puede ser de cualquier nacionalidad del mundo.
 - (v) No se ha demostrado que la cláusula impuesta genere un perjuicio real y concreto para los consumidores.
 - (vi) Respecto de la presunta infracción sobre el Libro de Reclamaciones indicó que la Secretaría Técnica ha impuesto una sanción sin verificar adecuadamente la existencia del aviso del Libro de Reclamaciones en el establecimiento. Se enfatiza que no hubo una inspección fehaciente que acreditara su inexistencia

en el momento de la fiscalización.

- (vii) Sobre la presunta infracción respecto de la omisión de información de tributos en tarifario argumentó que la imputación es incorrecta, ya que la información sobre tributos en el tarifario sí estaba disponible para los consumidores.
 - (viii) Los precios de sus servicios de transferencia de fondos dependen de las remesas que sean ordenadas debido a que los mismos se obtienen de la aplicación de un porcentaje sobre la remesa; porcentaje que además varía en función de rangos de importes a ser enviados
 - (ix) La Secretaría Técnica no ha considerado documentos que acreditan la existencia de dicha información en el establecimiento.
 - (x) Indicó que la carga de la prueba recae en la autoridad fiscalizadora y que una sanción solo es válida si se acredita de manera objetiva la omisión de información. Asimismo, en casos similares, la Sala ha requerido pruebas más sólidas antes de emitir sanciones.
 - (xi) Finalmente señaló que las sanciones vulneran el principio de razonabilidad; asimismo, no se detalló cómo es que calcularon y/o determinaron las multas base propuestas.
22. En consecuencia, corresponde a la Comisión analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la unión de las imputaciones

23. El artículo 156 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento. Asimismo, el numeral 254.3 de su artículo 254° señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador contenga la calificación de las presuntas infracciones de los hechos imputados a título de cargo.
24. Mediante Resolución N° 1 del 13 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica imputó contra Western, lo siguiente:

“(…)

- (iv) *Por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y en el numeral 2.2 del artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría consignado el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en la página web <https://www.westernunionperu.pe>. (...)*

25. Asimismo, mediante Resolución N° 3 del 7 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica amplió cargos contra Western, lo siguiente:

“(…)

- (iv) *Presunta infracción al numeral 4.1 del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría omitido incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en el enlace <https://www.westernunionperu.pe/assets/pdf/tarifario-2019.pdf> (…)*”

26. Sobre el particular, si este Despacho imputó los hechos denunciados de forma independiente, lo cierto es que estos tienen estrecha vinculación en la medida que cuestionarían la omisión de incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.

27. Tomando ello en consideración, corresponde subsumir la imputación señalada en el numeral 31 la presente resolución a la señalada en el numeral 32 con la finalidad de que el hecho denunciado por la Asociación sea analizado de conformidad con los términos siguientes:

“(…)

- (iv) *Presunta infracción al numeral 4.1 del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría omitido incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en el enlace <https://www.westernunionperu.pe/assets/pdf/tarifario-2019.pdf>*

(…)

28. Cabe resaltar que efectuar el análisis de la forma indicada no afecta el derecho de defensa de Western ni el debido procedimiento, en la medida que dicho proveedor fue debidamente notificado con las Resoluciones N° 1 del 13 de mayo de 2022 y N° 3 del 7 de setiembre de 2022 teniendo así la oportunidad de exponer sus argumentos de defensa y ofrecer los medios probatorios que consideraran pertinentes al respecto.

(ii) Sobre el procedimiento contencioso administrativo iniciado por Western

29. Conforme a lo señalado en los numerales (i) a (iii) del punto 17 la presente resolución Western ha señalado la existencia de un proceso contencioso administrativo promovido contra lo resuelto en Resolución N° 2745-2023/SPC-INDECOPI emitida por la Sala.
30. Al respecto se debe señalar que, a través de la señalada resolución emitida por la Sala se declaró la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0412-2024/CC1 emitida por la Comisión, en virtud de la cual se emite el presente acto.
31. Por lo tanto, en el presente caso aún existen cuestiones pendientes a dilucidar, como lo es la multa aplicable, por lo que la administración no puede dejar de emitir pronunciamiento existiendo cuestiones pendientes de resolver, siendo que, en su oportunidad, y respecto de los aspectos que considere pertinentes el denunciado puede acudir a otras instancias.

(iii) Sobre el objeto de pronunciamiento en la presente resolución

32. Esta Comisión advierte que, en su escrito del 4 de marzo de 2025, Western ha realizado cuestionamientos de fondo respecto a las imputaciones referidas a la existencia de una cláusula abusiva en el contrato y la presunta infracción sobre el Libro de Reclamaciones.
33. Al respecto cabe precisar que, conforme a lo resuelto por la Sala a través de la Resolución N° 2745-2023/SPC-INDECOPI del 4 de octubre de 2023, los extremos referidos a dichas imputaciones fueron confirmados en segunda instancia, siendo que en el presente caso la nulidad fue declarada únicamente respecto de la graduación de la sanción.
34. Por lo tanto, no corresponde estimar dichos argumentos toda vez que no son materia de análisis en el presente procedimiento.

Sobre la integridad del precio en los servicios que oferta Western

35. El Código contempla normas en específico que regulan la información que el proveedor se encuentra obligado a brindar respecto del precio de los servicios ofrecidos; al respecto, el artículo 4° inciso 4.1 del Código⁴ establece que cuando el proveedor exhiba precios de los productos o servicios o los consigne en sus listas de precios, rótulos, letreros, etiquetas, envases u otros, debe indicar en forma destacada el precio total de los mismos, el cual debe incluir los tributos, comisiones y cargos aplicables.
36. Asimismo, el inciso 4.2 de la normativa citada⁵, prescribe que no puede obligarse a los consumidores a abonar importes adicionales al precio fijado, salvo que corresponda a servicios adicionales, previamente informados de manera previa, adecuada y oportuna, y aceptados de manera expresada por aquellos.
37. De acuerdo con lo establecido por la referida normativa, los proveedores tienen la obligación de exhibir los precios de los productos o servicios que ofrecen de manera integral, incluyendo comisiones y cargos aplicables, e informar de manera previa a los consumidores al incluir importes adicionales por servicios, los cuales deben ser aceptados por estos.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 4°.- Información sobre la integridad del precio.

4.1 Cuando el proveedor exhiba precios de los productos o servicios o los consigne en sus listas de precios, rótulos, letreros, etiquetas, envases u otros, debe indicar en forma destacada el precio total de los mismos, el cual debe incluir los tributos, comisiones y cargos aplicables.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**
Artículo 4°.- Información sobre la integridad del precio.

(...)

4.2 Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales tales como transporte, instalación o similares cuya retribución no se encuentre incluida en el precio.

Esta posibilidad debe ser informada de manera previa, adecuada y oportuna al consumidor, incluyendo el precio correspondiente a los recargos adicionales que puedan ser determinables por el proveedor, y aceptada expresamente por el consumidor. La carga de probar ello corresponde al proveedor.

38. En el presente caso, la Asociación señaló que Western habría omitido incluir el impuesto en los precios del Tarifario 2019, que figuran en el enlace <https://www.westernunionperu.pe/assets/pdf/tarifario-2019.pdf>
39. En sus descargos, Western señaló que, de la revisión del Tarifario para Envíos Internacionales consignado en su página web, se podía comprobar que dicho documento proporcionaba información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible y relevante, respecto a los impuestos a aplicarse en las operaciones de transferencia de dinero.
40. Al respecto, obra en el expediente el acta de verificación levantada por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, CC2) el 8 de marzo de 2021, mediante la cual se dejó constancia de lo siguiente:
- “(…)
(i) Se obtuvo acceso al enlace señalado en el escrito de denuncia a través del buscador Google (www.google.com) mediante <<<https://www.westernunionperu.pe/Assets/pdf/tarifario-2019.pdf>>> donde se pudo verificar que se omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019; (Ver imágenes N° 22 a 25).
(…)”
41. Del extracto del tarifario⁶ en la página web de Western, el cual fue obtenido por la CC2, se advierte que Western informa a sus consumidores que las tarifas mostradas no incluyen impuestos, debido a que los porcentajes aplican sobre el monto a enviar. Cabe precisar que, Western ha señalado que el presente tarifario se encuentra vigente hasta la fecha.
42. Al respecto, el Ministerio de Economía y Finanzas⁷ y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria⁸ han definido al impuesto como un tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.
43. En ese sentido, al ser “el impuesto” un tipo de tributo, esta Comisión considera que es una obligación de los proveedores incluir en el precio total del servicio o producto que exhiban, conforme a lo señalado en el numeral 4.1 del artículo 4 del Código.
44. De esta manera, Western se encontraba en la obligación de incluir los impuestos al momento de exhibir en su tarifario el precio total de su servicio de envío de dinero, conforme a lo señalado en el numeral anterior, sin embargo, conforme se verificó anteriormente, ello no ocurrió en el presente caso.

⁶ Ver foja 34 del Expediente.

⁷ Información extraída el 21 de octubre de 2022: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100240&lang=es-ES&view=article&id=283

⁸ Información extraída el 21 de octubre de 2022: https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_entiende.html

45. Cabe precisar que, Western manifestó que no omitió brindar la información sobre los tributos en la medida que indicó a los consumidores que los precios señalados no incluían los impuestos aplicables, toda vez que no le resultaría posible indicar el precio exacto porque este sería variable en función de las remesas y porcentajes de cada caso en particular.
46. Asimismo, Western señaló lo indicado en los numerales (iv) y (v) del punto 11, así como numerales (iv) y (v) del punto 17 relativo a la interpretación teológica aunado a un método de interpretación de la ratio legis, argumentando que la exigencia de presentar información precisa sobre los tributos aplicables está supeditado a que resulte posible y razonable según las circunstancias particulares de cada caso en concreto, lo que no ocurre en esta situación.
47. Al respecto, este Despacho considera que todo lo anteriormente señalado por Western, se resume en que el proveedor denunciado estaría alegando que el artículo 4.1 del Código no le sería aplicable, en la medida que por el tipo de servicio que ofrece no existe la posibilidad real de informar el precio final (que incluya, entre otros, los tributos) de su servicio porque este variaría de acuerdo con cada transacción.
48. A consideración de este Colegiado si bien pudieran existir circunstancias particulares en las que por la naturaleza de las transacciones no fuera posible publicitar de manera exacta el monto final de una operación al ser variable en atención a las circunstancias de cada caso, ello no exime del deber de informar de manera clara cuales serían los impuestos a los cuales una operación está sujeta.
49. Adoptar una posición contraria significaría entonces que Western desconoce los impuestos que gravan las transacciones que realizan sus consumidores, lo cual no resulta razonable, por cuanto para poder efectuar el cobro final el proveedor aplica los impuestos correspondientes que gravan sus operaciones.
50. Por lo que, la obligación que le resulta exigible es la de informar cuales son los impuestos aplicables y no indicar de manera genérica que los precios no incluyen los impuestos, los cuales serían aplicados sobre el precio final, sin que el consumidor pudiera saber a partir de dicha información cuáles serían tales impuestos que deberían asumir posteriormente.
51. Es decir, si por la propia naturaleza de las transacciones que se realizan a través de Western los precios finales pueden variar, a criterio de este órgano colegiado, tales conceptos que se agregarán sobre los precios informados deberían consignarse expresamente para que el consumidor sepa cuáles serán los impuestos que incrementarán el costo de la transacción que desea realizar.
52. Aunado a lo anterior, no debe perderse de vista que en la lista de precios materia de denuncia, Western señaló que “las tarifas no incluyen impuestos” quedando evidente que se agregaría más de un (1) impuesto a los precios previamente informados. Así, por ejemplo, según lo señalado por Western uno de ellos sería el ITF, información que el consumidor no podría conocer con la sola lectura del tarifario que exhibe.
53. Así, si bien Western señaló que el ITF era calculado de conformidad a la normativa

vigente y su valor variaba dependiendo del costo de las remesas, lo cierto es que, incluso de verificarse lo alegado por el proveedor denunciado, en el tarifario materia de denuncia no se consignó que ese sería el concepto que se aplicaría sobre los precios informados, pues como ya se indicó anteriormente, lo señalado por Western solo hacía referencia a “impuestos”, no quedando acreditado que se refería únicamente a dicho concepto.

54. Por tanto, esta Comisión considera que lo dispuesto en el artículo 4.1 del Código es completamente aplicable a Western toda vez que si bien no podría brindar la información total del servicio por las razones antes expuestas, sí pudo haber proporcionado alcances más exactos a los consumidores respecto de qué impuestos (entiéndase tributos) y en que porcentajes serían aplicados adicionalmente con relación a los precios exhibidos en su lista de precios y así brindar a sus posibles clientes la oportunidad de poder tener certeza de cuáles serían los costos reales y finales que asumirían y hacer una elección de consumo más acertada, pues conforme lo señala el inciso 4.2 del Código, el consumidor podrá pagar un costo adicional siempre y cuando este le haya sido previamente informado.
55. Finalmente, si bien Western alegó que el monto total exacto que le correspondería pagar a cada consumidor sería informado en el momento en que solicitaba realizar la transacción para que así pudiera decidir si contratar o no sus servicios, lo cierto es que el proveedor denunciado no ha presentado ningún medio probatorio que respalde tal afirmación, por lo que corresponde desestimar lo alegado.
56. Por consiguiente, en la medida que ha quedado acreditada la conducta infractora denunciada por la Asociación, resulta posible concluir que Western incurrió en infracción a las normas de protección al consumidor que amerite atribuirle responsabilidad por este extremo de la denuncia.
57. De lo expuesto esta Comisión acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0295-2025/CC1 considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación contra Western, por presunta infracción al numeral 4.1 del artículo 4° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.

Sobre las medidas correctivas

58. El artículo 114 del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁹.

⁹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

59. 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 anterior¹⁰. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹¹.

procedimiento.

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

- ¹⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 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:
- Reparar productos.
 - Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - 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.
 - 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.
 - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - 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.
 - En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son 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.

- ¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

60. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad de Western respecto al hecho referido a que omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.
61. La Asociación solicitó, en calidad de medida correctiva que se ordene a Western incluir en sus tarifas el impuesto correspondiente.
62. Al respecto, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Western, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con incluir en su tarifaria información sobre los impuestos correspondientes, y de ser el caso, los demás tributos, comisiones y cargos aplicables
63. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código¹².
64. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI denominada "Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", señala que, si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su

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:

- 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.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- 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.
- 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.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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

(Subrayado agregado)

decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva¹³.

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

Sobre la graduación de la sanción

66. Al respecto, el 14 de junio de 2021¹⁴, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-

¹³ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, aprobada por RESOLUCIÓN 049-2021-PRE/INDECOPI, publicada el 30 de abril de 2021 (...)

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

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

(...)

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

¹⁴ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Artículo 3. Vigencia

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

DUODÉCIMA. Vigencia

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

NOVENA. Adecuación

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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

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

RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE

2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)¹⁵, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión), en la vía ordinaria y en la vía sumarísima — como segunda instancia, a través de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha¹⁶.

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

- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones
- (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas.
- (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital.

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021

Artículo 1.- Aprobación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Apruébese la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, que consta de un (1) título, treinta y seis (36) artículos; así como la Estructura Orgánica y el Organigrama del INDECOPI, que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución.

- ¹⁵ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

Artículo 1. Objeto

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

- ¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 107.- Postulación del procedimiento.

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

(iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC

68. A partir de lo expuesto, se advierte que el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones* y el *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* serán los aplicables para estos órganos colegiados¹⁷, siempre que la infracción cumpla con los requisitos siguientes: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional¹⁸. **En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el método ad hoc.**

69. En efecto, en aplicación del Decreto, el *método ad hoc* será utilizado para aquellas infracciones al Código en las cuales no se cumpla con alguno de los requisitos aplicables para la utilización del método de valores preestablecidos. Así, dicho método establece el esquema y los factores que se deben tener presente, es decir, la Multa Preliminar (M) será el resultado de multiplicar el valor estimado de la Multa Base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presente en cada caso (F). Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una Multa Final (M*)¹⁹, tal como se aprecia a continuación:

¹⁷ DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Artículo 2. Alcance

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

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

¹⁸ DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

ANEXO

GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

(...)

A. Estimación de la Multa Base (m)

(...)

En otros casos, los OR que según el Cuadro 1 pueden adoptar entre:

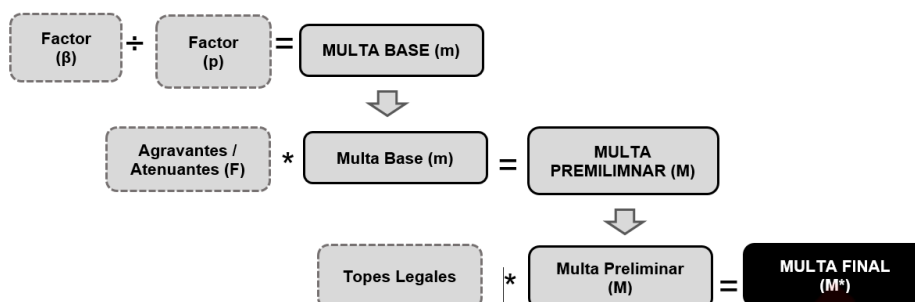
(...) deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

- 1. Se desarrolló por un periodo menor a dos años.
- 2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
- 3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

(...)"

¹⁹ DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Diagrama N° 1



— **Multa base (*m*)**

70. De acuerdo con el diagrama planteado, la Multa Base (*m*), bajo la metodología clásica, se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor *p* (probabilidad de detección)²⁰. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

a) Determinación del factor β

71. Conforme lo establece el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el factor β se obtiene bajo dos (2) formas²¹:

ANEXO

GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (*M*) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (*m*) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (*F*), conforme a la siguiente fórmula:

(I) $M = m \times F$

Finalmente, dicho monto (*M*) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (*M**).

(...).

20

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

(...)

C. Método ad hoc.

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

(VIII) $m = \beta / p$

21

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

(...)

C. Método ad hoc.

(...)

- i) Mediante el beneficio ilícito, que comprende a los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción, los que a su vez pueden explicarse por incrementos en los ingresos del infractor producto de variaciones positivas en el precio y cantidades, o por costos evitados, o
- ii) Mediante el perjuicio económico causado o daño.
72. Según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, en cuanto al beneficio ilícito, este puede entenderse como una aproximación del beneficio que habría obtenido el infractor al incurrir en una práctica ilícita; aunque pueden presentarse situaciones menores en donde el infractor no logra hacer efectivo un beneficio y corresponde determinar un beneficio esperado producto de la infracción.
73. Existen diversas formas de obtener una aproximación del beneficio ilícito según la naturaleza de la práctica infractora y la información disponible; sin perjuicio de ello el beneficio ilícito representa los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción. Por tanto, bajo esta formulación, y dependiendo del caso en concreto, el beneficio incremental puede derivarse de un incremento en los ingresos y/o por una reducción en los costos. Cuando la fuente principal del beneficio ilícito es producto de ahorros obtenidos por la infracción o por no realizar las inversiones o gastos que demanda el cumplimiento de una normativa sectorial o nacional, se dice que el agente infractor se ha beneficiado por costos evitados.
74. En el caso de la aproximación por el perjuicio económico causado o daño, aplicable a las situaciones en la que una infracción genera perjuicios significativos a uno o varios agentes, deben diferenciarse tres (3) tipos de definiciones que sirven para estimar el perjuicio económico causado o daño: el daño emergente o directo, el lucro cesante y el daño a la persona, conforme se detalla en el Cuadro 27 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

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

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

a) Criterios para la determinación del factor β

El factor β se aproxima bajo dos formas:

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

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

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

Ítem	Enfoque		
	Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.	Costos de cumplimiento.	Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.
Agente	El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.		El(los) afectado (s) y eventualmente un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.
Período	Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del período antes o después de la infracción debe ser similar al del período en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.		

76. En caso no sea posible determinar el beneficio ilícito, costo evitado o perjuicio económico o daño o algún otro parámetro para estimar el factor β , u obtener la información vinculada a las condiciones previas al periodo de la infracción, resultará posible consultar fuentes de información oficial y realizar los requerimientos de información necesarios a entidades públicas pertinentes²².
77. Al respecto, este Colegiado considera, en cuanto a la determinación del costo evitado, que de no ser posible –de los actuados del procedimiento– la obtención de la información necesaria para el cálculo de su valoración podrá estimarse tomando en consideración el valor de contratar el servicio de un personal capacitado, que le permitiría al proveedor adoptar las acciones pertinentes a fin de evitar incurrir en la comisión de la conducta infractora.

²²

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

(...)

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

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

b) Determinación del factor p

78. El factor p representa a la probabilidad de detección. Dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa del infractor de ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
79. Según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, para determinar el valor del factor p primero es necesario definir su nivel, el cual puede ser bajo, medio o alto en función de las características que presente cada caso en concreto. Posteriormente, se considera el valor de la probabilidad que corresponde al nivel determinado.
80. El nivel del factor p se determina en función de la recurrencia, magnitud e importancia en la que se presentan cada una de las características que se señalan en el Cuadro 29 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el cual se visualiza a continuación:

“Cuadro 29: CARACTERÍSTICAS SEGÚN NIVEL DE DETECCIÓN”

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

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

“Cuadro 30: FACTOR p SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO”

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

—Multa Preliminar (M)

83. La Multa Preliminar (M) se obtendrá de la multiplicación de Multa Base (m) por la valoración de atenuantes y agravantes (F); siendo que, para la determinación de este último factor, se considerará lo siguiente:

a) **Determinación de (F)**

84. Para determinar la valoración de atenuantes y agravantes (F), se deberá analizar y definir si existen circunstancias agravantes y/o atenuantes que corresponda aplicarse. En caso de no existir ninguna de ellas, dicho factor será equivalente a 1 o 100%. De verificarse circunstancias atenuantes o agravantes se establecerá el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye o aumenta, respectivamente, el valor de la Multa Base (m), según lo determinado en el Cuadro N° 2 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM²³. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

Cuadro N° 2

Ejemplos de circunstancias agravantes

Reincidencia (cuando el administrado ha sido sancionado mediante resolución firme por una infracción igual a la que se le imputa, dentro del plazo de un año como máximo).²⁴

²³ DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

Este segundo paso corresponde a la valoración de las circunstancias que pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base, a través del factor F. Para determinar el valor del factor F, los OR deben realizar el siguiente análisis:

- Definir si existen circunstancias agravantes o atenuantes que correspondan aplicar.
- En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100 %).
- En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (f₁), se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, el valor de m. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f₁), y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

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

(II)

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

Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

²⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

3. **Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa

Reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad). ²⁵
La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas. ²⁶
Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.
Ejemplos de circunstancias atenuantes
La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.
Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.
Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.

²⁵Cuadro elaborado por la Secretaría Técnica sobre la base de lo indicado en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

—Multa Final (M*)

85. Finalmente, para determinar la Multa Final (M*) se deberá obtener de la comparación entre la Multa Preliminar (M) y el tope máximo establecido por la normativa vigente²⁷.

para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

(...)

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

(...).

²⁵ “(...) la autoridad administrativa deberá considerar la reincidencia (cuando el administrado ya ha sido sancionado por una infracción análoga o igual a la que se le imputa) o reiterancia (cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad), como un factor que determina el incremento de las sanciones (...).

GOMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf

²⁶ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)

1/ Siempre y cuando, a efectos de evitar duplicidad, la multa base no incorpore el valor del riesgo o daño a la vida estimado mediante el enfoque ad-hoc. Por otro lado, entiéndase el riesgo como aquella situación en la que existe la posibilidad de ocurrencia de un evento incierto y que a la vez también lleve a un determinado resultado.

²⁷ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA,**

Así, en dicha comparación se verificará que la Multa Preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo para los procedimientos de protección al consumidor, según el artículo 110 del Código²⁸; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

Aplicación al caso en concreto

86. En el presente caso, el procedimiento administrativo iniciado por la Asociación contra Western, por presuntas infracciones al Código, comenzó el 16 de mayo de 2022, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que sí corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
87. Al respecto, se evidencia la existencia de las infracciones administrativas cometidas por Western vinculadas a: (i) la imposición de una cláusula abusiva en sus comprobantes de pago emitidos a nivel nacional; (ii) omitir incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en su página web; y, (iii) omitir exhibir el aviso de

publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

(...)

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

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

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

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

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

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

28

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

Artículo 110.- Sanciones administrativas

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

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

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

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

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

libro de reclamaciones en su sitio web.

88. Cabe precisar que, de acuerdo con el marco teórico desarrollado anteriormente, para que un órgano resolutorio pueda utilizar el método basado en valores preestablecidos del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM deben cumplirse la totalidad de las siguientes características dentro de una infracción (i) se desarrolló por un periodo menos a dos (2) años (ii) no daño ni puso en peligro la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
89. De esta manera, se desprende de las conductas mencionadas en el numeral 79 de la presente resolución, que las mismas habrían tenido un alcance geográfico incluso más allá del nivel nacional teniendo en consideración que las transacciones ofrecidas por Western se encuentran disponibles en diversos departamentos del Perú y el extranjero.
90. En este punto resulta necesario precisar que, si bien el método basado en valores preestablecidos estableció una metodología para aquellas infracciones vinculadas concretamente con el libro de reclamaciones, para su aplicación es necesario cumplir con la totalidad de las características precisadas en numeral 72 siendo que, en ausencia de alguno de los requisitos, dicha modalidad no podría ser empleada correspondiendo utilizar el “**Método Ad-Hoc**”.
91. Por lo tanto, y en la medida que, en el presente caso, dada la naturaleza de las conductas denunciadas por la Asociación se ha determinado que las mismas tendrían un alcance geográfico a nivel nacional, para la graduación de la sanción de las tres (3) infracciones detectadas a Western, este Despacho considera que corresponde graduar la sanción respectiva conforme al “Método Ad-Hoc” del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

(i) Sobre la cláusula abusiva

- ***Beneficio ilícito***

92. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por Western consistió en la imposición de una cláusula abusiva en sus comprobantes de pago emitidos a nivel nacional.
93. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, este Despacho considera que corresponde realizar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito; sin embargo, este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal para la elaboración de la cláusula materia de controversia. Por el contrario, la conducta infractora implica la aplicación de una cláusula abusiva que vulnera los derechos de los consumidores, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
94. Sin embargo, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que para determinar la graduación

de la sanción en el presente caso puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor, como el perjuicio económico causado o daño.

- ***Daño resultante de la infracción***

95. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño emergente²⁹, en la medida que la aplicación de la cláusula abusiva generaría la pérdida en la riqueza o patrimonio de los consumidores, como consecuencia de cualquier situación de fraude en general, evidenciándose que el daño causado afecta los intereses económicos de los consumidores y sus derechos básicos como tales.
96. Adicionalmente a la vulneración a los derechos económicos de los consumidores que implica la cláusula abusiva incluida en las constancia de pago emitidas a nivel nacional por Western, debe considerarse que la forma a través de la cual operaba comercialmente dicho proveedor genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de los potenciales consumidores, toda vez que genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema financiero, dado que se verían expuestos a posibles relaciones de consumo con cláusulas abusivas en este tipo de servicios.
97. Por ello, la sanción a aplicar también debe considerar el efecto negativo que la conducta de Western produce en el mercado.

- ***Multa Base***

98. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG³⁰, la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez,

²⁹ Ver numeral 151.

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

sancionar ejemplarmente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.

99. Por ende, considerando lo señalado, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de seis (6) UIT.

- **Probabilidad de detección**

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

- **Agravante**

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

- **Multa Preliminar**

102. En ese sentido, tomando en cuenta los factores agravantes y/o atenuantes (F) aplicado a la Multa Base (m), esta Comisión ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a quince con seis (15,6).

- **Multa Final**

103. Western alegó que no se detalló cómo se calculó o determinó las multas propuestas, vulnerándose el principio de razonabilidad, ya que se utilizaron afirmaciones genéricas, así como no se ocasionó algún daño y/o perjuicio; sin embargo, resulta necesario indicar que se está aplicando lo indicado en el artículo 112° del Código, así como lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, detallando los conceptos tomados en cuenta a efecto de graduar la sanción a imponer, sin que ello implique, de forma alguna, una sanción inmotivada.
104. Al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, siguiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0295-2025/CC1 corresponde imponer a Western una Multa Final (M*) de a quince con seis (15,6).

(ii) Sobre la integridad de precio en el servicio que ofrece Western**- Beneficio ilícito**

105. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por Western consistió en la omisión de incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en su página web.
106. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que corresponde realizar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito; sin embargo, este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal para la elaboración del tarifario publicado en la página web de Western. Por el contrario, la conducta infractora implica la falta de integridad del precio total en el tarifario de Western, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
107. Sin embargo, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que para determinar la graduación de la sanción en el presente caso puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor.

- Perjuicio económico o daño

108. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño emergente³¹, en la medida que existiría una pérdida en la riqueza o patrimonio de los consumidores, como consecuencia de la falta de información respecto al precio total del servicio de envío de dinero, toda vez que no incluían los impuestos respectivos. Evidenciándose que el daño causado afecta los intereses económicos de los consumidores y sus derechos básicos como tales.
109. De igual forma, la Secretaría Técnica considera también que se ha producido daño al mercado, en tanto genera desconfianza en los usuarios, quienes tienen la expectativa de que, al contratar el servicio de envío de dinero, esta proporcione información veraz y adecuada respecto de todos los conceptos que se le pudieran cobrar, tales como tributos, comisiones, gastos, entre otros; y, que estos se ajusten a las normas legales.

- Multa Base

110. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG³², este Despacho considera que la cuantía de la

³¹ Ver numeral 151.

³² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por

sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez, sancionar ejemplarmente la omisión de incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019 que figura en su página web que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.

111. Por ende, considerando lo señalado, este Despacho considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de siete (7) UIT.

Probabilidad de detección

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

- Agravante

113. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso. Así, corresponde señalar que el factor "Afectó el interés colectivo o difuso" resulta aplicable, en la medida que este Despacho advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%.

- Multa Preliminar

114. En ese sentido, tomando en cuenta los factores agravantes y/o atenuantes (F) aplicado a la Multa Base (m), este Despacho ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a dieciocho con veintitrés (18,23).

- Multa Final

115. Western alegó que no se detalló cómo se calculó o determinó las multas propuestas, vulnerándose el principio de razonabilidad, ya que se utilizaron afirmaciones

DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

genéricas, así como no se ocasionó algún daño y/o perjuicio; sin embargo, resulta necesario indicar que se está aplicando lo indicado en el artículo 112° del Código, así como lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, detallando los conceptos tomados en cuenta a efecto de graduar la sanción a imponer, sin que ello implique, de forma alguna, una sanción inmotivada.

116. Finalmente, al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, siguiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0295-2025/CC1 corresponde imponer a Western una Multa Final (M*) de dieciocho con veintitrés (18,23) UIT.

(iii) Sobre la omisión de exhibir el aviso de Libro de Reclamaciones

- **Beneficio ilícito**

117. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor β se tomó en cuenta que la infracción cometida por Western consistió en la omisión de exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su sitio web.
118. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que corresponde realizar la estimación del factor β bajo el enfoque de beneficio ilícito; sin embargo, este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática para la elaboración del tarifario publicado en la página web de Western. Por el contrario, la conducta infractora implica la falta de exhibición del libro de reclamaciones en el sitio web de Western, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.
119. Sin embargo, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que para determinar la graduación de la sanción en el presente caso puedan evaluarse los otros criterios previstos en la normativa procedimental de protección al consumidor.

- **Perjuicio económico o daño**

120. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño emergente, en la medida que los consumidores tendrían dificultad para interponer reclamos respecto al servicio de dinero por Western, los cuales podrían involucrar, entre otros, cuestionamientos sobre la falta de envío del dinero al beneficiario señalado, demora en la entrega del dinero al beneficiario u otros factores. Evidenciándose que el daño causado afecta los intereses económicos de los consumidores y sus derechos básicos como tales.
121. Adicionalmente a la vulneración a los derechos económicos de los consumidores, debe considerarse que la forma a través de la cual operaba comercialmente dicho proveedor genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de los potenciales

consumidores, toda vez que genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema financiero, ya que podrían verse expuesto a que los proveedores financieros no exhiban el libro de reclamaciones virtual, ocasionando un desincentivo de interponer sus reclamos.

Probabilidad de detección

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

- Multa Base

123. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG³³, la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficientemente necesaria para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro y, a la vez, sancionar ejemplarmente la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas que atentan contra los derechos económicos e intereses colectivos de los consumidores.
124. Por ende, considerando lo señalado, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de cinco (5) UIT.

- Agravantes

125. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso. Así, corresponde señalar que el factor "Afectó el interés colectivo o difuso" resulta aplicable, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un

³³

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

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%.

- **Multa Preliminar**

126. En ese sentido, tomando en cuenta los factores agravantes y/o atenuantes (F) aplicado a la Multa Base (m), esta Comisión ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a trece (13).

- **Multa Final**

127. Ahora, tras la emisión del Informe Final de Instrucción N° 1438-2022/CC1-ST, Western alegó que no se detalló cómo se calculó o determinó las multas propuestas, vulnerándose el principio de razonabilidad, ya que se utilizaron afirmaciones genéricas, así como no se ocasionó algún daño y/o perjuicio; sin embargo, resulta necesario indicar que se está aplicando lo indicado en el artículo 112° del Código, sin que ello implique, de forma alguna, una sanción inmotivada.
128. Al verificarse que la Multa Preliminar (M) no supera los topes legales, así como tomando en consideración los principios de legalidad, predictibilidad y razonabilidad que rigen la actuación de la autoridad administrativa, siguiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica en el Informe Final de Instrucción N° 0295-2025/CC1 corresponde imponer a Western una Multa Final (M*) trece (13) UIT.
129. Respecto al cuestionamiento referido al procedimiento contencioso administrativo promovido por Western, corresponde desestimar lo alegado en virtud de lo señalado en los puntos 29 a 31 la presente resolución
130. Finalmente, cabe precisar que Western ha cuestionado las sanciones impuestas alegando la prohibición de reforma en peor, al respecto cabe precisar que, dicha prohibición, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.
131. Es decir que, la Resolución que decide el recurso interpuesto no puede empeorar o agravar la situación creada o declarada en la resolución impugnada; no obstante, en este caso, la presente resolución es emitida en virtud de la nulidad declarada por el superior jerárquico, en virtud de la cual, la primera instancia debe subsanar los vicios que ocasionaron la nulidad, por lo que las disposiciones aplicables sobre la prohibición de reforma en peor no resultan pertinentes en el presente caso.

Sobre el porcentaje de la multa solicitado por la Asociación

132. El artículo 156° del Código establece que el Indecopi puede celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. Asimismo, se precisa que la firma del convenio otorga la posibilidad que se pueda disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por esas asociaciones de

consumidores les sea entregado, con un límite de cincuenta por ciento (50%)³⁴.

133. La Asociación y el Indecopi han suscrito un convenio por el cual ambas partes establecieron una relación de cooperación a fin de promover, desarrollar y difundir publicaciones, labores de investigación y/o programas de difusión en beneficio de los consumidores, estableciéndose en dicho documento la entrega de un porcentaje de las multas impuestas, las cuales deberán ser destinadas única y exclusivamente, al financiamiento de las publicaciones, labores de investigación o programas de difusión en defensa de los derechos de los consumidores.
134. El artículo 157° del Código establece los criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta, estableciendo que deben evaluarse la labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la denuncia, la participación durante el procedimiento, la trascendencia en el mercado de la conducta, entre otros³⁵.
135. En ese sentido, el artículo 28° de la Directiva³⁶ ha recogido los criterios de graduación

34

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 156.- Convenios de cooperación institucional

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

35

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010
Artículo 157.- Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta

Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:

- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que puedan ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

36

DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

Artículo 28°. - Criterios de graduación del porcentaje a entregar. - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3.

indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos de manera más específica, tal como se aprecia a continuación:

- (i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
- (ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
- (iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

136. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción³⁷.

137. En el caso en concreto, esta Comisión estima pertinente señalar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
Baja: debido a que, en el presente caso, para la verificación de las infracciones, fue necesaria una simple revisión del contenido de la página web del proveedor denunciado, así como la lectura de los términos y condiciones aplicables en sus servicios.	Baja: Si bien la Asociación presentó la denuncia, la participación no solo se circunscribe a responder cuestionamientos, sino a presentar medios de prueba que podrían evidenciar de forma objetiva el universo de usuarios que podrían verse afectados por la infracción de	Media: por cuanto se verificó la afectación a la colectividad de usuarios a nivel nacional, quienes podían verse afectados al no conocer el precio total del servicio que adquirirían ni si en la página web del denunciado había un libro de reclamaciones, así cómo se verían afectados

Gravedad de la infracción detectada.

37

DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

Artículo 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - Fórmula a Aplicar. El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

Porcentaje de la multa a ser asignado = (Calificación Criterio 1 x 0.25) + (Calificación del Criterio 2 x 0.25) + (Calificación del Criterio 3 x 0.5)

(Calificación 8)	la denunciada, de manera tal que la autoridad administrativa pudiera estimar la imposición de una sanción acorde con dicha realidad. (Calificación 8)	con cláusulas que limitarían su derecho de devolución. (Calificación 32)
------------------	--	---

138. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en la multa impuesta a Western:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:
(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) +
(Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa a ser asignado
Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 8

Calificación de criterio 2 = 8

Calificación de criterio 3 = 32

$(8 \times 0,25) + (8 \times 0,25) + (32 \times 0,50) = 20$

139. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a la Asociación es equivalente al 20% de la multa impuesta a Western.
140. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde conceder el veinte por ciento (20%) de la multa impuesta a Western, en la medida que ha quedado acreditada la verificación de los criterios establecidos expresamente por el Código para el otorgamiento de un porcentaje de las sanciones contra la entidad financiera³⁸.

Sobre las costas y costos del procedimiento

141. Se debe precisar que, en la medida que mediante RESOLUCIÓN 2745-2023/SPC-INDECOPI del 4 de octubre de 2023 la sala confirmó la Resolución 3283-2022/CC1-, que condenó al Western al pago de las costas y costos del procedimiento no corresponde ordenar nuevamente el pago de dichos conceptos.

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

142. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado³⁹.

³⁸ Mediante Resolución N° 596-2022/CC1, la Comisión aplicó igual criterio para la estimación del porcentaje de multa otorgado a una Asociación de Consumidores.

³⁹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y

143. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
144. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte de Western, así como se le ha impuesto una sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

RESUELVE

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Western Unión Perú S.A. por infracción al numeral 4.1 del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.

SEGUNDO: Ordenar, en calidad de medida correctiva, a Western Unión Perú S.A. que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con incluir en su tarifaria información sobre los impuestos correspondientes, y de ser el caso, los demás tributos, comisiones y cargos aplicables

TERCERO: Por lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Western Unión Perú S.A. deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el artículo 40° de la Directiva N.° 001-2021-COD-INDECOPI denominada "Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".

modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

Sancionar a Western Unión Perú S.A., de acuerdo con lo siguiente:

Infracción	Tipificación	Sanción
Omitió incluir el impuesto en los precios del tarifario 2019.	infracción al numeral 4.1. del artículo 4° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	18.23 UIT
Incluyó una cláusula abusiva en los términos generales de las constancias de pago emitidos a nivel nacional	infracción al literal e) del artículo 50° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	15,6 UIT
Omitió exhibir el aviso de libro de reclamaciones en su página web.	infracción al artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	13 UIT

Dichas multas serán rebajadas en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar las mismas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

QUINTO: Conceder a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash el diez por ciento (20%) de las multas impuestas a Western Unión Perú S.A.

SEXTO: Disponer la inscripción de Western Unión Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación⁴⁰, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor

⁴⁰ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.

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

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

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

de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación⁴¹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁴².

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

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

⁴¹ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

(...).

⁴² **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 222.- Acto firme

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