



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2404-2022/CC1

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0877-2025/CC1

<b>DENUNCIANTE</b>	:	<b>ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ANCASH (ASOCIACIÓN)</b>
<b>DENUNCIADO</b>	:	<b>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK<sup>1</sup> (BANCO)</b>
<b>MATERIAS</b>	:	<b>PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR GRADUACIÓN DE SANCIÓN</b>
<b>ACTIVIDAD</b>	:	<b>SISTEMA FINANCIERO BANCARIO</b>
<b>SANCIONES</b>	:	<b>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)</b>  <b>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)</b>  <b>BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK TREINTA Y UNO CON DOS (31,2) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)</b>

Lima, 14 de marzo de 2025

### ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 9 de diciembre de 2022, la Asociación denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, Código), señalando lo siguiente:
  - En la página web del Banco, en el apartado “Banca por Internet”, observó que respecto al producto financiero denominado “Préstamo Personal Efectivo”, la edad mínima para requerirla era de veintiuno (21) años para trabajadores dependientes y veinticinco (25) años para trabajadores independientes y rentistas, además, la edad máxima era de setenta y dos (72) años.
  - En relación al producto financiero denominado “Préstamo para Estudios”, advirtió que la edad mínima para solicitarla era de veinticinco (25) años y la edad máxima de setenta y uno (71) años.
  - Por otro lado, en cuanto al Préstamo con Garantía Líquida, observó que la edad mínima para requerirlo era de veintiuno (21) años para trabajadores dependientes y veinticinco (25) años para otros casos.
  - Dichas situaciones comprueban un trato desigual por parte de la entidad bancaria.

<sup>1</sup> Con RUC N° 20100053455

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2404-2022/CC1

2. La Asociación solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco lo siguiente:
  - (i) La eliminación de su página web de los rangos de edad para el acceso a los productos financieros cuestionados.
  - (ii) Publique avisos rectificatorios mediante todos sus medios.
  - (iii) Capacite sobre prevención de la discriminación en el consumo a todos sus trabajadores involucrados en la creación, diseño, ejecución o supervisión de políticas comerciales y crediticias de la empresa y de atención al cliente.
  - (iv) Coloque en todos sus establecimientos el siguiente mensaje: “Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante la Acurea y el Indecopi”.
  - (v) La publicación de un extracto de la resolución emitida por Indecopi en la página web, establecimientos y otros medios del Banco.

Asimismo, requirió (i) el reembolso de costas y costos del presente procedimiento; y, (ii) un porcentaje de la multa a su favor.

3. Mediante Resolución N° 1 del 16 de enero de 2023, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por la Asociación contra el Banco, conforme a lo siguiente:

“(…)

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 9 de diciembre de 2022, interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la región Ancash contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros (Préstamo personal Efectivo, Préstamo para Estudios y Préstamo con Garantía Líquida), estableciendo rangos de edad para la contratación de estos (...).”

4. Pese a que el Banco fue debidamente notificado de los actuados en la tramitación del procedimiento, no cumplió con presentar sus descargos; por lo que, mediante Resolución N° 3 del 4 de mayo de 2023, la Secretaría Técnica resolvió -entre otros- declarar su rebeldía.
5. El 26 de junio de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0838-2023/CC1-ST
6. Mediante Resolución N° 1642-2023/CC1 del 12 de julio de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:

**“PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash contra Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank, por infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado realizó un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

(...)

**TERCERO:** sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A.-Interbank con un multa de 31,2 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado realizó un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos. Dicha multa será rebajada 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.”

7. En atención a los recursos de apelación presentados por las partes, mediante Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) resolvió lo siguiente:

**“(…) PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1642-2023/CC1 del 12 de julio de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, al probarse que incurrió en un acto de discriminación respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo Personal Efectivo”, “Préstamo para Estudios” y “Préstamo con Garantía Líquida”, pues estableció rangos de edad para la contratación de estos, de manera injustificada.

**SEGUNDO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1642-2023/CC1, en el extremo que sancionó a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank con una multa equivalente a 31,2 UIT, por vicios en la motivación. En consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento, fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción. (...)”

8. El 4 de noviembre de 2024, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 1047-2024/CC1-ST.
9. A través del escrito presentado el 12 de noviembre de 2024, el Banco presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción N° 1047-2024/CC1-ST, manifestando lo siguiente:
- (i) No hubo una adecuada graduación de la sanción toda vez que no se sustentó de manera formal y detallada el perjuicio o daño resultante de la infracción
  - (ii) Se asignó 12 UIT como medida del daño sin señalar una metodología objetiva para su determinación.
  - (iii) No se presentaron pruebas de consumidores afectados o se tiene al menos el número de personas que se hayan visto concretamente afectada.



- (iv) Los filtros para otorgar créditos son necesarios para evitar sobreendeudamiento, especialmente en adultos mayores.
  - (v) La decisión adoptada se basó únicamente en hechos especulativos por parte de la Asociación.
  - (vi) En 2023, la multa impuesta fue de 31.2 UIT, tras una apelación, la Sala anuló la resolución y ordenó una nueva graduación de sanción; sin embargo, ahora se ha triplicado la multa de 31.2 UIT a 93.6 UIT, lo que va en contra de la prohibición de reforma en peor establecida en la Ley del Procedimiento Administrativo General
  - (vii) Existiría una cuestión pendiente de resolver en el presente caso al haberse solicitado la nulidad total de la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI, pues al revisar solo la graduación de la multa, se vulnera su derecho de defensa
10. El 14 de noviembre de 2024, el Banco presentó escrito solicitando la programación de una audiencia de informe oral.
11. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

## ANÁLISIS

### Cuestiones Previas

#### (i) Sobre la solicitud de nulidad total de la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI

12. El 12 de noviembre de 2024, el Banco presentó un escrito indicando que se había solicitado la nulidad de la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI emitida por la Sala conforme a lo consignado en el numeral (vii) del punto 9 de la presente resolución.
13. Al respecto se debe señalar que, mediante Resolución 3241-2024/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2024 la Sala resolvió lo siguiente:

“(…)

*Declarar improcedente la solicitud de nulidad de oficio presentada por Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, respecto de la Resolución 1340-2024/SPC-INDECOPI, pues dicha figura jurídica es una atribución propia de la autoridad que emite el supuesto acto nulo, sin que proceda ninguna solicitud de parte o de algún tercero para tales efectos. No obstante, se ha verificado que el referido acto no contiene vicio alguno que afecte el interés público o lesione derechos fundamentales.*

(…)”

14. En consecuencia y al haberse resuelto la causa solicitada por el Banco ante la Sala, esta Comisión verifica que al momento de emitir el presente acto no existen cuestionamientos pendientes que pudieran afectar la tramitación del procedimiento y/o la emisión de una decisión final en observancia de los principios y disposiciones que



rigen los procedimientos en protección al consumidor.

**(ii) Sobre la solicitud de informe oral solicitada por el Banco**

15. Mediante escrito del 14 de noviembre de 2024, el Banco solicitó la programación de una audiencia de informe oral, para ser evaluado en su oportunidad por dicho órgano colegiado.
16. Sobre el particular, el artículo 16° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 1033, señala que la Comisión de Protección al Consumidor puede convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte<sup>3</sup>
17. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resultará innecesario conceder el uso de la palabra<sup>4</sup>.
18. En cambio, si el caso resulta complejo y ello genera ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
19. En el presente caso, Comisión ha verificado que, durante el procedimiento, tanto la parte denunciante como el denunciado han tenido la oportunidad de exponer, por escrito, sus argumentos y plantear prolijamente su posición.
20. Asimismo, se verifica que en el presente caso únicamente se está realizando la graduación de la sanción en virtud de lo ordenado por la Sala mediante Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI, y que el denunciado ha tenido la oportunidad de presentar su posición al respecto, como en efecto lo ha realizado.
21. Por tanto, considerando que el Banco ha podido ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos de defensa y, además de ello, que en la solicitud de informe oral no se ha referido la necesidad de presentar a esta Comisión nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que justifiquen la programación de dicha audiencia,

<sup>3</sup> **LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, APROBADA POR DECRETO LEGISLATIVO 1033**

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

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

<sup>4</sup> Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)".

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



correspondería denegar la solicitud de informe oral formulada por la entidad financiera en el presente procedimiento.

### Sobre la graduación de la sanción

22. El 14 de junio de 2021<sup>5</sup>, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM)<sup>6</sup>, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de la Comisión de Protección al

<sup>5</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

**Artículo 3. Vigencia**

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

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

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**DUODÉCIMA. Vigencia**

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

**NOVENA. Adecuación**

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

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

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

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

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

**RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021**

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

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

<sup>6</sup> **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.



Consumidor N° 01, 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 fecha<sup>7</sup>.

23. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la graduación de las sanciones, denominados: (i) *método basado en valores preestablecidos*; (ii) *método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado*; y, (iii) *método ad hoc*. Asimismo, respecto del “*método basado en valores preestablecidos*” se precisó que este se subdividía en cuatro (4) supuestos:
- (i) Método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones
  - (ii) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas.
  - (iii) Método de valores preestablecidos para infracciones de Prestadores de Servicios de Certificación Digital.
  - (iv) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC
24. 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 colegiados<sup>8</sup>, 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

<sup>7</sup> **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.

<sup>8</sup> **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 resolutorios del INDECOPI:

- a) Órganos Resolutorios 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;
- (...)”.



nacional<sup>9</sup>. **En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el método ad hoc.**

25. 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<sup>10</sup>. 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\*)<sup>11</sup>, tal como se aprecia a continuación:

<sup>9</sup> DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

**ANEXO**

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

(...)

**A. Estimación de la Multa Base (m)**

(...)

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

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

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

(...)"

<sup>10</sup> En este último caso, se deberá utilizar el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*.

<sup>11</sup> DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

**ANEXO**

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

**Capítulo I: Pasos para la estimación de multas**

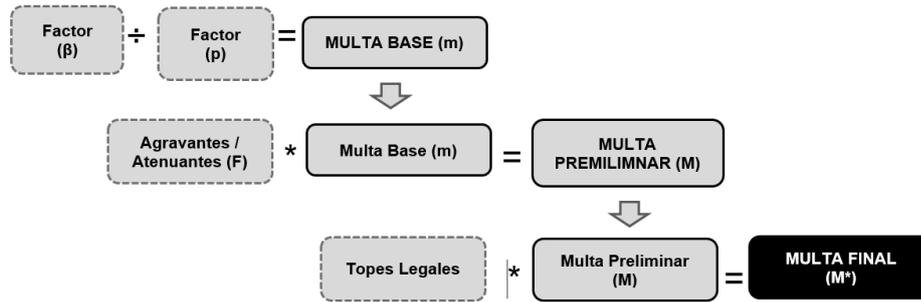
Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes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

$$(I) M = m \times F$$

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

(...).

**Diagrama N° 1**



– **Multa base (m)**

26. De acuerdo al diagrama planteado, la Multa Base ( $m$ ), bajo la metodología clásica, se estima dividiendo el factor  $\beta$  (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor  $p$  (probabilidad de detección)<sup>12</sup>. Para la determinación de cada uno de los elementos mencionados, debemos considerar lo siguiente:

**a) Determinación del factor  $\beta$**

27. Conforme lo establece el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el factor  $\beta$  se obtiene bajo dos (2) formas<sup>13</sup>:

- 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.

<sup>12</sup> **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  $\beta$  entre el factor  $p$ , conforme la expresión que se presenta a continuación:

(VIII)  $m = \beta/p$

<sup>13</sup> **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

(...)

**C. Método ad hoc.**

(...)

**a) Criterios para la determinación del factor  $\beta$**

El factor  $\beta$  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.

(...)

28. 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.
29. 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.
30. 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”**

<b>Tipología</b>	<b>Definición</b>
<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>

31. 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  $\beta$  dado el enfoque de beneficios o perjuicio económico causado o daño, conforme se aprecia a continuación:

**“Cuadro 28: INFORMACIÓN MÍNIMA PARA ESTIMAR EL FACTOR  $\beta$ , SEGÚN  
BENEFICIOS O PERJUICIO ECONÓMICO CAUSADO O DAÑO**

<b>Ítem</b>	<b>Enfoque</b>		
	<b>Beneficio ilícito por incremento de ingresos</b>	<b>Beneficio ilícito por costo evitado</b>	<b>Perjuicio económico causado o daño</b>

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

32. En caso no sea posible determinar el beneficio ilícito, costo evitado o perjuicio económico o daño o algún otro parámetro para estimar el factor  $\beta$ , 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 pertinentes<sup>14</sup>.
33. Al respecto, esta Comisión considera, en cuanto a la determinación del costo evitado, que de no ser posible –de los actuados del procedimiento– la obtención de la información necesaria para el cálculo de su valoración podrá estimarse tomando en consideración el valor de contratar el servicio de un personal capacitado, que le permitiría al proveedor adoptar las acciones pertinentes a fin de evitar incurrir en la comisión de la conducta infractora.

**b) Determinación del factor  $p$**

34. 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.
35. 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

<sup>14</sup> **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  $\beta$ , 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.

las características que presente cada caso en concreto. Posteriormente, se considera el valor de la probabilidad que corresponde al nivel determinado.

36. 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.	<b>Bajo</b>
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa	<b>Medio</b>
3	Autoreporte	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	<b>Alto”</b>

37. 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.
38. 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
<b>Baja</b>	23,19%	26,49%	5,46%	23,94%	6,40%
<b>Media</b>	37,40%	41,38%	15,88%	57,27%	15,43%
<b>Alta</b>	49,94%	53,81%	23,46%	74,57%	23,66%”

**—Multa Preliminar (M)**

39. 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)**

40. 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-PCM<sup>15</sup>. Para mejor ilustración, a manera de ejemplo, se muestra lo siguiente:

### Cuadro N° 2

Ejemplos de circunstancias agravantes
Reincidencia ( <i>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</i> ). <sup>16</sup>
Reiterancia ( <i>cuando el administrado continúa incurriendo en la conducta infractora pese a la advertencia de la autoridad</i> ). <sup>17</sup>

<sup>15</sup> **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 (agrarar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base, a través del factor F. Para determinar el valor del factor F, los OR deben realizar el siguiente análisis:

- Definir si existen circunstancias agravantes o atenuantes que correspondan aplicar.
- En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100 %).
- En caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes (f<sub>1</sub>), 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 (f<sub>1</sub>), y se le agrega la unidad (o 100%). Esto puede realizarse mediante la siguiente expresión:

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

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

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

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

(...)

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

(...)

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

(...).

<sup>17</sup> "(...) 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2404-2022/CC-1

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. <sup>18</sup>
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.
<b>Ejemplos de circunstancias atenuantes</b>
La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.
Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.
Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa.

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

#### —Multa Final (M\*)

41. 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 vigente<sup>19</sup>.

*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](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2275_potestad_sancionadora_veronica_vergaray_hugo_gomez.pdf)

- <sup>18</sup> **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.

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

(...)

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

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

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

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

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

Es preciso señalar que los OR pueden aplicar medidas no monetarias razonables de mitigación o remediación, conforme

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 Código<sup>20</sup>; caso contrario, debe limitarse el monto de la multa final al valor del tope establecido en la normativa.

### Aplicación al caso en concreto

42. En el presente caso, el procedimiento administrativo iniciado por la Asociación contra el Banco, por presunta infracción al Código, inició el 18 de enero de 2023, fecha en que se notificó con la imputación de cargos al proveedor denunciado; por lo que, sí corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
43. Al respecto, se evidencia la existencia de la infracción administrativa cometida por el Banco vinculada a realizar un trato diferenciado, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos, respecto a la contratación de tres (3) productos financieros distintos:
  - “Préstamo personal Efectivo”
  - “Préstamo para Estudios”
  - “Préstamo con Garantía Líquida”
44. Al respecto, se evidencia la existencia de la infracción administrativa cometida por el Banco vinculada a realizar un trato diferenciado, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos, respecto a la contratación de tres (3) productos financieros distintos:
45. Ahora bien, conforme lo explicado en los numerales anteriores, corresponde señalar que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la

---

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.

<sup>20</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

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

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

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

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

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



graduación de las sanciones, denominados: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) método ad hoc. Así, dicha normativa estableció que, en caso no se cumpla con todos los requisitos aplicables para el método de valores preestablecidos (ver numeral 18), corresponderá utilizar el método ad hoc.

46. De esta manera, teniendo en cuenta que la conducta infractora atribuida al Banco consistió en que realizó un trato diferenciado respecto a la contratación de tres (3) productos financieros, no fue posible advertir el cumplimiento total de los requisitos que se necesita para la aplicación del método de valores preestablecidos, esto es, **no se cumplió con el requisito referido al alcance geográfico menor a nivel nacional.**
47. De la revisión de los actuados en el expediente, se advirtió que los productos, materia de denuncia, estuvieron disponibles para cualquier persona a nivel nacional, en la medida que no se verificó alguna restricción al momento de su contratación relacionada al espacio geográfico.
48. En ese sentido, en la medida que no se verificó el cumplimiento total de los requisitos para la aplicación del método preestablecido, corresponde que la sanción de la conducta infractora atribuida al Banco sea graduada conforme al **método AD HOC.**
49. Ahora bien, de acuerdo con lo indicado por la Sala en la Resolución 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024, corresponde que la graduación de la sanción se realice de manera independiente por cada producto denunciado, esto es, para cada uno de los tres (3) productos financieros materia de análisis en el presente caso.

**(i) Sobre el primer producto financiero: “Préstamo personal efectivo”**

**- Beneficio ilícito**

50. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor  $\beta$  se tomó en cuenta que la infracción cometida por el Banco consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.
51. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor  $\beta$  bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática.
52. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo personal Efectivo”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos 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.
53. No obstante, se estima pertinente señalar que, pese a la inexistencia de un beneficio ilícito materialmente conmensurable, ello no impide que, para determinar la graduación de la sanción, en el presente caso, puedan evaluarse los otros criterios previstos en la



normativa procedimental de protección al consumidor, como el perjuicio económico causado o daño.

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

54. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona, debido a que el hecho infractor afectó a la colectividad de usuarios menores de veintiún (21) años, en caso de ser trabajadores dependientes, y de veinticinco (25) años en caso de ser trabajadores independientes, y para aquellos mayores de setenta y dos (72) años, quienes se vieron impedidos, a raíz de los requisitos establecidos por el Banco, de acceder al producto financiero “Préstamo personal Efectivo”, requisitos que no tenían causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión. Ello, implicó que un sector de la población indebidamente excluido vea vulnerados sus derechos a la igualdad de trato y a la no discriminación, al ser eventualmente impedidos de acceder a servicios contratados, lo que influye directamente en su bienestar.
55. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el Banco respecto a colocar como factor principal la edad del consumidor, afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda al crédito materia de cuestionamiento, ya que en realidad la negativa a brindar un producto financiero debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo.
56. De este modo, no se niega que es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen una evaluación previa con la generalidad de sus clientes; no obstante, ello no significa que se pueda considerar la aplicación de criterios distintos sobre un sector en concreto (rangos de edad), lo cual configuraría una práctica discriminatoria.
57. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo desarrollado en la presente resolución, el Banco se ha apartado de este estándar antes mencionado, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito únicamente por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder aún préstamo.
58. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.
59. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el Banco, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al

crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.

60. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.
61. Cabe agregar que, si bien el Banco ha cuestionado el valor impuesto respecto del daño resultante de la infracción, según lo consignado en el punto 9, conforme se ha argumentado en los puntos 54 a 59 de la presente este Colegiado ha considerado la afectación ocasionada en los usuarios de servicios financieros al emplear prácticas discriminatorias que afectan la credibilidad y confianza en el sistema financiero, por lo que se han sustentado las causas que sostienen su determinación.

- **Probabilidad de detección**

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

- **Multa Base**

63. Por lo expuesto, 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 LPAG<sup>21</sup>, esta 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.

<sup>21</sup> **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. (...)



64. Por ende, de acuerdo con lo expuesto y teniendo en cuenta los pronunciamientos anteriores<sup>22</sup>, esta Comisión Técnica considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT, lo cual es el resultado de haber dividido el factor (β) entre el factor (ρ), como se verifica a continuación:

Multa base

$$12 \text{ UIT} / 49,94\% = 24,00$$

- **Agravante y atenuante**

- 65. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.
- 66. Respecto al primero, corresponde señalar que el criterio "Afectó el interés colectivo o difuso" resulta aplicable como agravante, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> Ver por ejemplo Resolución Final N° 1642-2023/CC1

<sup>23</sup> **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)<sup>5</sup>**

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

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

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

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

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

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

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

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

(...)

<b>Circunstancias agravantes</b>	<b>f<sub>i</sub></b>
----------------------------------	----------------------



67. Respecto a los factores atenuantes, no fue posible advertir alguna condición que permita aplicar alguna atenuación en la multa a imponer al Banco.

- **Multa Preliminar**

68. En ese sentido, teniendo en cuenta el factor agravante antes descritos (F) aplicado a la Multa Base (m). este Despacho ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)<sup>24</sup> UIT.

- **Multa Final**

69. 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, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final N° 1047-2024/CC1-ST, corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT.

**(ii) Sobre el segundo producto financiero: “Préstamo para Estudios”**

- **Beneficio ilícito**

70. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor  $\beta$  se tomó en cuenta que la infracción cometida por el Banco consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo para Estudios”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

71. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor  $\beta$  bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática.

72. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo para Estudios”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos 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.

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

(...)	(...)
<b>f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.</b>	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%

<sup>24</sup> Multa Base (24) + [Agravante (30% de 24)] = Multa Preliminar (31,2)



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

74. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona, debido a que el hecho infractor afectó a la colectividad de usuarios menores de veinticinco (25) años y mayores de setenta y uno (71) años, quienes se vieron impedidos, por los requisitos establecidos por el Banco, de acceder al producto financiero “Préstamo para Estudios”, requisitos que no tenían causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión. Ello, implicó que un sector de la población indebidamente excluido vea vulnerados sus derechos a la igualdad de trato y a la no discriminación, al ser eventualmente impedidos de acceder a servicios contratados, lo que influye directamente en su bienestar.
75. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el Banco respecto a colocar como factor principal la edad del consumidor, afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda al crédito materia de cuestionamiento, ya que en realidad la negativa a brindar un producto financiero debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo.
76. De este modo, no se niega que es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen una evaluación previa con la generalidad de sus clientes; no obstante, ello no significa que se pueda considerar la aplicación de criterios distintos sobre un sector en concreto (rangos de edad), lo cual configuraría una práctica discriminatoria.
77. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo desarrollado en la presente resolución, el Banco, se ha apartado de este estándar antes mencionado, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito únicamente por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder a un préstamo.
78. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.
79. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el Banco, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.
80. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los

argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.

81. Si bien el Banco ha cuestionado el valor impuesto respecto del daño resultante de la infracción, según lo consignado en el punto 9, conforme se ha argumentado en los puntos 74 a 78 de la presente este Colegiado ha considerado la afectación ocasionada en los usuarios de servicios financieros al emplear prácticas discriminatorias que afectan la credibilidad y confianza en el sistema financiero, por lo que se han sustentado las causas que sostienen su determinación.

- **Probabilidad de detección**

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

- **Multa Base**

83. Por lo expuesto, 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 LPAG<sup>25</sup>, esta 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.
84. Por ende, de acuerdo con lo expuesto y teniendo en cuenta los pronunciamientos anteriores<sup>26</sup>, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT, lo cual es el resultado de haber dividido el factor ( $\beta$ ) entre el factor ( $p$ ), como se verifica a continuación:

<sup>25</sup> **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. (...)

<sup>26</sup> Ver por ejemplo Resolución Final N° 1642-2023/CC1

Multa base

$$12 \text{ UIT} / 49,94\% = 24,00$$

- **Agravante y atenuante**

85. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.
86. Respecto al primero, corresponde señalar que el criterio "Afectó el interés colectivo o difuso" resulta aplicable como agravante, en la medida que esta Comisión advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%<sup>27</sup>.
87. Respecto a los factores atenuantes, no fue posible advertir alguna condición que permita aplicar alguna atenuación en la multa a imponer al Banco.

<sup>27</sup> **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)<sup>5</sup>**

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

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

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

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

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

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

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

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

(...)

Circunstancias agravantes	f <sub>i</sub>
(...)	(...)
<b>f<sub>6</sub>: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.</b>	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%



- **Multa Preliminar**

88. En ese sentido, teniendo en cuenta el factor agravante antes descritos (F) aplicado a la Multa Base (m). este Despacho ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)<sup>28</sup> UIT.

- **Multa Final**

89. 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, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final N° 1047-2024/CC1-ST, corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT.

**(ii) Sobre el tercer producto financiero: “Préstamo para Garantía Líquida”**

- **Beneficio ilícito**

90. Para este caso en particular, a fin de obtener el factor  $\beta$  se tomó en cuenta que la infracción cometida por el Banco consistió en realizar un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo para Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos.

91. En ese sentido, considerando lo desarrollado en el marco teórico, esta Comisión considera que no es posible aplicar la estimación del factor  $\beta$  bajo el enfoque de beneficio ilícito, debido que este no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos por la asesoría legal ni informática.

92. Por el contrario, la conducta infractora implica la realización de un trato diferenciado respecto a la contratación de sus productos financieros “Préstamo para Garantía Líquida”, estableciendo rangos de edad para la contratación de estos 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.

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

- **Daño resultante de la infracción**

94. En el presente caso, corresponde aplicar el perjuicio económico causado o daño bajo la tipología de daño a la persona, debido a que el hecho infractor afectó a la colectividad de usuarios menores de veintiuno (21) años, en caso de ser trabajadores dependientes y veinticinco (25) en general, quienes se vieron impedidos, por los requisitos

<sup>28</sup> Multa Base (24) + [Agravante (30% de 24)] = Multa Preliminar (31,2)



establecidos por el Banco, de acceder al producto financiero “Préstamo para Garantía Líquida”, requisitos que no tenían causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión. Ello, implicó que un sector de la población indebidamente excluido vea vulnerados sus derechos a la igualdad de trato y a la no discriminación, al ser eventualmente impedidos de acceder a servicios contratados, lo que influye directamente en su bienestar.

95. En efecto, en el presente caso, la práctica llevada a cabo por el Banco respecto a colocar como factor principal la edad del consumidor, afectó directamente la posibilidad de que un sector de la población acceda al crédito materia de cuestionamiento, ya que en realidad la negativa a brindar un producto financiero debe verse justificada en atención a razones objetivas que deberían ser consecuencia de una evaluación previa de quien contrata el préstamo.
96. De este modo, no se niega que es una práctica habitual que las entidades que conforman el sistema financiero realicen una evaluación previa con la generalidad de sus clientes; no obstante, ello no significa que se pueda considerar la aplicación de criterios distintos sobre un sector en concreto (rangos de edad), lo cual configuraría una práctica discriminatoria.
97. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo desarrollado en la presente, el Banco se ha apartado de este estándar antes mencionado, aplicando conductas discriminatorias que excluyen a un sector de la población y le ha restringido la posibilidad de acceder a un crédito únicamente por motivo de su edad. Este hecho, en concreto, daña y afecta las expectativas de un consumidor financiero que espera que no sea discriminado por su condición y que sea sometido a los mismos estándares de evaluación que cualquier otro consumidor que requiere acceder a un préstamo.
98. Este daño a las expectativas y derechos económicos de los consumidores afecta, además, a la credibilidad y confianza en el sistema financiero, toda vez que los consumidores podrían considerar que los proveedores que se desarrollan en ese sector estarían propensos a desarrollar prácticas discriminatorias y negarse a contratar argumentando como único factor la edad del contratante.
99. Efectivamente, admitir un escenario en el cual se permita prácticas discriminatorias como la desplegada por el Banco, podría, incluso, ocasionar que otras entidades del sector bancario-financiero se vean legitimadas a implementar políticas comerciales que tengan por finalidad negarse a contratar por la única razón de la edad del consumo; hecho que, en concreto, termina afectando y perjudicando el derecho al acceso al crédito de un determinado grupo de la población que se encuentra en una determinada franja etaria.
100. Así pues, esta Comisión estima que el perjuicio o daño resultante de la infracción resulta equivalente a un valor de doce (12) UIT, en tanto que, de conformidad con los argumentos antes señalados, la conducta desplegada por el denunciado afectó el derecho de los consumidores a no ser discriminados en el acceso al crédito y, además, la confianza en que estos tienen en el mercado.
101. Igualmente, el Banco ha cuestionado el valor impuesto respecto del daño resultante de la infracción, según lo consignado en el punto 9, conforme se ha argumentado en los

puntos 94 a 99 de la presente este Colegiado ha considerado la afectación ocasionada en los usuarios de servicios financieros al emplear prácticas discriminatorias que afectan la credibilidad y confianza en el sistema financiero, por lo que se han sustentado las causas que sostienen su determinación.

- **Probabilidad de detección**

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

- **Multa Base**

103. Por lo expuesto, 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 LPAG<sup>29</sup>, esta 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.

104. Por ende, de acuerdo con lo expuesto y teniendo en cuenta los pronunciamientos anteriores<sup>30</sup>, esta Comisión considera que la Multa Base (m) de la presente infracción tiene un valor de veinticuatro (24) UIT, lo cual es el resultado de haber dividido el factor ( $\beta$ ) entre el factor ( $p$ ), como se verifica a continuación:

Multa base

$$12 \text{ UIT} / 49,94\% = 24,00$$

<sup>29</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

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

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

<sup>30</sup> Ver por ejemplo Resolución Final N° 1642-2023/CC1

- **Agravante y atenuante**

105. De otro lado, para hallar la Multa Base (m) resulta necesario tomar en consideración los factores agravantes y atenuantes (F) aplicables al presente caso.
106. Respecto al primero, corresponde señalar que el criterio "Afectó el interés colectivo o difuso" resulta aplicable como agravante, en la medida que este Colegiado advierte que se vio afectado el interés colectivo de un grupo indeterminado de consumidores, el cual tiene un valor de 30%<sup>31</sup>.
107. Respecto a los factores atenuantes, no fue posible advertir alguna condición que permita aplicar alguna atenuación en la multa a imponer al Banco.

<sup>31</sup> **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)<sup>5</sup>**

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

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

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

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

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

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

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

**Cuadro 2**

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

(...)

Circunstancias agravantes	f <sub>i</sub>
(...)	(...)
<b>f<sub>6</sub>: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.</b>	
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%



- **Multa Preliminar**

108. En ese sentido, teniendo en cuenta el factor agravante antes descritos (F) aplicado a la Multa Base (m). este Despacho ha obtenido la Multa Preliminar (M) equivalente a treinta y uno con dos (31,2)<sup>32</sup> UIT.

- **Multa Final**

109. 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, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final N° 1047-2024/CC1-ST, corresponde imponer al Banco una Multa Final (M\*) de treinta y uno con dos (31,2) UIT.

### Sobre el porcentaje de la multa solicitado por la Asociación

110. 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%)<sup>33</sup>.

111. 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.

112. 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

<sup>32</sup> Multa Base (24) + [Agravante (30% de 24)] = Multa Preliminar (31,2)

<sup>33</sup> **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.

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 otros<sup>34</sup>.

113. En ese sentido, el artículo 28° de la Directiva<sup>35</sup> ha recogido los criterios de graduación 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.

114. 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 sanción<sup>36</sup>.

<sup>34</sup>

**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:

- a. Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.
- b. Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c. 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.
- d. Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

<sup>35</sup>

**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. Gravedad de la infracción detectada.

<sup>36</sup>

**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:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$

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

<b>Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora</b>	<b>Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento</b>	<b>Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada</b>
<p>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 (Calificación 8)</p>	<p>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 la denunciada, de manera tal que la autoridad administrativa pudiera estimar la imposición de una sanción acorde con dicha realidad. (Calificación 8)</p>	<p>Media: por cuanto se verificó la afectación a la colectividad de usuarios menores de veintiún (21) años y mayores de setenta y dos (72) años, quienes fueron afectados por los requisitos establecidos por el Banco para acceder a los productos financieros "Préstamo personal Efectivo", "Préstamo para Estudios" y "Préstamo con Garantía Líquida", los cuales no tenían causas razonables ni objetivas que justifiquen tal decisión (Calificación 8)</p>

116. 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 al Banco:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:  
 $(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 8

Calificación de criterio 2 = 8

Calificación de criterio 3 = 32

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

117. 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 al Banco.

118. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde conceder el veinte por ciento (20%) de la multa impuesta al Banco, 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 financiera<sup>37</sup>.

### **Sobre las costas y costos del procedimiento**

119. Se debe precisar que, en la medida que mediante RESOLUCIÓN 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024 la sala confirmó la Resolución 1642-2023/CC1, que condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento no corresponde ordenar nuevamente el pago de dichos conceptos

### **Sobre la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**

120. 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 mercado<sup>38</sup>.

121. 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.

122. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte del Banco, 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:** En estricto cumplimiento de lo ordenado por la Sala Especializada de Protección al Consumidor, a través de la Resolución N° 1340-2024/SPC-INDECOPI del 13 de mayo de 2024, corresponde sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank conforme al siguiente detalle:

<sup>37</sup> Mediante Resolución N° 596-2022/CC1, la Comisión aplicó igual criterio para la estimación del porcentaje de multa otorgado a una Asociación de Consumidores.

<sup>38</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

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



Cuadro N° 1: Cuadro de sanciones

Infracción	Tipificación	Sanción
Aplicó un trato diferenciado respecto a la contratación del producto "Préstamo personal Efectivo"	Infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	31.2 UIT
Aplicó un trato diferenciado respecto a la contratación del producto "Préstamo para Estudios"	Infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	31.2 UIT
Aplicó un trato diferenciado respecto a la contratación del producto "Préstamo con Garantía Líquida"	Infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	31.2 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.

**SEGUNDO:** Requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank 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.

**TERCERO:** Conceder a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash el diez por ciento (20%) de las multas impuestas a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank.

**CUARTO:** Disponer la inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. -Interbank 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.

**QUINTO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, 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 apelación<sup>39</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor

<sup>39</sup> 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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2404-2022/CC-1

de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>40</sup>, 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 consentida<sup>41</sup>.

**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

*apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)*.

<sup>40</sup> **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

(...).

<sup>41</sup> **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.