



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0694-2025/CC1

**DENUNCIANTE** : XXXX (SEÑOR XXXX)

**DENUNCIADO** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.<sup>1</sup> (BANCO)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DISCRIMINACIÓN  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS

**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

**SANCIÓN** : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.: TRES (3,00) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)**

Lima, 28 de febrero de 2025

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 4 de enero de 2024, el señor XXXX interpuso denuncia contra el 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:
  - (i) En el mes de marzo del 2018, contrató con el Banco un crédito para la adquisición de un vehículo; asimismo, se constituyó una garantía mobiliaria sobre el referido bien.
  - (ii) El 29 de diciembre de 2023 a las 11:00 a.m. se acercó a la agencia del Centro de Lima con la finalidad de cobrar un giro.
  - (iii) Cuando se encontraba en la cola de ventanilla, le ingresó una llamada telefónica a su celular; sin embargo, no contestó, esperó que dejara de timbrar y procedió a guardar el celular en el fólder que llevaba consigo.
  - (iv) No obstante, un trabajador del Banco de manera descortés, degradante y discriminatoria insistió en que el celular no podía estar a la vista de nadie, lo cual era una norma del Banco y se encontraba prohibido.
  - (v) Además, le indicó que coloque su celular dentro de su ropa, que lo esconda, pese a que el aparato celular estaba con la batería caliente debido a la llamada insistente que no fue contestada.
  - (vi) Indicó que el comportamiento del trabajador orientó a que los clientes que se encontraban ahí lo agredan verbalmente de forma tácita, por haber incumplido una norma de seguridad.

<sup>1</sup> Con RUC N° 20100047218.

<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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

- (vii) Por lo que, ese mismo día, interpuso reclamo N° C23730363, el cual fue respondido por el Banco, de forma insatisfactoria, mediante carta del 2 de enero de 2024.
  - (viii) Cabe precisar que, considera que se trata de un trato inusual y discriminatorio, pues en el mismo lugar se encontraban otras personas con el celular en la mano, y a esas personas no se les prohibió o increpó al respecto, situación que a su parecer acredita el trato discriminatorio en agravio de su persona.
  - (ix) Señaló además que, conforme a la normativa de medidas de seguridad, la prohibición del uso de celulares en agencias bancarias es respecto al uso y manejo de este para tomar fotos, videos, realizar llamadas y/o comunicaciones que puedan poner en riesgo la seguridad de la agencia y la de los clientes.
  - (x) Lo cual no sucedió en su caso, pues no realizó ninguna acción que ponga en riesgo la seguridad de la agencia bancaria, ni pueda interpretarse en contrario, pues jamás contestó la llamada, sólo mantuvo el celular en su fólder durante la permanencia en la agencia bancaria.
  - (xi) Preciso que no existe prohibición respecto a su accionar, el mantener el celular en un fólder no está prohibido por lo que, no existe norma que lo obligue a guardar su celular dentro de su ropa o vestimenta durante su permanencia en la agencia bancaria.
  - (xii) Por lo expuesto, indicó haber sido víctima de un trato degradante, discriminatorio y humillante, pues considera que fue tratado como un presunto delincuente en presencia de los clientes presentes, a vista de todo el personal del Banco y del Gerente de Agencia, quien pudo evitar el evento agravante en contra de su persona.
2. El señor XXXX solicitó en calidad de medidas correctivas que el Banco cumpla con lo siguiente: (i) capacitar a todo su personal de la agencia Lima en temas de seguridad y derechos del consumidor, a fin de que no se repita una conducta de esa naturaleza en agravio de los clientes y (ii) capacitar a su personal con un taller de 120 horas lectivas en temas de seguridad y taller de derechos del consumidor.
  3. A través de Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor XXXX, formulando la imputación de cargos siguiente:

**“PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 1 de diciembre de 2023, interpuesta por la señora M.L.F.H. contra Banco de Crédito del Perú S.A. por lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción del artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría efectuado un acto discriminatorio en perjuicio del denunciante al requerirle que mantenga su celular dentro de su vestimenta, pese a que dentro del establecimiento había otras personas que tenían el celular en la mano.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría*



*brindado un trato inadecuado al denunciante al requerirle, de manera degradante y descortés, que mantenga su celular dentro de su vestimenta.*

- (iii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría requerido indebidamente al denunciante que mantenga su celular en su vestimenta, pese a que no existía prohibición alguna de que pueda mantener el equipo móvil fuera de esta.*

4. El 22 de agosto de 2024, el Banco presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
- (i) Las imputaciones (i) y (ii) están estrechamente vinculadas al versar sobre el mismo hecho de un supuesto trato discriminatorio, por lo que corresponde unificar dichas imputaciones.
  - (ii) El denunciante no había presentado algún medio probatorio que advierta que al requerirle que guardara su celular dentro de su vestimenta se haya efectuado un hecho discriminatorio; así como tampoco se evidencia que haya existido más personas utilizando celular dentro de las instalaciones del Banco.
  - (iii) El denunciante no había presentado algún medio probatorio que advierta el supuesto trato descortés y degradante, lo cual habría constituido un trato inadecuado en su contra. Así, el objetivo primordial del Banco era minimizar el riesgo de grabaciones no autorizadas que puedan comprometer la integridad de las operaciones bancarias.
  - (iv) La solicitud de requerirle al denunciante que mantenga su celular en su vestimenta se encuentra justificada en su norma interna relacionada a la seguridad en la División de Canales de Atención.
5. A través de la Resolución N° 4 del 3 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción N° 0161-2025/CC1-ST, otorgándole a las partes un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus observaciones.
6. El 11 de febrero de 2025, el Banco presentó un escrito formulando observaciones al Informe Final de Instrucción N° 0161-2025/CC1-ST, a través del cual manifestó lo siguiente:
- (i) Correspondía al señor XXXX la carga procesal de presentar algún video o medio probatorio que acredite los hechos denunciados en torno al presunto trato inadecuado, lo cual no ocurrió.
  - (ii) La carta del 2 de enero de 2024 en la cual se le pide disculpas al señor XXXX por los presuntos problemas causados el 29 de diciembre de 2023 no podía ser considerada como una prueba de los hechos narrados por el denunciante, lo cual vulneraría el principio de verdad material, correspondiéndole a la autoridad realizar la investigación de las circunstancias que dieron lugar a la reclamación.
  - (iii) Agrega que, sin perjuicio de lo señalado, a fin de acreditar que dentro de la agencia



donde ocurrieron los presuntos hechos se encontraba prohibido el uso de celulares, adjunta evidencia fotográfica del aviso que contiene la referida medida.

- (iv) Solicitó que, en la medida que el señor XXXX no había acreditado el supuesto maltrato recibido por personal del Banco, la Comisión no acoja las recomendaciones formuladas en el Informe Final de Instrucción N° 0161-2025/CC1-ST.

7. 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

### Cuestión previa:

#### Sobre la solicitud de integración de las imputaciones (i) y (ii)

3. El artículo 156° del TUO de la LPAG, establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento<sup>3</sup>. Asimismo, el numeral 254.3 del artículo 254° señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador contenga la calificación de los hechos imputados a título de cargo<sup>4</sup>.
4. Por Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica efectuó la imputación de cargos contra el Banco, de acuerdo al siguiente detalle:
- (i) *Presunta infracción del artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría efectuado un acto discriminatorio en perjuicio del denunciante al requerirle que mantenga su celular dentro de su vestimenta, pese a que dentro del establecimiento había otras personas que tenían el celular en la mano.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría*

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 156.- Impulso del procedimiento**

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador**

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.



*brindado un trato inadecuado al denunciante al requerirle, de manera degradante y descortés, que mantenga su celular dentro de su vestimenta.*

(iii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría requerido indebidamente al denunciante que mantenga su celular en su vestimenta, pese a que no existía prohibición alguna de que pueda mantener el equipo móvil fuera de esta.*

5. De la lectura de las imputaciones antes citadas, se observa que la imputación (i) citada previamente está relacionada a un supuesto acto discriminatorio por parte del Banco, el cual consistiría en una presunta exigencia que únicamente se hizo al denunciante y no a los otros usuarios del Banco. Considerando ello, dicho hecho le fue imputado al Banco bajo el artículo 38° del Código<sup>5</sup>.
6. Por otro lado, el hecho imputado (ii) citado en el numeral 3 de la presente resolución, se encuentra relacionado a un supuesto acto descortés o trato inadecuado en contra del denunciante, motivo por el cual dicho hecho fue imputado contra el Banco bajo el artículo 18° y 19°<sup>6</sup> del Código.
7. Ahora, si bien el Banco ha señalado que ambas imputaciones versarían sobre un mismo hecho, esto es, un acto discriminatorio en contra del denunciante, lo cierto es que solo la imputación (i) versa sobre la realización de un presunto acto discriminatorio, mientras que la imputación (ii), contrariamente a lo señalado por el Banco, no está relacionado a un acto discriminatorio, sino más bien a un presunto trato inadecuado o descortés en contra del denunciante.
8. En ese sentido, al no advertirse que ambas imputaciones versan sobre el mismo hecho, esta Comisión considera que corresponde desestimar la solicitud realizada por el Banco, respecto a la unión de las imputaciones (i) y (ii).

<sup>5</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores**

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

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

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

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

(...)

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

## Sobre la discriminación contra los consumidores

9. El artículo I del Título Preliminar del Código establece que su normativa se erige como mecanismo de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores<sup>7</sup>.
10. El literal d) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, especificando que tienen derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole<sup>8</sup>.
11. Por su parte, el artículo 38° del Código dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los consumidores que soliciten productos y servicios que ofrecen; y, de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables<sup>9</sup>.
12. Sobre este punto, este Colegiado considera pertinente resaltar que sí se permite una práctica de selección o trato diferente de los consumidores, de acuerdo con el artículo 38° del Código, en los casos donde únicamente medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
13. Por otro lado, el artículo 39° del Código señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por discriminación, indicándose que, es el consumidor

<sup>7</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

### TÍTULO PRELIMINAR

#### Artículo I.- Contenido

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

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

#### Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

#### Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

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

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

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



quien debe acreditar en primer término —admitiéndose indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios— que existió un trato desigual, sin requerirse que acredite su pertenencia a un grupo determinado. Así, una vez verificado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para que haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrace la conducta discriminatoria<sup>10</sup>.

14. A criterio de este Colegiado el diseño que el legislador peruano ha adoptado en el Código para proscribir las conductas discriminatorias es congruente con la protección de derechos fundamentales que posee el diseño actual de la Constitución Política, cautelando el *derecho a la igualdad* de los ciudadanos<sup>11</sup>, en concordancia con los artículos 1, 2 numeral 2 y 3 de nuestra Carta Magna<sup>12</sup>, los que en conjunto establecen expresamente la prohibición constitucional de discriminación en cualquier ámbito y la posibilidad de asimilar otras prácticas similares que vulneren el núcleo mismo de la *dignidad* humana<sup>13</sup>.
15. Más allá de la propia regulación, es claro que la discriminación es una conducta objeto de proscripción en tanto vulnera el ideal mismo de la convivencia humana en nuestra sociedad, que reconoce abiertamente las libertades y protege los derechos fundamentales de sus integrantes. Esta noción es compartida a nivel internacional y por

<sup>10</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 39.- Carga de la prueba**

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

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

<sup>12</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**

**Artículo 1.- Defensa de la persona humana**

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

**Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona**

Toda persona tiene derecho: (...)

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

**Artículo 3.- Derechos Constitucionales. Números Apertus**

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

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

ello, el Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas define a la discriminación como<sup>14</sup>:

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

16. Es importante reconocer que el origen de un acto discriminatorio puede provenir de diversos prejuicios (ideológicos, raciales, políticos, sociales, económicos, entre otros); sin embargo, sea cual fuere el motivo, la práctica debe ser desterrada debido al innegable efecto negativo que produce en el sujeto víctima de discriminación, al menoscabar su propia *dignidad* y naturaleza humana. En este punto, este Colegiado comparte el concepto esbozado por la Defensoría del Pueblo sobre estas conductas, en los siguientes términos<sup>15</sup>:

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

17. A mayor abundamiento, debe considerarse que la prohibición expresa de discriminación adquiere sentido en tanto en una economía social de mercado como la peruana —en la que se procura que sea la leal y honesta competencia la que facilite una adecuada asignación de recursos a los individuos—, la selección de consumidores que se produce a través de prácticas discriminatorias desnaturaliza el sentido y lógica comercial de libertad y respeto que debe regir las relaciones de consumo.
18. Adicionalmente, cabe precisar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado a través de la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, que si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que del artículo 38° podían desprenderse dos (2) conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que de la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial revisada; y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, el tipo infractor contenido en el artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores.

19. De este modo, a través del pronunciamiento señalado en el párrafo anterior, la Sala estableció un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.
20. Así, cabe precisar que, de conformidad con lo anteriormente expuesto, el criterio desarrollado por la Sala coincide con lo señalado en la presente resolución.
21. Es importante recalcar que el razonamiento planteado por la Sala no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.
22. Por lo expuesto, este Colegiado entiende que debe velar por la defensa de los posibles conflictos que se originen en el mercado y que impliquen vulneraciones a la *dignidad* de los consumidores a través de prácticas discriminatorias, más aún cuando dichas infracciones importan un desequilibrio en la naturaleza de *igualdad* que se reconoce a los ciudadanos, debiendo supervisar, fiscalizar y, eventualmente, sancionar dichas conductas, conforme a los criterios desarrollados.
  - (i) **Sobre el requerimiento al denunciante de mantener su celular dentro de su vestimenta**
23. Respecto a haber recibido un trato diferente en comparación a otros consumidores que se encontraban en una igual situación, el denunciante señaló que el personal del Banco solo le requirió a él mantener su celular en su vestimenta, pese a que en las instalaciones del Banco había otras personas con el celular en la mano, lo cual fue incluso expuesto al Banco a través de su Reclamo N° C23730363<sup>16</sup>, tal como se expone a continuación

*“Cliente se apersonó a las 11:30 AM aproximadamente a cobrar un giro de California de Estados Unidos en ventanilla en la agencia OP LIMA, le ingreso una llamada a su celular por mas de 1 minuto y el cliente no contestó, espero que termine la llamada del celular y puso el celular en su folder manila transparente; sin embargo, el seguridad de manera descortés, degradante y discriminatoria le insistía que no podía estar a la vista de nadie el celular porque le indicó que era una norma del Banco, que estaba prohibido y que la pongan dentro de su ropa, que lo guarde pese a que estaba la batería sumamente caliente y no podía hacer ello, le insistió que lo esconda y orientó a la gente que lo agrede verbalmente con actitud de víctima. Además, que menciona que otras personas tenían celular en la mano y a ellos no se les dijo nada, por lo que indica que es un acto discriminatorio, como la persona de sexo masculino que se encontraba en la viga donde*

<sup>16</sup> Ver foja 8 del expediente.



*esta el extintor del sótano de vestimenta short negro y capucha azul y tampoco se le prohibido que tenga el celular en la mano*

24. De otro lado, en respuesta a dicho reclamo, el Banco únicamente brindó las disculpas del caso y que trasladaría los comentarios a la agencia involucrada para que se adopten las medidas que resuelven pertinentes.
25. De lo actuado hasta este punto, se ha podido verificar que, a nivel indiciario, el señor XXXX habría recibido un trato distinto que cataloga de discriminador mientras se encontraba en una agencia del Banco. Por lo que, resulta necesario examinar si el proveedor denunciado ha demostrado la existencia de una causa objetiva, utilizando un enfoque de razonabilidad, que respalde la acción adoptada.
26. En este punto, corresponde señalar que en la propia Hoja de Reclamación N° C23730363, se evidencia que el propio consumidor ha señalado que su celular se encontraba en un folder transparente, lo cual incluso fue repetido en su denuncia:
27. Conforme se puede apreciar, el señor XXXX en todo momento ha reconocido que se mantuvo con el celular en un folder transparente durante su permanencia en el Banco y mientras se encontraba esperando su turno para ventanilla, lo cual no solo fue señalado en la Hoja de Reclamación N° C23730363, sino también en su denuncia:

*“1.1. (...) En ese sentido, el recurrente se apersonó a las 11:30 am del día 29 de diciembre de 2023 a la referida agencia del BCP a fin de cobrar un giro, **cuando el recurrente se encontraba en cola de ventanilla...**”*

*1.3. el recurrente, no realizó ninguna acción que ponga en riesgo la seguridad de la agencia bancaria, NO CONTESTO LLAMADAS, NO FIRMLLO, NO MANDO MENSAJES, NO REALIZO NINGUN ACTO QUE ATENTE CONTRA LA SEGURIDAD, **solo mantuvo el celular en folder trasparente durante la permanencia en la agencia bancaria**”*

28. Además, se tiene que en la propia Hoja de Reclamaciones C23730363, se tiene que el motivo objetivo por el que el personal de seguridad tiene interacción con el denunciante se basa en dicha exposición visible del celular y que -al margen de la forma empleada por dicha personal- se le reitera en todo momento que dicho aparato electrónico debe ser guardado y no estar a la vista.
29. Al respecto, el Reglamento de Medidas Mínimas de Seguridad para las Entidades del Sistema Financiero (en adelante, Reglamento de Seguridad), aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2023-IN, tiene por objeto regular el contenido de las medidas mínimas de seguridad para las oficinas de empresas bancarias, financieras, cajas rurales de ahorro y crédito, cajas municipales, cooperativas y microempresas autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; incluyendo seguridad privada, videovigilancia, sistema de alarmas, y transporte y custodia de valores para el resguardo de la vida y la integridad física de las personas, así como la seguridad de la oficina o agencia.
30. El artículo 11° del Reglamento de Seguridad establece que las entidades del sistema financiero pueden adoptar otras medidas de seguridad adicionales a las establecidas en



la citada norma, sin perjuicio de informar de la implementación de aquellas a las autoridades competentes<sup>17</sup>.

31. Como puede apreciarse, el Reglamento de Seguridad faculta a las referidas entidades financieras para la implementación de las medidas de seguridad que estos estimen pertinentes para el resguardo de la vida y la integridad física de las personas, así como de la oficina y los caudales que se custodien.
32. Por tanto, para este Colegiado, el motivo por el cual el señor XXXX fue abordado por el personal de la entidad bancaria es justamente por mantener la seguridad, siendo que además no se ha evidenciado que existieron otros consumidores en la misma situación que el denunciante al momento en que ocurrieron los hechos. Así, si bien a partir del reclamo quedó evidenciado a nivel indiciario el incidente entre el denunciante y el personal de seguridad a partir del cual se le requirió guardar su celular, lo cierto es que en torno a otros clientes que se hubieran encontrado en la misma situación, no existe tal evidencia.
33. En efecto, en contraste del señor XXXX que expresamente indicó en su denuncia encontrarse en espera para ventanilla, en el reclamo simplemente refiere a otro presunto consumidor que se encontraba en otro espacio, cerca de una viga parado y no cercano en la ventanilla. Es decir, más allá de lo referido por el señor XXXX no se tiene evidenciado que esta persona se hubiera encontrado a su vez en fila para la atención de ventanilla.
34. De este modo, considerando que el trato recibido por el Banco tenía un sustento basado en la seguridad del resto de usuarios, su personal y que no existe evidencia que tal actuar no se aplicó a otros consumidores que se encontraban en esa misma situación, esta Comisión considera que no corresponde atribuirle responsabilidad al Banco por este extremo de la denuncia.
35. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0161-2025/CC1-ST del 3 de febrero de 2025, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra el Banco, por presunta infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que el hecho de requerirle que mantenga su celular dentro de su vestimenta, se basaría en motivos de seguridad y no existe evidencia que dentro del establecimiento había otras personas con el celular en mano en la misma situación que el denunciante.

### Sobre el deber de idoneidad

<sup>17</sup> **DECRETO SUPREMO N° 002-2023-IN, REGLAMENTO DE MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD PARA LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 5 de abril de 2023.**

**Artículo 11.- Medidas de seguridad adicionales**

Las entidades del sistema financiero pueden adoptar otras medidas de seguridad adicionales a las establecidas en el presente Reglamento. Sin perjuicio de ello, las entidades del sistema financiero deben comunicar a la SUCAMEC sobre cualquier variación o modificación de las medidas mínimas de seguridad reguladas en el presente Reglamento, respecto de las cuales hayan obtenido la certificación respectiva.



36. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>18</sup>.
37. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>19</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
- (i) Sobre el trato inadecuado recibido por el denunciante**
38. Considerando lo anterior, se puede advertir que la defensa del Banco se encuentra basada en que el señor XXXX no habría cumplido con acreditar el defecto alegado, esto es, no ha cumplido con demostrar que recibió un trato degradante o descortés. Así, correspondería a esta Comisión analizar si efectivamente el denunciante cumplió con acreditar los hechos alegados.
39. Al respecto, obra en el expediente como medio probatorio el Reclamo N° C23730363 realizado por el señor XXXX el 29 de diciembre de 2023, el cual fue adjuntado por este en su escrito de denuncia.
40. En dicho reclamo, se advierte que el señor XXXX expresamente señala que habría recibido por parte del personal del Banco un trato descortés y degradante al momento en que se le requirió que guardará su celular en su ropa.
41. Como respuesta al Reclamo N° C23730363, el 2 de enero de 2024 el Banco envió una carta al señor XXXX, de la lectura de la comunicación antes citada, se advierte que el Banco, lejos de negar o desacreditar el reclamo del señor XXXX, brinda al denunciante unas disculpas por el hecho reclamado, esto es, el trato descortés o inadecuado realizado por un empleado del Banco en contra del señor XXXX<sup>20</sup>.
42. Ahora, a criterio de este Colegiado, la comunicación realizada por el Banco el 2 de enero de 2024, permite considerar a nivel indiciario que efectivamente el señor XXXX

<sup>18</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 18.- Idoneidad**

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

(...)

<sup>19</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

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

<sup>20</sup> Ver foja 9 del expediente.



habría recibido un trato inadecuado por un empleado del Banco, por lo que correspondía a la entidad bancaria desacreditar dicho hecho en sus descargos o aportar algún medio probatorio que permita verificar que no se habría configurado un trato inadecuado.

43. En ese sentido, respecto a lo indicado por el Banco en el punto (ii) del numeral 6 de la presente resolución, cabe recalcar que, el valor probatorio a nivel indiciario que ostenta la carta de respuesta del 2 de enero de 2024 recae en el innegable hecho de que, a través de ésta, no se niega o desvirtúa el defecto reclamado por el denunciante, sino que: (i) se piden, textualmente, disculpas por los problemas causados; y, (ii) se informa que se trasladará el reclamo a la Gerencia respectiva a fin de realizar las investigaciones correspondientes y tomar las medidas correctivas que el caso amerite. Por ende, la respuesta al Banco en el momento de ocurrencia de los hechos, aunado a la falta de medios probatorios que desacrediten fehacientemente lo señalado por el denunciante, es lo que genera la convicción de la conducta infractora, a nivel indiciario, al que esta Comisión hace alusión.
44. Sobre lo mencionado anteriormente, es importante destacar que a través de la Resolución N° 1 del 9 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica requirió al Banco, entre otros, que presentara una copia de los videos de seguridad del día 29 de diciembre de 2023 de la agencia ubicada en el Centro de Lima entre las 11:00 horas a las 13:00 horas; no obstante, el Banco no cumplió con brindar dicha información requerida.
45. Dicha información audiovisual podría haber permitido a este Colegiado verificar si efectivamente el señor XXXX recibió o no un trato inadecuado; no obstante, tal como se indicó, el Banco no presentó dicha información; así como tampoco desacreditó o negó que el denunciante haya recibido un trato descortés o inadecuado.
46. En relación a este último punto, y respecto a lo señalado por el Banco en el punto (i) del numeral 6 de la presente resolución, cabe resaltar que, en el caso concreto, no resulta razonable solicitar al señor XXXX la presentación de grabaciones audiovisuales o medios probatorios de naturaleza similar que acrediten los hechos denunciados, en la medida que, tal y como lo señala el Banco en el punto (iv) del numeral 4 de la presente resolución, el uso del celular se encontraba prohibido dentro del establecimiento, por lo que es el proveedor denunciado el que se encuentra en una mejor posición de presentar los medios probatorios idóneos que desvirtúen los hechos alegados por el señor XXXX, teniendo en cuenta que estos han quedado acreditados a nivel indiciario.
47. Adicionalmente, cabe indicar que si bien el Banco alegó que la agencia donde ocurrieron los presuntos hechos se encontraba prohibido el uso de celulares, adjuntando evidencia fotográfica respecto aviso que contiene la referida medida, lo cierto es que para este Colegiado tales pruebas no resultan pertinentes, pues no se tiene constancia de que tales fotografías reflejen las condiciones en la fecha en que ocurrieron el hecho denunciado, sin perjuicio de lo cual debe resaltarse que la conducta que es objeto de sanción es por el trato brindado al denunciante, al margen de la razonabilidad de las medidas de seguridad establecidas por el Banco.
48. En ese sentido, considerando que se ha verificado que el señor XXXX habría recibido un trato inadecuado por parte del Banco y que no ha probado que dicha afectación no le fuera atribuible o que no se haya configurado, esta Comisión considera que corresponde atribuirle responsabilidad al Banco por este extremo de la denuncia.



49. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0161-2025/CC1-ST del 3 de febrero de 2025, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra el Banco por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado brindó un trato inadecuado al denunciante al requerirle, de manera degradante y descortés, que mantenga su celular dentro de su vestimenta.
- (ii) Sobre la inexistencia de una prohibición de mantener el celular fuera de la vestimenta**
50. Sobre el particular, obra en el expediente un extracto de la Norma Interna relacionada a la Seguridad en la División de Canales de Atención BCP, en cuya nota al pie de página del numeral 1.1.2., se evidencia que la entidad bancaria indica a sus colaboradores que *"en la medida de lo posible, se solicite a los clientes que está prohibido el uso de teléfonos celulares, gorras, lentes y cigarros, hasta su salida de la agencia bancaria"*<sup>21</sup>.
51. Al respecto, tal como se refirió en los puntos 29 y 30 de la presente resolución, las entidades del sistema financiero pueden adoptar medidas de seguridad en salvaguarda de sus clientes y bienes.
52. Además, si bien no existe una disposición a nivel normativo explícita que prohíba a los usuarios de servicios bancarios y/o financieros mantener el celular fuera de la vestimenta o en un folder visible -como el denunciante ha referido- mientras estos se encuentren dentro de sus oficinas o agencias, el Reglamento de Seguridad faculta a las referidas entidades financieras para la implementación de las medidas de seguridad que estos estimen pertinentes para el resguardo de la vida y la integridad física de las personas, así como de la oficina y los caudales que se custodien.
53. En ese sentido, considerando que la indicación contenida en la Norma Interna relacionada a la Seguridad en la División de Canales de Atención BCP de informar a los clientes sobre las prohibiciones del uso de celulares dentro de las oficinas, este Colegiado evidencia que ello se encuentra orientado a la salvaguarda de la integridad física de las personas y de la oficina misma, siendo que además el proveedor denunciado se encuentra facultado por el Reglamento de Seguridad para exigir a los usuarios de su servicio el cumplimiento de dicha indicación.
54. Cabe acotar que si bien el denunciante refirió no haberse encontrado manipulando su celular, lo cierto es que este Colegiado entiende que el "uso" de un celular no solamente puede darse a través de la realización de una llamada o la redacción de algún tipo de mensaje, sino que -a la fecha- dado el avance tecnológico, los celulares pueden usarse para filmar o grabar conversaciones, por lo que una exposición visible del celular podría resultar en un riesgo ante tales acciones; de ahí que las entidades financieras, en cumplimiento del Reglamento de Seguridad, puedan diseñar los protocolos pertinentes dentro de sus agencias. Dicho lo anterior, conviene señalar que bajo ningún escenario se asevera que el señor XXXX hubiera estado desplegando las conductas

<sup>21</sup> Ver foja 42 del expediente.



descritas, sino que únicamente se pretende explicar los posibles riesgos que pueden ocurrir de permitir que los usuarios mantengan sus celulares de manera expuesta.

55. Sin perjuicio de lo anterior expuesto, este Colegiado considera necesario precisar que, la facultad de prohibir el uso de celulares dentro de las oficinas del Banco no significa que el personal del proveedor denunciado pueda exigir el cumplimiento de esta indicación de manera inadecuada, degradante o humillante, lo cual ha sido objeto de sanción en la anterior imputación analizada en la presente resolución.
56. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0161-2025/CC1-ST del 3 de febrero de 2025, esta Comisión considera que corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado hubiese requerido indebidamente al denunciante que mantenga su celular en su vestimenta.

### Sobre las medidas correctivas

57. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias<sup>22</sup>.
58. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior<sup>23</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen

<sup>22</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.

**Artículo 114°.- Medidas correctivas**

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

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

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

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

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

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- b. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- d. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.



el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>24</sup>.

59. Del análisis efectuado, se verifica que el Banco fue encontrado responsable por el hecho infractor indicado en el punto (ii) del numeral 3 de la presente resolución.
60. En ese sentido, esta Comisión considera que corresponde ordenar a **Interbank**, en calidad de medida correctiva, que en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con:
- (i) capacitar y orientar a su personal con la finalidad de prevenir futuros tratos inadecuados al momento de requerir el cumplimiento de las medidas de

- e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

<sup>24</sup>

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

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

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



seguridad dentro de sus locales o agencias.

61. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el proveedor denunciado deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>25</sup>.
62. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.1 del artículo 40° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI denominada "*Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*", señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva<sup>26</sup>.
63. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

### Sobre la graduación de la sanción

64. El 14 de junio de 2021<sup>27</sup>, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la

<sup>25</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

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

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

<sup>26</sup> **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Resolución de la presidencia del consejo de ministros N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, publicado el 28 de abril de 2021.**

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

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

(...)

<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.**

**Artículo 3. Vigencia**



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>28</sup>, aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de esta Comisión, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como segunda instancia, a través de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha<sup>29</sup>.

65. En esa línea, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, denominados: (i) *método basado en valores preestablecidos*; (ii) *método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado*; y, (iii) *método ad hoc*. Asimismo, respecto del *método basado en valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para 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.
66. 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

---

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.

<sup>28</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.  
(Subrayado agregado)

<sup>29</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.



este órgano colegiado<sup>30</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 nacional<sup>31</sup>. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

67. El *método basado en valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC* será utilizado para aquellas infracciones al Código que sean distintas a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>32</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>33</sup>.

<sup>30</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 resolutiveivos del INDECOPI:

- a) Órganos Resolutiveivos 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;
- (...)"

<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.**

**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>32</sup> En este último caso, se deberá utilizar el *método de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones*.

<sup>33</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:



68. En ese sentido, la Multa Base ( $m$ ) se estima multiplicando un primer componente de valor preestablecido ( $K$ ) por un segundo componente de factor de duración ( $D$ )<sup>34</sup>. Por su parte el nivel de afectación (subíndice  $K_i$ ) se establece según el tipo de infracción asociada a cada caso en particular y se utiliza para los procedimientos administrativos ordinarios (primera instancia), la clasificación contenida en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM<sup>35</sup>, cuyo resultado evidenciará si nos encontramos ante una infracción *muy alta*, *alta*, *moderada*, *baja* o *muy baja*.

(I)  $M = m \times F$

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

(....).

34

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

(...)

**A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI**

Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base ( $m$ ) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor ( $k_{i,j}$ ) por un segundo componente que denominamos factor de Duración ( $Dt$ ), conforme la siguiente expresión:

(VI)  $m = k_{i,j} \times Dt$

35

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

(...)

**a) Determinación de  $k_{i,j}$**

El primer componente ( $k_{i,j}$ ) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice  $i$ ) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice  $j$ ).<sup>12</sup>

En el caso de los OPS, CPC y SPC, los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.

#### Cuadro N° 16

#### **OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN**

Niveles de Afectación	Tipo de Infracción
Muy Alta	-Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía) <sup>1/2/</sup> . - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT <sup>3/</sup> . - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT <sup>3/</sup> .



69. Sobre el particular, teniendo en cuenta lo establecido en el Cuadro 16<sup>36</sup> del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, se advierte que este solamente recoge un determinado listado cerrado de infracciones; en ese sentido, este Colegiado advierte que existen infracciones que no coincidirán textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el cuadro indicado.
70. Ante dicha situación, y siendo necesario determinar el nivel de afectación, esta Comisión consideró pertinente establecer que las infracciones cuya cuantía detectada no supere el valor de tres (3,00) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) resultaban equivalentes a aquellas infracciones donde *la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a tres (3,00) UIT*, supuesto aplicable solo a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, OPS), conforme al Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
71. Así, si bien el nivel de afectación de la infracción señalado en el numeral anterior estaba específicamente determinado para los OPS, lo cierto es que -conforme lo ha señalado la Comisión en varios pronunciamientos- tal supuesto resultaba aplicable para dicho

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.</li> <li>- Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.</li> </ul>
Baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</li> <li>- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.<sup>3/</sup></li> <li>- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).</li> <li>- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.</li> <li>- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.</li> </ul>
Muy baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).<sup>4/</sup></li> <li>- Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.<sup>5/</sup></li> </ul>

Nota: Cabe destacar que los tipos de infracción señalados en todos los niveles de afectación también aplican para la CC3 (salvo donde se especifique lo contrario).

1/ Por ejemplo, si la infracción es sobre la idoneidad del espejo de un carro, la cuantía afectada se estima en base al valor del espejo y no de todo el carro. De igual manera si la infracción corresponde al no envío de un estado de cuenta, la cuantía afectada se valorizaría en base al servicio de envío de este estado de cuenta específicamente y no sobre el valor de la cuenta.

2/: Respecto a las infracciones que dependen de la cuantía del bien o servicio específico, los umbrales han sido determinados conforme el siguiente detalle:

- Para los OPS, como los terciles del rango establecido hasta el valor máximo de 3 UIT dispuesto en la Ley N° 29571.
- Para las CPC (excepto CC3, porque no le aplica), como los valores promedios de los montos preestablecidos en los tipos de afectación baja y moderada.

3/ Los umbrales de la cuantía afectada en las infracciones de interés colectivo o difuso fueron determinados a partir de los terciles del valor estimado de la cuantía afectada de los bienes y servicios de una muestra de casos de intereses colectivos o difusos.

4/ Infracciones establecidas en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

5/ Aplicable en tanto se cumpla con lo dispuesto en los artículos 117 y 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>36</sup> Ver pie de página N° 9.



colegiado —*como primera instancia*—, de manera supletoria, en la medida que se trataba de una infracción de menor cuantía y la menos perjudicial para el proveedor denunciado.

72. Sin embargo, la Sala Especializa de Protección al Consumidor en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) ha señalado en recientes pronunciamientos<sup>37</sup> que ante infracciones que no coinciden textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el Cuadro N° 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM correspondería la aplicación del artículo 112° del Código.
73. En esa línea, acogiendo lo señalado por el superior jerárquico, esta Comisión efectuará la graduación de la sanción conforme a lo establecido en el artículo 112° del Código<sup>38</sup>, el cual señala que para determinar la sanción a imponer, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, (v) la naturaleza del perjuicio causado

<sup>37</sup> Al respecto, la Sala ha emitido los siguientes pronunciamientos:

- (i) Resolución N° 1971-2022/SPC-INDECOPI del 26 de setiembre de 2022:

“66. Así, a la luz de los preceptos establecidos por el TUO de la LPAG, esta Sala considera que, toda vez que no resulta posible adecuar la cuantía de la afectación del hecho materia de denuncia a los parámetros dispuestos por el Decreto Supremo, corresponde graduar la sanción a imponer al Banco, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.”

(Subrayado agregado)

- (ii) Resolución N° 2178-2022/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2022:

“65. Así, a la luz de los preceptos establecidos por el TUO de la LPAG, esta Sala considera que, toda vez que no resulta posible adecuar la cuantía de la afectación del hecho materia de denuncia a los parámetros dispuestos por el Decreto Supremo, corresponde graduar la sanción a imponer al Banco, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.”

(Subrayado agregado)

- (iii) Resolución N° 2285-2022/SPC-INDECOPI del 2 de noviembre de 2022:

“40. Al respecto, cabe precisar que el cuadro 16 del Decreto Supremo establece los niveles de afectación que son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular; en ese sentido, si la Comisión no encontró ningún supuesto para graduar la sanción de la conducta infractora, correspondía utilizar los criterios establecidos en el artículo 112° del Código; y no aplicar de manera excepcional los criterios que son exclusivos de los OPS.”

(Subrayado agregado)

<sup>38</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

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



o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y (vi) otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

74. Cabe precisar, que la forma de graduación señalada por la Sala implica un cambio en el criterio aplicado por la Comisión, consistente en equiparar los supuestos establecidos para el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, contemplados en el cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, tal como se ha mencionado en el numeral 7 de la presente resolución.
75. En consecuencia, alineándonos a lo establecido por el superior jerárquico, verificada la existencia de infracciones administrativas que no coinciden textualmente con alguno de los supuestos recogidos en el Cuadro N° 16 de la norma antes mencionada, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, observando los criterios previstos en el artículo 112° del cuerpo normativo antes mencionado, y de manera supletoria, los establecidos en el TUO de la LPAG.
76. Al respecto, en la Resolución Final 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>39</sup>.

**(i) Sobre el trato inadecuado recibido por el denunciante**

**Beneficio ilícito**

<sup>39</sup>

Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

*“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.*

*La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) o 100% (todas las infracciones serían detectadas).*

*En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.*

*Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros. Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.*

*En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.*



77. En el presente caso, se evidencia la comisión del hecho infractor indicado en el punto (ii) del numeral 3 de la presente resolución por parte del Banco.
78. Al respecto, cabe indicar que la Comisión no solo no cuenta con información suficiente que permita calcular el beneficio ilícito, sino que reconoce que resultaría complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción; por lo que se procedería a graduar la infracción en función de los demás criterios previstos en el artículo 112° del Código, tal como lo ha validado la Sala en la Resolución N° 1535-2009/SC2-Indecopi (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>40</sup>.
79. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimaría a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

#### Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado

45. En este sentido, para esta Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es el daño resultante luego de verificarse la infracción, el cual debe asociarse necesariamente a la afectación de los intereses del consumidor.
46. En ese sentido, en el presente caso, se tendrá en consideración el daño ocasionado al señor XXXX por la infracción cometida por el Banco, la cual involucra un trato inadecuado hacia el denunciante, consistente en un trato descortés al momento en que personal de la entidad financiera le insistió en guardar su celular en su vestimenta.
47. En efecto, dicha conducta devino en inadecuada, en tanto el Banco no ha justificado que exista una razón objetiva por la cual trató de manera descortés al denunciante; este hecho en concreto se materializa en la incomodidad que sintió el señor XXXX al permanecer en las instalaciones de la entidad financiera.

<sup>40</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atiende consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

48. Además, los efectos del daño ocasionado al consumidor se ven reflejados en la insatisfacción del trato recibido por parte del personal del Banco.

### Efectos generados en el mercado

49. Por su parte, debe tomarse en consideración el efecto negativo en el mercado de servicios financieros, consistente en la desconfianza causada entre los consumidores o usuarios de dichos servicios, los cuales podrían considerar que se encuentran expuestos al riesgo de sufrir tratos inadecuados por parte del personal de las entidades financieras cuando estos se encuentren dentro de sus oficinas o agencias.

### Multa Final

50. Considerando estos factores de graduación y atendiendo al principio de predictibilidad que orienta el procedimiento administrativo, el monto de la multa debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados.
51. Por lo expuesto, considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento, conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG<sup>41</sup>, esta Comisión considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de tres (3,00) UIT<sup>42</sup>.
80. En consecuencia, la Comisión considera que corresponde sancionar al Banco conforme a lo siguiente:

**Cuadro N° 1: Detalle de infracciones y sanciones**

INFRACCIÓN	TIPIFICACIÓN	SANCIÓN
Brindó un trato inadecuado al denunciante al requerirle, de manera degradante y descortés, que mantenga su celular dentro de su vestimenta.	Artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	3,00 UIT

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

81. El artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada

<sup>41</sup> **DECRETO SUPREMO N° 004-2018-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 246°.- 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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.

(...)

<sup>42</sup> Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 sancionó un caso de presupuestos similares, sobre trato inadecuado, en la Resolución Final N° 1513-2017/CC1.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

por Decreto Legislativo N° 807<sup>43</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

82. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, esta Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas del procedimiento en favor de la señora Saldarriaga.
83. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar al señor XXXX las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución<sup>44</sup>.
84. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>45</sup>.
85. Es pertinente informar que, si el señor XXXX comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplieron con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas<sup>46</sup>.

<sup>43</sup> **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

**Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>44</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>45</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 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

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

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

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

(Subrayado agregado)

<sup>46</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**

**Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos**

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiario por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.



86. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor XXXX podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

### **Sobre la inscripción del Banco en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi**

87. 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>47</sup>.
88. 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.
89. 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 sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción al artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedo acreditado que el hecho de requerirle que mantenga su celular dentro de su vestimenta, se basaría en motivos de seguridad y no existe evidencia que dentro del establecimiento había otras personas con el celular en mano en la misma situación que el denunciante.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

<sup>47</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

ha quedado acreditado que el proveedor denunciado brindó un trato inadecuado al denunciante al requerirle, de manera degradante y descortés, que mantenga su celular dentro de su vestimenta.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado hubiese requerido indebidamente al denunciante que mantenga su celular en su vestimenta.

**CUARTO:** Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con capacitar y orientar a su personal con la finalidad de prevenir futuros tratos inadecuados al momento de requerir el cumplimiento de las medidas de seguridad dentro de sus locales o agencias.

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

**QUINTO:** Sancionar al Banco de Crédito del Perú S.A. conforme a lo siguiente:

**Cuadro de infracciones y sanciones**

INFRACCIÓN	TIPIFICACIÓN	SANCIÓN
Brindó un trato inadecuado al denunciante al requerirle, de manera degradante y descortés, que mantenga su celular dentro de su vestimenta.	Artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	3,00 UIT

Informar a Banco de Crédito del Perú S.A. que dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma 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.

**SEXTO:** Requerir a Banco de Crédito del Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 205.4 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.

**SÉTIMO:** Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 0019-2024/CC1

partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

**NOVENO:** 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>48</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>49</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>50</sup>.

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

**ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS**  
Presidenta

<sup>48</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 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.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS**

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

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

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

<sup>49</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 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>50</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 222.- Acto firme**

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