

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1493-2025/CC1

**DENUNCIANTE** : **XXXX (SEÑOR XXXX)**  
**DENUNCIADO** : **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.<sup>1</sup> (BANCO)**  
**MATERIAS** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**DEBER DE IDONEIDAD**  
**ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**MEDIDAS CORRECTIVAS**  
**GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN**  
**COSTAS Y COSTOS**  
**ACTIVIDAD** : **SISTEMA FINANCIERO**  
**SANCIONES** : **BANCO RIPLEY PERÚ S.A.: AMONESTACIÓN**  
**BANCO RIPLEY PERÚ S.A.: AMONESTACIÓN**

Lima, 9 de mayo de 2025

### ANTECEDENTES

1. Mediante el escrito del 29 de noviembre de 2023, el señor XXXX interpuso una denuncia contra el Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)<sup>2</sup>, señalando lo siguiente:
  - (i) El 25 de agosto de 2023, recibió una llamada telefónica del Banco, mediante la cual le informaron sobre intentos de vulnerar su cuenta a través de otro equipo de teléfono celular. Asimismo, durante la referida comunicación, le enviaron claves para desafiliar el otro equipo que estaría siendo utilizado indebidamente; y, luego de dicha operación, se le solicitó acudir a la agencia más cercana.
  - (ii) Acudió a la sede de Real Plaza Salaverry del Banco y el personal de dicha entidad bancaria le indicó que se canjearon 50 000 puntos de la tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX por una Gift Card de S/ 1 100,00; y, le aseguró que dicha tarjeta se encontraba segura en su equipo telefónico. Finalmente, le recomendó no interponer un reclamo por los puntos canjeados, debido a que su caso se resolvería en treinta días calendario y los perdería para setiembre de 2023.
  - (iii) El 4 de setiembre de 2023, acudió al Banco y revisó que tenía cero en su saldo de la Gift Card, por lo que acudió a la plataforma de atención y el personal le indicó que había sido víctima de fraude y estafa, e interpuso el reclamo N° F001816663; no obstante, el 5 de setiembre de 2023, la entidad bancaria denunciada desestimó el reclamo.

<sup>1</sup> Con RUC N° 20259702411.

<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.

2. Por Resolución N° 1 del 7 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica), resolvió lo siguiente:

“(…)

**PRIMERO:** admitir a trámite la denuncia del 29 de noviembre de 2023, subsanada con el escrito del 11 de enero de 2024, interpuesta por el señor XXXX contra Banco Ripley Perú S.A. en atención con lo siguiente:

- (i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada habría realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la Tarjeta de Crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este **no lo solicitó ni autorizó.**
- (ii) Presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada no habría cumplido con atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, en la medida que brindó una respuesta no favorable.

(…)”

3. El señor XXXX solicitó, en calidad de medidas correctivas, la devolución de los 50 000 puntos canjeados indebidamente o, en su defecto, la restitución de la gift card por el importe ascendente a S/ 1 100,00.
4. Mediante escrito del 23 de agosto de 2024, el Banco formuló su allanamiento respecto a todas las imputaciones efectuadas en su contra, por lo que solicitó la conclusión del procedimiento y que se le imponga una amonestación como sanción.
5. Mediante Informe Final de Instrucción N° 0610-2025/CC1-ST del 14 de abril de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó lo siguiente:
- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que la entidad bancaria denunciada formuló su allanamiento respecto del hecho consistente en haber realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este no lo solicitó ni autorizó.
  - (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra el Banco, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en la medida que la entidad bancaria denunciada formuló su allanamiento respecto del hecho consistente en no haber cumplido con atender de manera adecuada el reclamo N° F001816663 interpuesto por el denunciante, en la medida que brindó una respuesta no favorable.

6. Por Resolución N° 7 del 14 de abril de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión trasladó el referido informe a las partes a efectos de que formularan sus observaciones; sin embargo, ninguna de ellas formuló descargos a dicho documento.
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

### Sobre el allanamiento formulado por el Banco

8. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil —aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos—, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado, es decir, el denunciado acepta la pretensión de la denuncia<sup>3</sup>.
9. Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas<sup>4</sup>.
- (i) **Respecto a haber realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este no lo solicitó ni autorizó**
10. En su escrito de descargos, que obra a fojas 122 del expediente, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.
11. En consecuencia, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0610-2025/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**, aprobado por **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS** y publicado el 22 de abril de 1993

**Artículo 330.- Allanamiento y reconocimiento**

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de esta. (...)

<sup>4</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 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

(...)

interpuesta por el señor XXXX contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto de la imputación materia del presente análisis.

**(ii) Respecto a no haber cumplido con atender de manera adecuada el reclamo N° F001816663**

12. En su escrito de descargos, que obra a fojas 123 del expediente, el Banco formuló allanamiento respecto de la imputación realizada en su contra.
13. En consecuencia, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0610-2025/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra el Banco, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto de la imputación materia del presente análisis.

**Sobre la medida correctiva**

14. 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>5</sup>.
15. 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>6</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el

<sup>5</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>6</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.

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>7</sup>.

16. En su denuncia, el señor XXXX solicitó, en calidad de medida correctiva la **devolución de los 50 000 puntos canjeados indebidamente o, en su defecto, la restitución de la gift card por el importe ascendente a S/ 1 100,00.**
17. Sobre el particular, ha quedado acreditada la responsabilidad del proveedor por: (i) haber realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la Tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe

- 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>7</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.

de S/ 1 100,00, a pesar de que este no lo solicitó ni autorizó; y, (ii) por no cumplir con atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, interpuesto por el denunciante, en la medida que brindó una respuesta no favorable.

18. En ese sentido, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medidas correctivas 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: (i) **devolver al consumidor los 50 000 puntos** de la Tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, que fueron canjeados indebidamente; y, (ii) atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, interpuesto por el denunciante.
19. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de los mandatos ordenados, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>8</sup>.
20. En este punto, cabe indicar que el artículo 40 de la Directiva 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>9</sup>.

<sup>8</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.

(Subrayado agregado)

<sup>9</sup> **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Ejecución de Mandatos**

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

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

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

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

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, 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.

21. 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 sanción

22. El artículo 112° del Código —modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1308— establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria<sup>10</sup>.
23. En efecto, se debe considerar que allanarse a la denuncia o reconocer las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual este, en lugar de oponerse, acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra.
24. Dicha declaración brinda a la autoridad administrativa elementos para dilucidar una controversia y conlleva a que el procedimiento resulte más célere. Ello se corrobora con lo establecido en la doctrina que señala que *“el allanamiento encierra una renuncia a defenderse en el proceso, evitando con ello dispendio de gastos y tiempo, de tal forma tal que en atención al momento en que se realiza, como es, al contestar la demanda, conlleva a la exoneración del gasto procesal, exoneración que no opera si se realiza el allanamiento con posterioridad a la contestación”*<sup>11</sup>.
25. Cabe señalar que, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, aun cuando sea considerado como un atenuante, la sanción a imponer seguirá siendo pecuniaria.

<sup>10</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 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

<sup>11</sup> LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. *Comentarios al Código Procesal Civil*. Gaceta Jurídica, 2da Edición, Lima, Tomo I, pp. 859.

- 26. Asimismo, se debe tener en cuenta lo recogido en el literal e) artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos<sup>12</sup>, esto es, una amonestación.
- 27. En el presente caso, el Banco formuló allanamiento sobre los dos (2) hechos imputados en su contra, detallados en el numeral 2 de la presente resolución.
- 28. Estimando que la conducta procesal adoptada por el Banco ha contribuido con la administración en reducir los costos de la tramitación del presente procedimiento y han permitido emitir una resolución de manera célere, se debe considerar tales conductas de acuerdo con lo establecido en las normas antes citadas.
- 29. En consecuencia, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0610-2025/CC1-ST, corresponde sancionar al Banco conforme a lo siguiente:

**Cuadro N° 1: Detalle de las sanciones**

INFRACCIÓN	TIIFICACIÓN	SANCIÓN
Haber realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la Tarjeta de Crédito N° 0001*****XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este no lo solicitó ni autorizó.	Artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Amonestación
No haber cumplido con atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, en la medida que brindó una respuesta no favorable.	Numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Amonestación

<sup>12</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, publicada el 30 de abril de 2021

**Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento**

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

(...)

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

## Sobre las costas y costos del procedimiento

30. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807<sup>13</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.
31. Por su parte, el artículo 112° del Código dispone que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas<sup>14</sup>.

### (i) De las costas del procedimiento

32. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco por: (i) haber realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la Tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este no lo solicitó ni autorizó; y, (ii) por no cumplir con atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, interpuesto por el denunciante, en la medida que brindó una respuesta no favorable.
33. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar al denunciante 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>15</sup>.
34. 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

<sup>13</sup> LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO 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>14</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 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

<sup>15</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>16</sup>.

35. Es pertinente informar que si el consumidor comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y el Banco no presentó ante este órgano colegiado los medios probatorios que acreditan que cumplió con el referido mandato, la autoridad administrativa resolverá con la documentación que obra en el expediente e impondrá la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas<sup>17</sup>.

**(ii) De los costos del procedimiento**

36. La orden para que el infractor asuma el pago de los costos del procedimiento constituye una facultad de la autoridad administrativa, y no así en una obligación, ello considerando los fines económicos y sociales para los cuales el ordenamiento reconoció el derecho a solicitar el reembolso de costos del procedimiento.

37. Así, la autoridad administrativa en ejercicio de dicha facultad puede determinar si corresponde o no el otorgamiento de los costos del procedimiento, en atención a las

<sup>16</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 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>17</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, publicada el 28 de abril de 2021**

**CAPITULO II**

**Cumplimiento de mandatos**

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

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

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

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

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, 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.

particularidades de cada caso en concreto, pudiendo estas estar referida, por ejemplo, a la necesidad de recurrir a la autoridad para la satisfacción de una pretensión relativa a la restitución de un derecho vulnerado.

38. En ese sentido, el ejercicio de la facultad para ordenar el reembolso o la condena al pago de los costos debe guardar congruencia con el análisis de costo y beneficio que tanto el denunciado como el denunciante deben efectuar antes de acudir a la Administración Pública mediante el inicio de un procedimiento administrativo. Ello, para otorgar al sistema de protección al consumidor una mayor celeridad y agilidad, que beneficie a los consumidores que requieren una protección efectiva frente a los proveedores obstructivos<sup>18</sup>, a través del otorgamiento de medidas reparadoras, complementarias o para que se conmine a los denunciados al cumplimiento de los mandatos de la administración.
39. El artículo 112° del Código dispone que **cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas<sup>19</sup>.**
40. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco por: (i) haber realizado indebidamente el canje de **50 000 puntos** de la Tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este **no lo solicitó ni autorizó**; y, (ii) por no cumplir con atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, interpuesto por el denunciante, en la medida que brindó una respuesta no favorable; por lo que, corresponde exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento por dichos extremos.

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

41. 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

<sup>18</sup> Al respecto, debe precisarse que el Decreto Legislativo 1308, dispone que el allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

<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 112- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

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

infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado<sup>20</sup>.

42. 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.
43. En la medida que a través del presente pronunciamiento se declaró fundada la denuncia contra el Banco, así como se le ha impuesto una sanción, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra Banco Ripley Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria formuló su allanamiento respecto del hecho consistente en que realizó indebidamente el canje de 50 000 puntos de la Tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, de titularidad del denunciante, para generar una Gift Card por el importe de S/ 1 100,00, a pesar de que este no lo solicitó ni autorizó.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria denunciada formuló su allanamiento respecto del hecho consistente en que no cumplió con atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, interpuesto por el denunciante, en la medida que brindó una respuesta no favorable.

**TERCERO:** ordenar a Banco Ripley Perú S.A., en calidad de medidas correctivas 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: (i) devolver al consumidor los 50 000 puntos de la Tarjeta de crédito N° 0001\*\*\*\*\*XXXX, que fueron canjeados indebidamente; y, (ii) atender de manera adecuada el Reclamo N° F001816663, interpuesto por el denunciante.

Para ello, 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 de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva

<sup>20</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010  
**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.



conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** sancionar a Banco Ripley Perú S.A., de conformidad con lo siguiente:

#### **Cuadro N° 1: Detalle de las sanciones**

INFRACCIÓN	TIPIFICACIÓN	SANCIÓN
Haber realizado indebidamente el canje de 50 000 puntos de la tarjeta de crédito N° 0001*****XXXX	Artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Amonestación
No haber cumplido con atender de manera adecuada el reclamo N° F001816663 interpuesto por el denunciante	Artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Amonestación

**QUINTO:** ordenar a Banco Ripley 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 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.

**SEXTO:** exonerar a Banco Ripley Perú S.A. del pago de los costos del procedimiento en virtud del allanamiento formulado.

**SÉTIMO:** disponer la inscripción de Banco Ripley 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.

**OCTAVO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y **no agota la vía administrativa**. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto 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>21</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no

<sup>21</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010**  
**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 (...)"



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2776-2023/CC1

mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>22</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>23</sup>.

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

**ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS**  
Presidenta

<sup>22</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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>23</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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.