



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1132-2024/CC1



RESOLUCIÓN FINAL N° 2786-2025/CC1

DENUNCIANTE : J.R.L. (SEÑOR R.)
DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ S.A.¹ (BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DERECHO DE ATENCIÓN PREFERENTE
DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
ATENCIÓN DE RECLAMOS
DISCRIMINACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
SANCIÓN : **BANCO BBVA PERÚ S.A.: DIEZ (10) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS (UIT)**

Lima, 8 de agosto de 2025

ANTECEDENTES

1. Mediante el escrito del 20 de mayo de 2024, el señor R. interpuso una denuncia contra el Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) Es cliente del Banco, en el cual le depositan su pensión de invalidez desde hace más de 20 años.
 - (ii) Desde el mes de octubre de 2023, viene siendo víctima de abusos por parte del Banco; por lo cual, presentó la denuncia tramitada bajo el Expediente N° 2720-2023/CC1. Desde ese entonces, el Banco realizaría provocaciones directas contra su persona como represalia ante la denuncia presentada.
 - (iii) El 18 de abril de 2024 a las 11:15 horas, acudió a la agencia del Banco ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, con la finalidad de realizar el retiro de su Pensión de Invalidez – Discapacidad. Para efectos de realizar esa gestión, se ubicó en la fila de atención preferencial para personas con discapacidad; no obstante, en dicha ventanilla no se encontraba atendiendo ningún asesor.
 - (iv) Después de haber hecho fila durante cinco (5) minutos, acudió a la Sub Gerente de la agencia, la señora D.G., a fin de consultarle sobre la atención

¹ Con RUC N° 20100130204.

² Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.

en la ventanilla preferencial; sin embargo, le indicó que no existía atención preferencial y debía sacar su ticket regular, caso contrario, podía realizar su retiro a través de los cajeros.

- (v) Solicitó el libro de reclamaciones, pero se lo negaron indicando que no disponían del libro físico y que su reclamo debía ser interpuesto vía telefónica; por lo que, solicitó apoyo, pero se lo negaron indicándole que podía realizarlo él mismo.
 - (vi) Tras sacar su ticket general de atención y esperar su turno, el personal del Banco lo veía extraño y se reían entre ellos; siendo atendido después de cuarenta y cinco (45) minutos, pese a su condición de persona con discapacidad, en donde realizó el retiro de su pensión.
 - (vii) La Sub Gerente de la agencia tenía la posibilidad de ordenar a un asesor del Banco para que se le brindara atención preferente, toda vez que en la ventanilla N° 3 se encontraban atendiendo dos (2) asesores, pero no lo hizo.
 - (viii) El Banco no brindó respuesta a su reclamo interpuesto el 18 de abril de 2024, pese al tiempo transcurrido.
2. El señor R. solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco lo siguiente: (i) la colocación de un cartel en sus instalaciones donde se señale que *"Banco BBVA nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso"*; (ii) comunicar las medidas adoptadas para evitar actos de discriminación; y, (iii) remitir el expediente a la Municipalidad de Lima, a CONADIS y a todas las entidades administrativas, a fin de que tomen conocimiento de lo sucedido. Cabe precisar, que el denunciante requirió el pago de las costas y costos del procedimiento por el importe de S/ 10 000.00.
3. Por Resolución N° 2 del 21 de junio 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 R. contra el Banco, realizando la imputación de cargos siguiente:

"(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 20 de mayo de 2024, interpuesta por el señor J.R.L. contra Banco BBVA 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 tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un trato discriminatorio al denunciante al negarse a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024 en la agencia ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima.*
- (ii) *Presunta infracción del artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un trato discriminatorio al denunciante al indicarle que no había atención preferencial y que si quería ser atendido debía sacar su Ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros.*

- (iii) *Presunta infracción del literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, no habría brindado al denunciante atención preferencial, pese a ser una persona con discapacidad, por lo que tuvo que esperar por más de cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido.*
- (iv) *Presunta infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria se habría negado a entregar al denunciante su Libro de Reclamaciones físico cuando fue solicitado el 18 de abril de 2024, indicándole que no contaba con un libro físico.*
- (v) *Presunta infracción del artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, el 18 de abril de 2024, se habría negado indicar el procedimiento o ayudar al denunciante a interponer un reclamo a través de una llamada, a pesar de haberle indicado que ese era el medio para interponer un reclamo.*
- (vi) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un mal trato al denunciante al denegarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024.*
- (vii) *Presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría respondido el reclamo de fecha 18 de abril de 2024, interpuesto por el denunciante.*
- (...)"

4. El 16 de enero de 2025, el Banco presentó su escrito de descargos, a través del cual indicó lo siguiente:

- (i) Las imputaciones (i), (ii) y (iii) constituyen un solo hecho, relacionado al “*presunto trato discriminatorio en mérito a la negativa de dar atención preferencial en oficina para el señor L.R.*”; por lo que, se está vulnerando el principio “*non bis in ídem*” y debe declararse la nulidad la Resolución.
- (ii) Las imputaciones (v) y (vi) constituyen un solo hecho, relacionado a “*la presunta negativa del Banco a brindar apoyo al cliente para interponer un reclamo*”; en ese sentido, se está vulnerando el principio “*non bis in ídem*” y debe declararse la nulidad la Resolución.
- (iii) Se ha vulnerado el principio de tipicidad en las imputaciones (i), (ii) y (viii), en tanto la conducta sancionada en el artículo 38° del Código consiste en negar, diferir o limitar el acceso a bienes y servicios. No obstante, en ningún extracto de la denuncia se desprende que se negó al denunciante la atención; por lo que, no se configura el tipo infractor de discriminación y debe declararse la nulidad de la Resolución.
- (iv) No se encuentra acreditado que el Banco se hubiera negado a brindar atención preferencial al denunciante, es más, los documentos acreditan de manera fehaciente que sí fue atendido en oficina el 18 de abril de 2024.

- (v) Las imágenes fotográficas presentadas por el denunciante no registran fecha y hora de su captura; además, fueron capturadas en un momento en donde el encargado de atención de la ventanilla de atención preferencial no se encontraba, lo cual pudo responder a situaciones como la realización de gestiones documentarias, gestiones de consulta, gestión de autorizaciones o para cumplir sus necesidades fisiológicas.
 - (vi) Las imágenes fotográficas solo acreditan que el Banco sí cuenta con una ventanilla de atención preferencial.
 - (vii) No se encuentra acreditado que se le haya negado el acceso al libro de reclamaciones. El denunciante tuvo acceso total a las distintas hojas de reclamación, conforme obra en el expediente.
 - (viii) Los establecimientos abiertos al público tienen la plena facultad de optar por contar con un libro de reclamaciones de naturaleza física o virtual. La norma no establece como obligación contar con un libro de reclamaciones físico; por lo que, el Banco únicamente cuenta con libro de reclamaciones virtual.
 - (ix) No obra medio probatorio que acredite la negativa del Banco a informarle al cliente sobre el procedimiento para la presentación de un reclamo. A partir de los medios probatorios se evidencia que el denunciante tuvo pleno conocimiento del procedimiento para la presentación de reclamos.
 - (x) El 2 de mayo de 2024, cumplió con cursar la carta de respuesta del reclamo N° 18042401266 al domicilio que fijó el denunciante sito en XXXX, Urbanización XXXXX, XXXXX, Lima.
 - (xi) La normativa vigente no obliga a los proveedores a atender de manera favorable los reclamos formulados por los consumidores, sino únicamente de brindar una respuesta oportuna, veraz y concreta; por lo que, el hecho que el denunciante no haya estado conforme con la respuesta brindada no implica que el reclamo no se haya atendido.
 - (xii) No se sustenta en ningún medio probatorio lo señalado por el denunciante respecto a que se le habría brindado un trato discriminatorio en cada oportunidad que acudió a su sede ubicada en la Av. Abancay N° 260.
5. El 16 de junio de 2025, el señor R. presentó un escrito a través del cual absolvió los descargos del proveedor denunciado, señalando lo siguiente:
- (i) El Banco alegó que se le pretende sancionar dos y tres veces por un mismo hecho, pero ello no es así, pues la denuncia es sobre el acto y el trato discriminatorio a una persona con discapacidad por no haberse brindado trato preferencial.
 - (ii) Si bien sí fue atendido por el Banco, se le negó la atención preferencial.
 - (iii) El Banco reconoció no tener libro de reclamaciones físico sino virtual o telefónico, pero se negó a apoyarlo para la interposición de su reclamo por teléfono.



- (iv) El Banco alegó que dejó la notificación bajo puerta el 2 de mayo de 2024; sin embargo, los datos y características del domicilio notificado son falsos. Además, la parte denunciada no ha adjuntado la imagen captada del domicilio en donde habría dejado la notificación.
 - (v) Desde octubre de 2023, recibe “*tratos indiferentes y hostigamientos*” por haber interpuesto una denuncia en contra del Banco, recaída en el Expediente N° 2720-2023-CC1, pues lo “*miraban algo ajeno*” y lo hacían esperar para la atención en ventanilla preferente.
 - (vi) Intentó grabar los hechos en el establecimiento ubicado en la sede de la Av. Abancay, pero según el personal del Banco, la grabación está prohibida, lo que no guarda las formas de un trato digno hacia la persona. Además, como ha cometido una infracción, no adjunta los videos.
6. Por Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST del 14 de julio de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión concluyó y recomendó lo siguiente:
- (i) Declarar improcedente la ampliación de denuncia presentada por el señor R. contra el Banco, por el hecho referido a que el proveedor denunciado le habría impedido injustificadamente la grabación de los hechos en su establecimiento ubicado en la Av. Abancay; por cuanto, dicha ampliación se realizó de manera posterior a la notificación de la imputación de cargos.
 - (ii) Sancionar al Banco con una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias, por la infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° del Código, en la medida que obran pruebas suficientes en el procedimiento que permiten acreditar que la entidad bancaria, a través de su personal, se negó a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024 en la agencia ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, indicándole que si quería ser atendido debía sacar su Ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros; sin perjuicio de que, corresponde archivar la denuncia por presunta infracción a dicho artículo, en el extremo referido a que el consumidor tuvo que esperar por más de cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido, pese a ser una persona con discapacidad.
 - (iii) Archivar la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco por presunta infracción a los 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un mal trato al denunciante al negarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024, a pesar de haberle indicado que ese era el medio para interponer un reclamo.
 - (iv) Archivar la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción al artículo 152° del Código, en la medida que no quedó acreditada la infracción referida a que se habría negado a entregar al denunciante su Libro de Reclamaciones físico cuando fue solicitado el 18 de abril de 2024, indicándole que



no contaba con un libro físico; por cuanto, contaba con libro de reclamaciones virtual, en donde el denunciante interpuso su reclamo (Reclamo N° 18042401266).

- (v) Archivar la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en la medida que se verificó que la entidad bancaria respondió el reclamo de fecha 18 de abril de 2024, interpuesto por el denunciante.
 - (vi) Archivar la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción al artículo 38° del Código, en la medida que no quedó acreditado que la entidad bancaria, desde octubre de 2023, habría estado brindando un trato discriminatorio al denunciante en cada oportunidad que acudía a su sede ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, por haber interpuesto una anterior denuncia en su contra.
7. Por Resolución N° 6 del 14 de julio de 2025, la Secretaría Técnica corrió traslado del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST a las partes del procedimiento, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para su absolució.
8. El 22 de julio de 2024, el señor R. presentó un escrito mediante el cual señaló lo siguiente:
- (i) Formuló recurso de apelación contra el Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST.
 - (ii) Al ser negado con la atención preferencial, solicitó el libro de reclamaciones, pero le indicaron que tenía que realizarlo por llamada telefónica, pese a que solicitó ayuda y guía, ya que cuenta con una sola mano.
 - (iii) A efectos de tener mayores elementos de juicio, debieron solicitarse las grabaciones de las cámaras de seguridad, más aún cuando las entidades bancarias prohíben hacer grabaciones de los hechos que ocurren dentro de sus instalaciones. Intentó grabar, pero el personal de seguridad se lo impidió.
 - (iv) No se cumplió con el procedimiento de la notificación bajo puerta como está señalado en el Código Procesal Civil, ya que debe ser adherida a la puerta o debajo de ella, cuando no se encuentra a nadie para recibirla personalmente. Es crucial que el notificador describa el acto que se notifica, el lugar, la fecha y hora, e identifique a la persona con quien se entendió la diligencia, si la hubo y firme la carta.
9. El 25 de julio de 2025, el Banco presentó un escrito, mediante el cual solicitó que se convoque a una audiencia de conciliación con la parte denunciante.
10. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

(i) Sobre el cuestionamiento planteado por el señor R.

11. Por escrito del 22 de julio de 2025, el señor R. cuestionó el Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, manifestando que estaba interponiendo un recurso de apelación en contra del mencionado informe.
12. Al respecto, el numeral 5 del artículo 255 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) señala que la autoridad instructora formulará un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda. El informe final de instrucción deberá ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles³.
13. Lo señalado también coincide con el numeral 5 del artículo 18 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI denominada "*Directiva Única que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*", aprobada por Resolución N° 049-2021-PRE/INDECOPI, la cual señala que en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles⁴.
14. Como se puede apreciar, la Secretaría Técnica emite un informe final de instrucción, a través del cual emite sus conclusiones y recomendaciones sobre si, de lo analizado en el expediente, se verificó o no la existencia de alguna infracción en perjuicio de un

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

⁴ **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/INDECOPI**

Artículo 18.- Otras reglas procedimentales

(...)

18.5 De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles.

consumidor, siendo que, luego, la Comisión evalúa las referidas propuestas emitidas, acogiendo o desestimando con la finalidad de emitir una decisión final en cada caso concreto.

15. En el presente caso, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST del 14 de julio de 2025, con la propuesta señalada en el numeral 6 de la presente resolución, siendo que aquello no resultaba una decisión definitiva, sino que, por el contrario, era una propuesta sobre los hechos denunciados por el señor R., los cuales, además, serían también analizados por este Colegiado.
16. En consecuencia, tomando en cuenta que lo contenido en el Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST del 14 de julio de 2025 era una propuesta formulada por la Secretaría Técnica, mas no una decisión definitiva sobre los hechos denunciados por el señor R. contra el Banco, corresponde desestimar la apelación planteada por el denunciante.
17. Sin perjuicio de lo antes indicado, este Colegiado tomará en consideración los argumentos vertidos en el escrito presentado por el denunciante el 22 de julio de 2025, al emitir su pronunciamiento sobre la materia controvertida.

(ii) Sobre la unión de las imputaciones

18. El artículo 156° del TUO de la LPAG establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento⁵. Asimismo, el numeral 254.3 de su artículo 254 señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador contenga la calificación de las presuntas infracciones de los hechos imputados a título de cargo⁶.

—De las imputaciones (i), (ii) y (iii)

19. Mediante Resolución N° 2 del 21 de junio de 2024, la Secretaría Técnica imputó los siguientes cargos al Banco:

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS del 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.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS del 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.

(...)

“(…)

- (i) *Presunta infracción del artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un trato discriminatorio al denunciante al negarse a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024 en la agencia ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima.*
- (ii) *Presunta infracción del artículo 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un trato discriminatorio al denunciante al indicarle que no había atención preferencial y que si quería ser atendido debía sacar su Ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros.*
- (iii) *Presunta infracción del literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, no habría brindado al denunciante atención preferencial, pese a ser una persona con discapacidad, por lo que tuvo que esperar por más de cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido.*

“(…)”

20. De la lectura de las citadas imputaciones, se advierte que estas se encuentran estrechamente vinculadas, pues el hecho materia de denuncia de cada una de dichas imputaciones se centra en la presunta falta de atención preferencial que habría sufrido el señor R.; ello, en tanto que mediante la imputación (i), se cuestiona que el proveedor denunciado se habría negado a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024, en la agencia ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima; a través de la imputación (ii), se cuestiona que el proveedor le habría indicado que no había atención preferencial y que si quería ser atendido debía sacar su ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros; y, mediante la imputación (iii), se cuestiona que el proveedor no habría brindado atención preferencial al denunciante, pese a ser una persona con discapacidad.
21. Por consiguiente, esta Comisión coincide con el criterio de la Secretaria Técnica respecto a que los hechos denunciados que se detallan en los numerales precedentes constituirían una presunta infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° del Código, pues, como se ha indicado, el señor R. se encuentra cuestionando la falta de atención preferencial en que habría incurrido el Banco.
22. En consecuencia, corresponde unir las imputaciones (i), (ii) y (iii), detalladas en el numeral 19 precedente, a efectos de realizar su análisis de forma conjunta, conforme a lo siguiente:

Presunta infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria denunciada, a través de su personal, se habría negado a brindar atención preferencial al denunciante el 18 de abril de 2024, en la agencia ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, indicándole que si quería ser atendido debía sacar su Ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros; por lo

que, tuvo que esperar por más de cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido, pese a ser una persona con discapacidad.

23. Cabe indicar que, la unificación de las imputaciones señaladas de ninguna manera afecta el derecho al debido procedimiento del Banco, en tanto se le brindó la información pertinente sobre los presuntos hechos infractores; siendo que, este ha ejercido su derecho de defensa sobre el particular.
24. Por otro lado, si bien mediante escrito del 16 de enero de 2025, el Banco indicó que las imputaciones (i), (ii) y (iii) guardaban relación entre sí; en virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes y la unión de imputaciones señalada, no corresponde efectuar mayor análisis sobre lo expuesto por la parte denunciada, en la medida que se ha acogido su solicitud.

—De las imputaciones (v) y (vi)

25. Por Resolución N° 2 del 21 de junio de 2024, la Secretaría Técnica imputó los siguientes cargos al Banco:

“(…)

(v) *Presunta infracción del artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, el 18 de abril de 2024, se habría negado indicar el procedimiento o ayudar al denunciante a interponer un reclamo a través de una llamada, a pesar de haberle indicado que ese era el medio para interponer un reclamo.*

(vi) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un mal trato al denunciante al denegarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024.*

(…)”

26. De la lectura de las referidas imputaciones, se evidencia que estas guardan relación, toda vez que la imputación (v), referida a que el proveedor denunciado se habría negado a indicarle el procedimiento o ayudarlo a interponer un reclamo a través de una llamada, resulta ser parte de la conducta contenida en la imputación (vi), referida a que el proveedor denunciado habría brindado un mal trato al denegarle su solicitud de apoyo para interponer su reclamo.
27. En consecuencia, corresponde unir las imputaciones (v) y (vi), a efectos de realizar su análisis de forma conjunta como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, conforme a lo siguiente:

Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un mal trato al denunciante al negarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024, a pesar de haberle indicado que ese era el medio para interponer un reclamo.

28. Cabe indicar que, la unificación de las imputaciones señaladas de ninguna manera afecta el derecho al debido procedimiento del Banco, en tanto se le brindó la información pertinente sobre los presuntos hechos infractores; siendo que, este ha ejercido su derecho de defensa sobre el particular y se está acogiendo su solicitud.

(iii) Sobre la solicitud de audiencia de conciliación

29. Mediante escrito del 25 de julio de 2025, el Banco solicitó que se convoque a una audiencia de conciliación con la parte denunciante.
30. Sobre el particular, el artículo 29 de la Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807, establece la facultad de la autoridad administrativa para poder convocar a una audiencia de conciliación en cualquier estado del procedimiento e incluso antes de admitir a trámite la denuncia; no obstante, dicho acto es facultativo⁷.
31. Con relación a ello, el artículo 147 del Código permite que una audiencia de conciliación se lleve a cabo antes o durante la tramitación del procedimiento administrativo iniciado por la presentación de una denuncia.
32. De una interpretación de los referidos textos legales, citar a una audiencia de conciliación constituye una facultad reservada a la autoridad administrativa que resuelve la causa y no una obligación impuesta por el sistema legal de protección al consumidor.
33. En presente caso, el Banco solicitó que se programe una audiencia de conciliación; sin embargo, la autoridad considera que no resulta necesario realizar dicha diligencia para emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.
34. En ese sentido, en la medida que convocar a una audiencia de conciliación es un acto facultativo de la autoridad administrativa y no se justifica en el presente caso, corresponde denegar la solicitud de audiencia de conciliación formulada por la parte denunciada.

(iv) Sobre el orden de análisis de las imputaciones

35. A efectos de mantener un orden y uniformidad en el análisis de la presente resolución, corresponde precisar a las partes que el orden de análisis que se aplicará respecto de las imputaciones materia del presente procedimiento será el siguiente:
- (i) Presunta infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° del Código, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, se habría negado a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024 en la agencia ubicada en la Av. Abancay N°

⁷

LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996

Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

260, distrito, provincia y departamento de Lima, indicándole que si quería ser atendido debía sacar su Ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros; por lo que, tuvo que esperar por más de cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido, pese a ser una persona con discapacidad.

- (ii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto la entidad bancaria, a través de su personal, habría brindado un mal trato al denunciante al negarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024, a pesar de haberle indicado que ese era el medio para interponer un reclamo.
- (iii) Presunta infracción del artículo 152° del Código, en tanto la entidad bancaria se habría negado a entregar al denunciante su Libro de Reclamaciones físico cuando fue solicitado el 18 de abril de 2024, indicándole que no contaba con un libro físico.
- (iv) Presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en tanto la entidad bancaria no habría respondido el reclamo de fecha 18 de abril de 2024, interpuesto por el denunciante.
- (v) Presunta infracción del artículo 38° del Código, en tanto la entidad bancaria, desde octubre de 2023, habría estado brindando un trato discriminatorio al denunciante en cada oportunidad que acudía a su sede ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, por haber interpuesto una anterior denuncia en su contra.

Sobre la ampliación de la denuncia

- 36. Mediante escrito del 16 de junio de 2025, el señor R. cuestionó que el proveedor denunciado le habría impedido injustificadamente la grabación de los hechos en su establecimiento ubicado en la Av. Abancay.
- 37. Al respecto, el artículo 428° del Código Procesal Civil⁸, de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece cuáles son las reglas para la procedencia de la modificación y ampliación de la denuncia, siendo que dicha norma, además, señala que la parte demandante puede ampliar la demanda antes de que esta sea notificada.
- 38. En ese orden, debe entenderse que, en los procedimientos a cargo de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Comisión) la parte denunciante podrá modificar y ampliar los hechos inicialmente denunciados con anterioridad a la notificación de su denuncia al proveedor.

⁸

CODIGO PROCESAL CIVIL

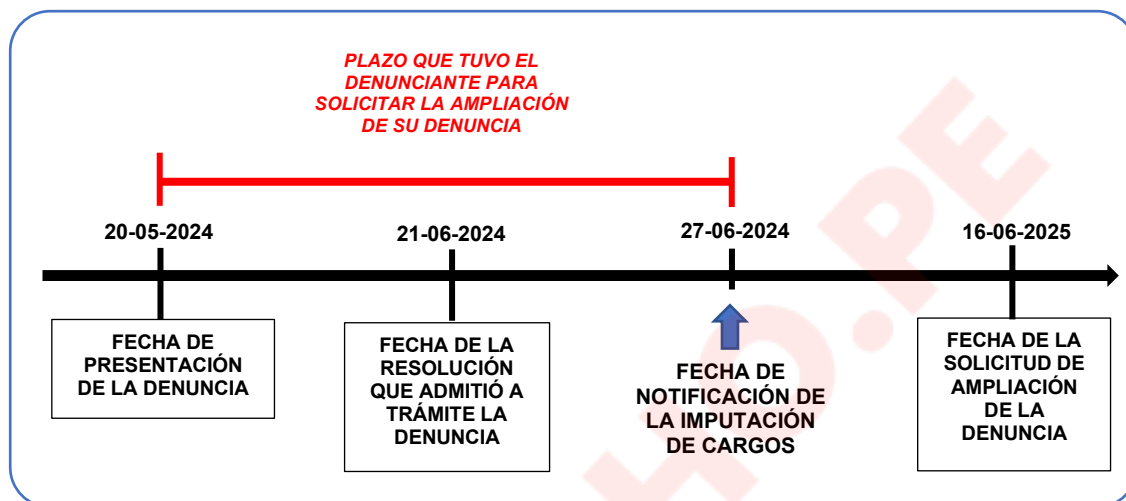
Artículo 428°. - Modificación y ampliación de la demanda. -

El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.

Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. (...)

39. En el presente caso, se verifica que el hecho mencionado por el señor R. en su escrito de fecha 16 de junio de 2025, no se encuentra contenido o precisado en su denuncia del 20 de mayo 2024, por lo que se trataría de una ampliación de denuncia. A continuación, se inserta una línea de tiempo para una mejor comprensión de lo indicado:

Línea de Tiempo N° 1: Plazo transcurrido entre la presentación de la denuncia y la solicitud de ampliación de la denuncia



40. Conforme se aprecia, el señor R. tuvo plazo hasta el 26 de junio de 2024 para solicitar la ampliación de su denuncia, en la medida que el 27 de junio de 2024 la parte denunciada fue notificada con la resolución que admitió a trámite la denuncia y que contenía la imputación de cargos, no siendo posible ampliar la denuncia por nuevos hechos.
41. En ese sentido y, de conformidad con pronunciamientos anteriores⁹, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde declarar improcedente la ampliación de denuncia solicitada por el denunciante.
42. Sin perjuicio de lo señalado, este Colegiado informa al señor R. que tiene a salvo su derecho de presentar una nueva denuncia contra el Banco, en caso lo considere pertinente, respecto al nuevo hecho contenido en el escrito del 16 de junio de 2025.

Sobre el derecho de atención preferente

43. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que, en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los

⁹ Ver Resolución Final N° 1369-2018/CC1 del 15 de junio de 2018.

bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad¹⁰. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el 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 sus derechos.

44. Asimismo, se debe tener en cuenta que el Tribunal Constitucional, en reiterados pronunciamientos¹¹, ha indicado que al ratificar la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y su Protocolo Facultativo, el Estado peruano asumió una serie de obligaciones internacionales orientadas a promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades de todas las personas con discapacidad¹². Parte consustancial a este compromiso es el de generar las condiciones orgánicas o institucionales que permitan alcanzar estos objetivos.
45. En esa línea, el máximo intérprete de la Constitución ha indicado que los derechos y las libertades de las personas con discapacidad deben interpretarse bajo el esquema que propone el modelo social que se encuentra respaldado constitucionalmente. Es decir, que se debe desplazar la "incapacidad" hacia el entorno, para de ese modo poder combatir las desigualdades que históricamente han aquejado a este importante sector de la población.
46. Dentro de dicho marco legal se ha reconocido, entre otros, como parte de las políticas públicas, la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, por lo que la labor del Estado se orienta a proteger y defender con especial énfasis a quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza¹³.
47. Uno de los derechos que se reconoce a favor de los consumidores expuestos a una situación de vulnerabilidad debido a sus condiciones especiales (gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad), es el derecho a ser atendido de manera preferente en las diversos modos y formas de atención que dispongan los proveedores

¹⁰ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹¹ Ver: Expedientes Nos. 00194-2014-PHC/TC, 02362-2012-PA/TC, 02437-2013-PA/TC, 04104- 2013-PC/TC y 01153-2013-PA/TC.

¹² Cabe indicar que de acuerdo con el literal a) del numeral 1 del artículo 4 de la mencionada Convención, los estados se comprometen a: *adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención.*

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo VI. - Políticas públicas.

(...).

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza. (...).

y, correlativamente, uno de los deberes de los proveedores es garantizar la atención preferente a aquellas personas que reúnan tales condiciones especiales y se encuentren inmersos en una relación de consumo.

48. Así, de manera general, la Ley de Atención Preferente, en su artículo 1 dispone que las mujeres embarazadas, las niñas, niños las personas adultas mayores y con discapacidad deben ser atendidas y atendidos preferentemente, debiendo los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso a estos¹⁴.
49. En el mismo sentido, en materia de protección al consumidor, el artículo 41 del Código¹⁵ reconoce la obligación del proveedor de garantizar la atención preferente de las madres gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente. Asimismo, señala que el proveedor está obligado a exonerar a aquellas personas de esperar turnos o cualquier otro mecanismo de espera, así como adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
50. Como se observa, las normas citadas establecen que las personas con discapacidad—por su especial condición— deben ser atendidas preferentemente, siendo que los proveedores se encuentran obligados a exonerarlas de turnos o cualquier otro mecanismo de espera¹⁶.

¹⁴ **LEY 27408. LEY QUE ESTABLECE LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES, EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Artículo 1°. - Objeto de la Ley

Disponerse que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

Artículo modificado por el Artículo 1° de la Ley 28683 publicada el 11 marzo 2006.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 41°. - Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
- Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
- Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
- Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.

¹⁶ **LEY N° 27408, LEY QUE ESTABLECE LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES, EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, publicada el 24 de enero de 2001 y modificada por la Ley N° 28683, publicada el 11 de marzo de 2006.**

Artículo 2.- Obligaciones

Las entidades públicas y privadas de uso público deben:

- Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
- Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
- Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
- Capacitar al personal de atención al público.
- Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.

(i) **Sobre el hecho referido a que se habría negado a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024**

51. Sobre el particular, no es un hecho controvertido en el procedimiento que el señor R. es una persona con discapacidad que acudió a la agencia del Banco, en la medida que ambas partes del procedimiento lo han reconocido así durante la tramitación del procedimiento.
52. En este orden de ideas, este Colegiado considera que el punto controvertido consistirá en determinar si no se le brindó atención preferencial, pese a ser una persona con discapacidad, así como si tuvieron ocurrencia los hechos señalados por el señor R. en su escrito de denuncia; esto es, que le habrían indicado que debía sacar su ticket si quería ser atendido y esperar que se desocupe una ventanilla para recibir atención, lo que habría motivado que espere por más de cuarenta y cinco (45) minutos.
53. En este punto, esta Comisión estima que resulta pertinente resaltar la relevancia de la prueba indiciaria en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, en tanto dichas pruebas podrían ser determinantes para la resolución de los casos, máxime en aquellas situaciones en donde la actividad probatoria se dificulta por la complejidad del caso, por la dificultad del consumidor de no contar con los mecanismos suficientes para recoger la evidencia o, incluso, por la negativa del presunto infractor a proporcionar la información requerida por la autoridad.
54. Sobre la prueba indiciaria, el Tribunal Constitucional en la sentencia emitida en el Expediente 00728-2018-PCH/TC del 13 de octubre de 2008, ha señalado que *los hechos objeto de prueba de un proceso (...) no siempre son comprobados mediante los elementos probatorios directos, para lograr ese cometido debe acudir a otras circunstancias fácticas que, aun indirectamente, sí van a servir para determinar la existencia o inexistencia de tales hechos. De ahí que sea válido referirse a la prueba (...) directa de un lado, y a la prueba (...) indirecta de otro lado, y en esta segunda modalidad que se haga referencia a los indicios y a las presunciones*¹⁷.

6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.
7. Otras que establezca el reglamento.

¹⁷ En la sentencia emitida en el Expediente N° 00728-2008-PHC/TC, en el segundo párrafo de su fundamento 24, el Tribunal Constitucional señaló lo siguiente:

24. *Ahora bien, independientemente de lo dicho, se advierte que la Primera Sala Penal Transitoria de la Corte Suprema, no obstante acudir a la prueba indiciaria para sustentar la condena contra la accionante (fundamento 14. c de la presente), tampoco cumple los requisitos materiales que su uso exige, tanto al indicio en sí mismo como ti la inferencia, por lo que este Colegiado considera que se trata de un asunto de sobrada relevancia constitucional.*

Y es que, si bien los hechos objeto de prueba de un proceso penal no siempre son 'comprobados mediante los elementos probatorios directos, para lograr ese cometido / debe acudir a otras circunstancias fácticas que, aun indirectamente sí van a servir / para determinar la existencia o inexistencia de tales hechos. De ahí que sea válido 'referirse a la prueba penal directa de un lado, y a la prueba penal indirecta de otro lado, y en esta segunda modalidad que se haga referencia a los indicios y a las presunciones. En consecuencia, a través de la prueba indirecta, se prueba un "hecho inicial -indicio", que no es el que se quiere probar en definitiva, sino que se trata de acreditar la existencia del "hecho final -delito" a partir de una relación de causalidad "inferencia lógica".

55. En esa misma línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) a través de la Resolución N° 1149-2013/SPC del 8 de mayo de 2013, ha establecido la importancia de la prueba indiciaria al señalar que (...) *probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (...).*
56. Asimismo, a través del referido pronunciamiento, la Sala también acotó que los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación; además, agregó que el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo, no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material¹⁸.
57. Conforme se aprecia, tanto en materia constitucional como en el ámbito de consumo, existe casuística que ha desarrollado la figura de la prueba indiciaria, en tanto su utilización podría ser fundamental en aquellos casos en donde no abunda la evidencia material directa, ya sea, por ejemplo, por circunstancias que son propias de la cuestión controvertida o por la falta de colaboración de los administrados con la administración.
58. Al respecto, el Código no es ajeno a la utilización de indicios y otros sucedáneos de medios probatorios, de tal manera que, si se presentan medios probatorios indiciarios para demostrar que no se otorgó un trato preferente, corresponderá al proveedor acreditar que existió una causa objetiva que ampare el no haber brindado dicho trato, siendo que, en caso contrario, podría ser sancionado.
59. En ese sentido, para que este Colegiado pueda evidenciar la ocurrencia de una infracción, correspondía —en primer lugar— que, el señor R., en su calidad de denunciante, acreditara que se le negó la atención en la ventanilla preferencial. A partir de aquello, se podría determinar si el Banco cumplió con desvirtuar lo imputado en su contra.

¹⁸ Mediante Resolución N° 1149-2013/SPC-INDECOPI, en su fundamento 30 y 31, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló lo siguiente:

30. *En lo que concierne al ámbito específico de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación. En efecto, el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo, no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.*

31. *En este orden de ideas, la comprobación de la existencia de infracciones a las normas de protección al consumidor puede producirse sobre la base de pruebas circunstanciales e indicios contingentes, que deben ser apreciados en conjunto por el juzgador para poder extraer presunciones que lo lleven a formar una convicción respecto de los hechos investigados. Así, por ejemplo, puede darse el caso que un indicio, apreciado de manera aislada, no convenga al juzgador, pero que éste, apreciado al lado de otros indicios, lo lleven a formarse una auténtica convicción.*

60. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se puede visualizar el ticket de atención con el orden "F14" del 18 de abril de 2024, emitido en la agencia de la sede Abancay del Banco, del cual no se advierte alguna distinción que indique que dicho ticket se encuentra referido al orden de atención para ventanilla preferencial; siendo que, la entidad bancaria no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ello.
61. Adicionalmente, el señor R. presentó fotografías de la agencia del Banco, mediante las cuales se observa la ventanilla preferencial sin personal en atención. Al respecto, si bien la entidad bancaria alegó que no se visualiza la fecha y hora de captura de dichas imágenes, y que la ausencia de personal podía deberse a diversos factores, como la gestión de documentos, necesidades fisiológicas, entre otros, lo cierto es que tampoco ha presentado algún medio probatorio que acredite que, al momento que el denunciante se encontraba en la agencia, estuviese habilitada la ventanilla preferencial, lo cual pudo haber acreditado, por ejemplo, a través de sus cámaras de videovigilancia o atenciones de otros consumidores en dicha ventanilla.
62. Asimismo, obra en el expediente, el Reclamo N° 18042401266 de fecha 18 de abril de 2024, de cuyo contenido se verifica el registro de la información siguiente:

"Al ingresar al Banco Continental me ubiqué en el lugar y frente de la ventanilla de atención preferencial – personas con discapacidad, la ventanilla se encontraba vacío sin asesor de esperar unos 10 minutos le pregunto a la Sub Gerenta del Banco D.G.H., porque la ventanilla de atención preferencial no atendía?, la respuesta de la Sub Gerenta fue decirme hoy día no hay atención en la ventanilla preferencial tienes que esperar para que pases a las otras ventanillas refirió, al ser negado atención en la ventanilla de atención preferencial, me fue obligado hacer fila regular en la ventanilla 2..."

63. Aunado a ello, se puede evidenciar la carta de respuesta del Banco al reclamo presentado por el señor R., de fecha 30 de abril de 2024, de cuyo contenido se verifica que la entidad bancaria denunciada señaló lo siguiente:

"(...)

- Ante todo, le expresamos que usted es un cliente muy importante para nosotros, por lo que lamentamos lo que nos comenta en su comunicación de fecha 18 de abril de 2024.*
- En BBVA nos preocupamos por brindar un servicio de calidad a nuestros clientes y usuarios, por lo que apreciamos mucho el tiempo que se tomó para informarnos lo sucedido; ya que sus comentarios son valiosos para nosotros y nos ayudan a continuar mejorando en la oficina Abancay Congreso.*

"(...)"

(lo subrayado es nuestro)

64. De la lectura del medio probatorio, se puede evidenciar que en el reclamo presentado por el señor R., este expresó la falta de atención preferencial por parte de la entidad bancaria, siendo que la respuesta que le brinda el Banco a su reclamo no se evidencia que desconociera los hechos narrados por el denunciante, puesto que le indica que

lamentando lo que comentó y que ello ayudará a que mejoren en su oficina Abancay Congreso. En ese sentido, se puede señalar que el proveedor denunciado no ha manifestado desconocimiento sobre la ocurrencia del hecho imputado.

65. Siendo así, de la evaluación conjunta de todos los medios probatorios, este Colegiado considera que el señor R. acreditó que la entidad bancaria no le brindó una atención preferencial, pese a ser una persona con discapacidad; además, la entidad financiera denunciada no ha logrado desvirtuar la ocurrencia del hecho infractor imputado en su contra, siendo que los argumentos expuestos y los medios probatorios ofrecidos —los cuales han sido analizados en los párrafos precedentes— no permiten desvirtuar la responsabilidad que se le atribuye.
66. Cabe señalar que, si bien no se tiene medio probatorio que evidencie que el señor R. esperó por 45 minutos para recibir atención, esto resulta irrelevante; toda vez que, a criterio de este Colegiado, el Banco no acreditó que cumplió con brindar atención preferencial al denunciante, pese a que, de acuerdo a las disposiciones legales aplicables al caso concreto, correspondía que el denunciante recibiera dicha atención, no teniendo incidencia en dicha omisión el tiempo transcurrido.
67. En consecuencia, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° del Código, respecto del extremo materia del presente análisis.

Sobre el deber de idoneidad

68. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe¹⁹.
69. 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 mercado²⁰. 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

¹⁹ 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.

(...)

²⁰ 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.

establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

—Sobre el mal trato al denegar la solicitud de apoyo para la interposición de un reclamo

70. Sobre el particular, las leyes que regulan la actividad probatoria en los procedimientos administrativos, en particular aquellos tramitados ante los órganos funcionales del Indecopi, permiten la actuación de todos los medios probatorios necesarios que tengan pertinencia con la cuestión que se discute²¹.
71. Asimismo, se debe precisar que el numeral 2 del artículo 173° del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones; por lo que, la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:
- **Primera etapa:**
Acreditación del defecto. - El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,
 - **Segunda etapa:**
Atribución del defecto. - Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
72. Por su parte, el artículo 196 del Código Procesal Civil²², aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
73. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
74. En el presente caso, correspondería al señor R. presentar medios probatorios que permitieran acreditar que el Banco le brindó un trato inadecuado (mal trato) al negarle su apoyo para interponer su reclamo; no obstante, no ha presentado medio probatorio alguno que así lo acredite. Asimismo, del contenido del reclamo interpuesto por el

²¹

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

Artículo 177.- Medios de prueba.

Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:

1. Recabar antecedentes y documentos.
2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.
3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de las mismas declaraciones por escrito.
4. Consultar documentos y actas.
5. Practicar inspecciones oculares.

²²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 010-93-JUS y publicado el 22 de abril de 1993.

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

denunciante, no se evidencia que el consumidor haya cuestionado lo denunciado en este extremo; por lo que, tampoco existe algún indicio que acredite la comisión de la presunta infracción.

75. Sobre el particular, el señor R. señaló que la Secretaría Técnica debió requerir las cámaras de videovigilancia a fin de verificar que había recibido un trato inadecuado. Al respecto, se debe indicar que, en principio, conforme se ha indicado es la parte denunciante quien debe presentar medios probatorios que acrediten sus alegaciones, en atención a la carga de la prueba.
76. Dicho esto, esta Comisión considera que la presunta negativa para el apoyo interposición del reclamo no necesariamente puede ser probado mediante las cámaras de videovigilancia, sino por el contrario, el señor R. pudo —por ejemplo— consignar dicha negativa en el libro de reclamaciones, lo que permitiría a este Colegiado tener un indicio sobre la presunta comisión de la infracción. No obstante, ninguno de los medios probatorios aportados por las partes acredita, ni siquiera a nivel indiciario, que la infracción se cometió.
77. En consecuencia, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción al artículo 18° y 19° del Código, en la medida que no ha quedado acreditado que la parte denunciada brindó un mal trato al denunciante al negarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024.

Sobre la entrega del libro de reclamaciones

78. El artículo 150° del Código²³ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones, contemplados en el Reglamento y posteriormente modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
79. Por otro lado, el 151° del Código²⁴ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. Asimismo, el artículo 152°

²³ **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 150.- Libro de Reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

²⁴ **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 151.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

del Código²⁵ señala que los consumidores pueden exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido.

80. De acuerdo con el numeral 3.1 del artículo 3° del Reglamento²⁶, se entiende por libro de reclamaciones, al documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.
81. Asimismo, de acuerdo con el artículo 3.2 de dicha norma, establecimiento comercial abierto al público es aquel inmueble, parte de este o una instalación o construcción donde un proveedor realiza actividades comerciales de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores²⁷.
82. Es pertinente señalar que el artículo 2° del Reglamento dispone lo siguiente:

“Artículo 2°.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones el procedimiento establecido por el organismo regulador y/o supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas relativas

²⁵ 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 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

²⁶ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificado por DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM, publicado el 22 de enero de 2014

Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

3.1. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

(...)

²⁷ DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificado por DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM, publicado el 22 de enero de 2014

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.2. Establecimiento comercial abierto al público: inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. (...)

al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por dichos organismos.

Adicionalmente, en el caso de las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, éstas deben cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Los sistemas de registro de quejas y reclamos deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor.

b) Se habilitará un orden de atención preferente para la recepción de las quejas y reclamos.

c) Entregarán a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima prevista en el Anexo I del presente Reglamento.

d) Exhibirán el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del presente Reglamento.

e) Entregarán la información requerida por el INDECOPÍ conforme a lo establecido en el artículo 11 del presente Reglamento.

La supervisión del cumplimiento de la presente normativa se regirá por las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

83. La norma citada establece una exigencia para las entidades financieras, esta es que pongan a disposición de los consumidores canales para formular sus reclamos o quejas, teniendo en consideración las normas relativas al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

—Sobre no contar con libro de reclamaciones físico

84. El Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, detalla que los establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual²⁸.
85. En ese sentido, se evidencia que la obligación del proveedor versa en tener un libro de reclamaciones que no se limita a ser físico, sino que puede ser virtual, a fin de que los usuarios consignen sus quejas y reclamos.
86. Ahora, no resulta un punto controvertido que el Banco no contaba con libro de reclamaciones físico, en tanto lo ha afirmado en sus descargos.
87. En ese sentido, al no ser una obligación que el Banco cuente con el libro de reclamaciones físico, podía contar con el libro de reclamaciones virtual, tan es así que

28

REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, publicado 19 de febrero de 2011

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

el señor R. interpuso su reclamo el 18 de abril de 2024 (Hoja de Reclamación N° 18042401266) con el motivo *“recibí una mala atención en oficina”*, lo que acredita que pudo trasladar su malestar al proveedor denunciado.

88. En virtud a lo expuesto, no se evidencia alguna vulneración al derecho del señor R. de presentar su queja o reclamo ante la disconformidad con algún servicio o producto brindado por el proveedor; puesto que, como se ha indicado, éste sí accedió al libro de reclamaciones virtual del denunciado y concretó su reclamo.
89. Por consiguiente, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción al artículo 152° del Código, respecto del extremo materia del presente análisis.

Sobre la presunta infracción al deber de atención de reclamos

90. El numeral 88.1 del artículo 88° del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros y de seguros, precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente, esto es, la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS)²⁹.
91. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.

—Sobre la falta de respuesta al reclamo del 18 de abril de 2024

92. Obra en calidad de medio probatorio, la carta de respuesta del 30 de abril de 2024 emitida por el Banco, de cuyo contenido se advierte que guarda relación con el reclamo del 18 de abril de 2024. Asimismo, del contenido del referido documento se verifica que este se encuentra dirigido a la dirección que señaló el denunciante al momento de la interposición de su reclamo, habiéndose dejado bajo puerta el 2 de mayo de 2024 (según sello del cargo de entrega).
93. Al respecto, el señor R., mediante escrito del 16 de junio de 2025, cuestionó la veracidad de dicho documento, para lo cual, adjuntó una fotografía que pertenecería a la fachada de su hogar a fin de acreditar que las características señaladas en dicho cargo no pertenecerían a su casa.

²⁹

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

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos en un plazo no mayor de quince días hábiles. Excepcionalmente, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

94. Bajo esa misma línea, el proveedor consignó como características de la casa en donde dejó la carta de respuesta al reclamo (color de casa: crema; tipo de puerta: metal; N° pisos: 1; N° suministro: no visible; observaciones: “bajo puerta”; entre otros datos).
95. Siendo así, es de advertirse que, si bien se encuentra el suministro en la fachada de la casa del señor R., lo cierto es que, no se evidencia que el número de suministro sea visible; asimismo, existe coincidencia entre las otras características mencionadas, como el tipo de puerta y número de pisos; es más, esta se encuentra dirigida a la dirección que proporcionó el señor R..
96. Ahora, el señor R. señaló que la notificación bajo puerta no se había realizado conforme a lo establecido en el Código Procesal Civil en tanto debe ser adherida a la puerta o debajo de ella, cuando no se encuentra a nadie para recibirla personalmente. Es crucial que el notificador describa el acto que se notifica, el lugar, la fecha y hora, e identifique a la persona con quien se entendió la diligencia, si la hubo y firme la carta.
97. Sobre dicho argumento, el artículo 160° del Código Procesal Civil (en adelante, CPC) señala:

“Artículo 160.- Si la notificación se hace por cédula, el funcionario o empleado encargado de practicarla entrega al interesado copia de la cédula, haciendo constar, con su firma, el día y hora del acto. El original se agrega al expediente con nota de lo actuado, lugar, día y hora del acto, suscrita por el notificador y el interesado, salvo que éste se negare o no pudiere firmar, de lo cual se dejará constancia.”

98. Por otro lado, el artículo 161° del CPC regula lo siguiente:

*“Artículo 161.- Si el notificador no encontrara a la persona a quien va a notificar la resolución que admite la demanda, le dejará aviso para que espere el día indicado en éste con el objeto de notificarlo. Si tampoco se le hallara en la nueva fecha, se entregará la cédula a la persona capaz que se encuentre en la casa, departamento u oficina, o al encargado del edificio, procediendo en la forma dispuesta en el Artículo 160. Si no pudiera entregarla, la adherirá en la puerta de acceso correspondiente a los lugares citados o la dejará debajo de la puerta, según sea el caso.
Esta norma se aplica a la notificación de las resoluciones a que se refiere el Artículo 459.”*

99. Sobre ello, se debe señalar que los artículos antes citados regulan las notificaciones de las resoluciones judiciales que emite el juez; es más, el artículo 161° del CPC, limita su aplicación a las resoluciones señaladas en el artículo 459° del mismo cuerpo normativo³⁰.

³⁰

TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 459.- La declaración de rebeldía se notificará por cédula si el rebelde tiene dirección domiciliaria. En caso contrario, se hará por edictos.

De la misma manera se le notificarán las siguientes resoluciones: la que declara saneado el proceso, las que citen a audiencia, la citación para sentencia, la sentencia misma y la que requiera su cumplimiento. Las otras resoluciones se tendrán por notificadas el mismo día que lo fueron a la otra parte.

100. Ahora, el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante Resolución SBS N° 04036-2022, norma que regula el servicio de atención de reclamos interpuestos por los usuarios ante las empresas supervisadas por la SBS, que se encontraba vigente al momento de la ocurrencia de los hechos del presente caso, establece lo siguiente:

“Artículo 11. Sustentos y archivo de los reclamos y requerimientos

11.1 En caso las respuestas a los reclamos y requerimientos se envíen a la dirección domiciliaria, la empresa debe conservar los cargos de las comunicaciones remitidas, conforme a lo establecido en la Ley General. De remitirse por canal digital, la empresa debe conservar la constancia del envío de la respuesta del reclamo. La notificación de la respuesta a la dirección domiciliaria de los usuarios debe considerar lo siguiente:

(...)

b) Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la notificación, o si – habiéndose realizado un primer intento, debidamente evidenciado-, no se encuentra en el domicilio persona que pueda recibir el referido documento, debe dejarse la notificación bajo puerta, dejando constancia de ello en el cargo respectivo, debiendo consignarse la fecha, hora y características principales de la fachada del inmueble.

(...)” (subrayado agregado)

101. De la normativa antes citada, se desprende que la comunicación que cursó el Banco al domicilio del señor R. debía: (i) dejarse constancia de la notificación bajo puerta, (ii) consignar fecha y hora de la diligencia; y, (iii) consignar las características principales de la fachada del inmueble.
102. Dicho esto, se evidencia que el proveedor cumplió con lo señalado el párrafo anterior, en tanto, señaló que dejó la notificación bajo puerta, el día y hora de la notificación, y señaló las características del inmueble (color de casa, tipo de puerta, número de pisos, y otros).
103. En ese sentido, corresponde desestimar lo alegado por el señor R., tanto más si el Banco ha acreditado que cumplió con dar respuesta al reclamo interpuesto, remitiéndolo a su domicilio y conforme lo estipulado por la normativa SBS.
104. En virtud a lo desarrollado, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, respecto de la imputación materia del presente análisis.

Sobre la prohibición de discriminación

105. 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 índole³¹.

106. Por su parte, el artículo 38° del Código establece expresamente la prohibición de discriminación a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas 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 razonables³².
107. Adicionalmente, el artículo 39° del Código señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por discriminación, indicándose que, es el consumidor 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 discriminatoria³³.
108. Conforme lo ha señalado la Comisión (criterio que comparte la Secretaría Técnica), 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

³¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 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. (...).

³² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 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.

³³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 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.

ciudadanos³⁴, en concordancia con los artículos 1, 2 numeral 2 y 3 de nuestra Carta Magna³⁵, 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* humana³⁶.

109. 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 ello, el Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas define a la discriminación como³⁷:

“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”.

110. 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.

³⁴ La Comisión entiende a la *igualdad* como uno de los aspectos inherentes a la persona humana, tal como lo establece el numeral 2 del artículo 2° 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.

³⁵ **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.

³⁶ El concepto de *dignidad* se encuentra intrínsecamente ligado a la propia naturaleza del ser humano. Por ello, la Comisión, en aplicación de la competencia que el legislador peruano le ha asignado 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.

³⁷ 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.

111. En este punto, la Secretaría Técnica comparte, al igual que la Comisión (conforme lo ha señalado en anteriores pronunciamientos), el concepto esbozado por la Defensoría del Pueblo sobre estas conductas, en los siguientes términos³⁸:

“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”.

112. 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.
113. Adicionalmente, cabe precisar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, 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 a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores.
114. 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.
115. 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

³⁸ Defensoría del Pueblo. Documento Defensorial N° 002-2007, “La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes”. Lima, 2007. p. 29.

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.

116. En esa línea, se estima que se 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.

—Sobre el trato discriminatorio en cada oportunidad que acudía a la sede ubicada en la Av. Abancay N° 260

117. Al respecto, el punto controvertido consistirá en determinar, en primer lugar, si el Banco incurrió en una conducta discriminatoria frente al denunciante; y, en segundo lugar, si existía una causa objetiva y justificada para que el proveedor haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrase una conducta discriminatoria.
118. Para ello, a efectos de evaluar los hechos denunciados, debe tenerse en consideración que, el señor R. enmarcó los presuntos actos de discriminación por haber interpuesto una anterior denuncia en su contra.
119. Sobre el particular, si bien se verifica que el señor R. presentó una denuncia anterior contra el Banco, signada en el expediente N° 2720-2023/CC1, de la revisión de los actuados del presente procedimiento no se verifica que haya medio probatorio que acredite, si quiera a nivel indiciario, que la parte denunciada incurrió en prácticas discriminatorias, ni que ello haya motivado que se le otorgue un trato mediante el cual se hayan afectado derechos fundamentales del consumidor.
120. Ahora, si bien el señor R. presentó el voucher del 20 de mayo de 2024, emitido en la sede del Banco ubicada en Plaza San Martín, indicando que con ello acreditaría que acude a otra sede del proveedor para efectuar el retiro de su pensión de invalidez a fin de cuidarse de las “*sucesivas provocaciones y hostigamientos*” que sufriría en la sede de la Av. Abancay, lo indicado no respalda sus alegaciones dirigidas a acreditar la ocurrencia de la conducta materia de análisis, ya que ello solo acredita que el consumidor efectuó el retiro indicado en otra sede de la entidad bancaria, más no las conductas discriminatorias alegadas.
121. Consecuentemente, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor R. contra el Banco, por presunta infracción del artículo 38° del Código, respecto de la imputación materia del presente análisis.

Sobre la medida correctiva

122. 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 complementarias³⁹.
123. 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 anterior⁴⁰. Las medidas correctivas complementarias tienen

39

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.

40

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.
 - 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

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁴¹.

124. En su denuncia, el señor R. solicitó, en calidad de medida correctiva: (i) colocar un cartel en su instalación que indique “*Banco BBVA nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso*”; (ii) se le comuniquen las medidas adoptadas para evitar actos de discriminación; y, (iii) remitir el expediente a la Municipalidad de Lima, a CONADIS y a toda entidad administrativa, para su conocimiento.
125. Sin embargo, en el presente procedimiento únicamente se ha verificado la existencia de una (1) infracción referida a que el Banco no brindó un trato preferencial al consumidor, pese a que era una persona con discapacidad, razón por la que las medidas correctivas a ordenar deberán guardar coherencia con la imputación declarada fundada en el procedimiento.
126. Al respecto, este Colegiado considera que corresponde ordenar al Banco, 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 a su personal con la finalidad que brinden a los consumidores un trato preferencial, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° del Código.
127. Cabe señalar que, 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 Código⁴².

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.

⁴¹ **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.

⁴² **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.

128. 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 correctiva⁴³.
129. Resulta necesario mencionar 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.

Graduación de la sanción

130. Al respecto, en la Resolución Final N° 0072-2022/CC1 del 12 de enero de 2022, la Comisión desarrolló los aspectos técnicos y consideraciones normativas que deben aplicarse para el análisis de la imposición de una sanción, ello en torno al cumplimiento de lo estipulado en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan

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)

43

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.

los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM)⁴⁴.

131. Sin embargo, la Sala Especializada de Protección al Consumidor en Protección al Consumidor (en adelante, Sala) ha señalado en recientes pronunciamientos⁴⁵ 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.
132. 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 Código⁴⁶, 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

⁴⁴ Véase los fundamentos 57 al 71.

⁴⁵ 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)

⁴⁶ **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.

- 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 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.
133. 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 anteriormente.
134. 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.
135. Al respecto, en la Resolución Final N° 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 imponer⁴⁷.

⁴⁷ 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”.

Beneficio ilícito

136. En el caso, para graduar la sanción debe considerarse que, la infracción cometida por el Banco consistió en que no habría brindado atención preferente al denunciante, pese a su discapacidad. En consecuencia, el beneficio ilícito obtenido por la entidad estaría referido al ahorro que representa el no haber capacitado a su personal a fin de brindar la atención correspondiente.
137. Sin embargo, la Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)⁴⁸.
138. Por tal motivo, a continuación, se realizará la graduación de la sanción sobre la base de los demás criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado

139. El daño resultante luego de verificarse una práctica comercial indebida por parte del Banco debe asociarse no solo a la posible afectación a los intereses económicos y a las expectativas de los consumidores, sino también al daño que podría generarse al consumidor, en su condición de persona sobre la que recaen una serie de derechos que han sido reconocidos por el ordenamiento jurídico. Así, por ejemplo, es posible que las conductas del proveedor puedan devenir en situaciones que podrían transgredir, incluso, la situación de vulnerabilidad de un grupo de consumidores, en concreto.
140. En ese sentido, resulta importante resaltar que, la Ley de Atención Preferente fue ideada para que la población vulnerable -niñas, niños, mujeres embarazadas, personas con

⁴⁸ 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 atienda 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".

discapacidad y adultos mayores— reciban una atención preferencial frente a los demás consumidores, es decir, su objeto es garantizar la exoneración de turnos de espera a personas en condición de vulnerabilidad con la finalidad de preservar su integridad física y salud.

141. Ello reviste la conducta del proveedor de una especial gravedad, pues transgrede los derechos de los consumidores que se encuentran en una situación particular de vulnerabilidad en el mercado y en las relaciones de consumo que el Estado protege y defiende con especial énfasis, como es el caso de una persona con discapacidad.
142. Así, resulta relevante señalar que, en el caso analizado, no haber permitido al denunciante acceder a la atención preferente implicaría un daño al consumidor, al no haber podido ejercer de forma efectiva un derecho que le correspondía de acuerdo con lo dispuesto normativamente por su condición de persona con discapacidad, lo cual, finalmente, coloca al denunciante en una situación de vulnerabilidad, ya que —incluso— podría verse afectada su integridad física o su salud.
143. Al respecto, este Colegiado reconoce que el tipo de daño que causa una práctica de esta naturaleza puede ser reparado, en virtud de las medidas correctivas que se otorgan a favor de los consumidores; sin embargo, aquellas, por sí mismas, no generan el desincentivo suficiente para prevenir una futura conducta infractora de carácter semejante. En ese sentido, la sanción a imponer deberá fungir como una herramienta que disuada al proveedor de cometer una conducta similar en el futuro, y deberá tener como base de cálculo, el daño generado al consumidor.

Efectos de la conducta infractora

144. Por su parte, debe tomarse en consideración el efecto negativo causado en el mercado, en tanto la conducta desplegada por el Banco perjudica la confianza que tienen los consumidores pasibles de atención preferencial, respecto a recibir este tipo de atención para realizar sus operaciones, en cumplimiento de la normativa pertinente.

Probabilidad de detección

145. En el presente caso, la probabilidad de detección es baja debido a que, la negativa de brindar atención preferente por parte de una entidad financiera es de difícil probanza para un consumidor; siendo que, en este caso en particular, fue posible debido a la evaluación de todos los medios probatorios que en su conjunto brindan indicios de la comisión de la infracción; sin embargo, no todos los consumidores podrían acreditar ello fácilmente, haciendo que las denuncias de este tipo sean desestimadas por falta de pruebas.

Multa Base

146. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la administración debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del *principio de razonabilidad* que establece el numeral 3

del artículo 230 del TUO de la LPAG⁴⁹; la Comisión considera que la cuantía de la sanción a imponer debe ser lo suficiente para desincentivar en forma efectiva que infracciones de esta naturaleza se repitan en el futuro; y a la vez, sancionar ejemplarmente prácticas que atentan contra el adecuado funcionamiento del mercado.

147. Por ello, habiendo quedado acreditada la conducta infractora en la que incurrió el Banco, en atención a los criterios de graduación antes señalados, y a efectos de desincentivar en forma efectiva este tipo de conductas en el mercado, la Comisión considera que la multa base en el presente caso resulta ser de diez (10) UIT.

Atenuantes y agravantes

148. En el presente caso, este Colegiado no ha verificado la existencia de una circunstancia agravante especial o atenuante especial de acuerdo con el listado previsto en el segundo y tercer párrafo, respectivamente, del artículo 112° del Código.

Multa Final

149. Por lo expuesto, este Colegiado coincide con la Secretaría Técnica al considerar que la sanción a imponer deberá guardar correspondencia, razonabilidad y proporcionalidad con la conducta infractora del denunciado y los efectos de esta, por lo que acogiendo la recomendación realizada a través del Informe Final de Instrucción N° 1295-2025/CC1-ST, corresponde imponer al Banco una multa ascendente a diez (10) UIT⁵⁰.

Sobre las costas y costos del procedimiento

150. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807⁵¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

⁴⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;

b) La probabilidad de detección de la infracción;

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

d) El perjuicio económico causado;

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

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. (...)

⁵⁰ UIT 2025: S/ 5 350,00.

⁵¹ **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

151. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco conforme a lo señalado en los numerales previos de la presente resolución.
152. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar a la parte 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 resolución⁵².
153. 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 Código⁵³.
154. Es pertinente informar que, si el denunciante 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 liquidadas⁵⁴.

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.

⁵² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁵³ **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.

⁵⁴ (Subrayado agregado)
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 sumará 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.
- 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 resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiario, 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.

155. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante 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 las costas y los 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

156. 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 mercado⁵⁵.
157. 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.
158. En la medida que a través del presente pronunciamiento se declaró fundada la denuncia contra el Banco, así como se le ha impuesto sanciones, 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 improcedente la ampliación de la denuncia interpuesta por el señor J.R.L. contra Banco BBVA Perú S.A., respecto del hecho referido a que el proveedor denunciado le habría impedido injustificadamente la grabación de los hechos en su establecimiento ubicado en la Av. Abancay; por cuanto, dicha ampliación se realizó de manera posterior a la notificación de la imputación de cargos al proveedor denunciado.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.R.L. contra Banco BBVA Perú S.A., por infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que obran pruebas suficientes en el procedimiento que permiten acreditar que la entidad bancaria, a través de su personal, se negó a brindarle atención preferencial el 18 de abril de 2024 en la agencia ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, indicándole que si quería ser atendido debía sacar su Ticket y esperar a que se desocupe una ventanilla para atenderlo o hacer uso de sus cajeros; sin perjuicio de que, corresponde archivar la denuncia por presunta infracción a dicho artículo, en el extremo referido a que el consumidor tuvo que

⁵⁵

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1132-2024/CC1



esperar por más de cuarenta y cinco (45) minutos para ser atendido, pese a ser una persona con discapacidad.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.R.L. contra el Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción a los 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditado que la entidad bancaria, a través de su personal, hubiese brindado un mal trato al denunciante al negarle su solicitud de apoyo para interponer un reclamo el 18 de abril de 2024, a pesar de haberle indicado que ese era el medio para interponer un reclamo.

CUARTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.R.L. contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción al artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no quedó acreditada la infracción referida a que se habría negado a entregar al denunciante su Libro de Reclamaciones físico cuando fue solicitado el 18 de abril de 2024, indicándole que no contaba con un libro físico; por cuanto, contaba con libro de reclamaciones virtual, en donde el denunciante interpuso su reclamo (Reclamo N° 18042401266).

QUINTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.R.L. contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que se verificó que la entidad bancaria respondió el reclamo de fecha 18 de abril de 2024, interpuesto por el denunciante.

SEXTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.R.L. contra Banco BBVA 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 no quedó acreditado que la entidad bancaria, desde octubre de 2023, habría estado brindando un trato discriminatorio al denunciante en cada oportunidad que acudía a su sede ubicada en la Av. Abancay N° 260, distrito, provincia y departamento de Lima, por haber interpuesto una anterior denuncia en su contra.

SÉPTIMO: ordenar a Banco BBVA Perú S.A., en calidad de medida correctiva, que en el plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con capacitar a su personal con la finalidad que brinden a los consumidores un trato preferencial, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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



OCTAVO: sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al literal c) del numeral 41.2 del artículo 41° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La sanción impuesta será rebajada en 25% si se procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: requerir a Banco BBVA 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.

DÉCIMO: ordenar a Banco BBVA 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.

DÉCIMO PRIMERO: disponer la inscripción de Banco BBVA 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.

DÉCIMO SEGUNDO: 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 apelación⁵⁶, 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 notificación⁵⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único

⁵⁶ **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 (...)"

⁵⁷ **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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N°1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1132-2024/CC1



Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida⁵⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Mónica Tatiana Siverio Puycan, María de Fátima Ponce Regalado, Ernesto Alonso Calderón Burneo y Aldrin Capcha Coronado.

MÓNICA TATIANA SIVERIO PUYCAN
Presidenta

(...)
b) Recurso de apelación
(...)

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

⁵⁸ **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.