



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : [REDACTED]  
**DENUNCIADA** : [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED]  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] S.A.C., toda vez que no verificó la identidad del tarjetahabiente, ante la realización de 2 operaciones no reconocidas por los importes de S/ 3 980,00 y S/ 23 789,00, efectuadas en su establecimiento con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.*

**SANCIÓN:** 11,60 UIT

Lima, 15 de setiembre de 2025

## ANTECEDENTES

1. El 16 de marzo de 2024<sup>1</sup>, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a [REDACTED] S.A.C.<sup>2</sup> – [REDACTED] (en adelante, [REDACTED])<sup>3</sup>, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que no adoptó medidas de seguridad para impedir que, el 31 de diciembre de 2023, se efectuaran dos consumos que no autorizó, con cargo a su Tarjeta de Crédito N°4040\*\*\*\*7977 (en adelante, la Tarjeta de Crédito), por los montos de S/ 3 980,00 y S/ 23 789,00.
2. Mediante Resolución N° 001460-2024-CPC-LAL/INDECOPI del 17 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia e imputó contra [REDACTED] la presunta infracción del artículo 19° del Código, referida a que no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen las operaciones no reconocidas de S/ 3 980,00 y S/ 23 789,00, el 31 de diciembre de 2023, con la tarjeta de crédito Nro. 4040\*\*\*\*7977 del señor [REDACTED].

<sup>1</sup> Complementado con el escrito presentado el 29 de abril de 2024, el mismo que fue subsanado el 6 de mayo de 2024.

<sup>2</sup> RUC: 20608300393. Domicilio fiscal en la Calle. César Morelli N° 181, Urb. San Borja Norte (Piso 3), distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

<sup>3</sup> El señor [REDACTED] no ha precisado la dirección exacta del establecimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

3. El 19 de junio de 2024, [REDACTED] presentó sus descargos a la imputación efectuada en su contra.
4. Mediante Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL del 8 de noviembre de 2024<sup>4</sup>, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de la Libertad (en adelante, la Comisión) declaró fundada interpuesta en contra de [REDACTED], por la infracción del artículo 19° del Código imputada en su contra, sancionándola con 11,60 UIT, denegando el otorgamiento de medidas correctivas, condenándola al pago de las costas del procedimiento y disponiendo su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
5. El 10 de diciembre de 2024, [REDACTED] apeló la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL, indicando lo siguiente:
  - i) Que, la Comisión no aplicó correctamente la normativa sectorial, toda vez que solo exigía que el consumidor consignara su firma en la orden de pago, de corresponder.
  - ii) Que, actuó con la debida diligencia, toda vez las operaciones cuestionadas fueron realizadas con el uso de la clave secreta -PIN- de conocimiento exclusivo del tarjetahabiente.
  - iii) Que, en previos pronunciamientos<sup>5</sup>, la Autoridad Administrativa determinó que únicamente se requería el ingreso de la clave secreta, y no de la firma, para considerar que la operación había sido válidamente autorizada.
  - iv) Que, debía dejarse sin efecto la multa y la orden de pago de costas, considerando que no era responsable de la infracción imputada en su contra.
6. Cabe precisar que el denunciante no apeló la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL, en el extremo que denegó el otorgamiento de medidas correctivas, por lo que ha quedado firme.

## ANALISIS

### Cuestión previa: Sobre la integración de la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL respecto de los costos del procedimiento

7. El artículo 370° del Código Procesal Civil faculta a integrar una resolución cuando la autoridad omite pronunciarse en la parte resolutive sobre un punto tratado en los considerandos, sin necesidad de anularla. En este caso, si bien en sus considerandos 68 y 69, la Comisión denegó el pago de costos a favor del

<sup>4</sup> Previamente, el 19 de setiembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción N° 00319-2024-CPC-LAL/INDECOPI, el cual fue notificado a las partes el día 20 de setiembre del mismo año, sin que formularan observaciones al respecto.

<sup>5</sup> Resoluciones N° 0109-2021/INDECOPI-PIU, N° 0780-2020/PS2, N° 1128-2020/PS2 y N° 0012-2024/INDECOPI-JUN.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

denunciante por no evidenciarse la intervención de abogado, omitió consignar tal decisión en la parte resolutive. Por tanto, corresponde integrar la resolución en dicho extremo, el cual además quedó firme al no haber sido apelado por el denunciante.

### Sobre las presuntas infracciones del deber de idoneidad

8. El artículo 18° del Código define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
9. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
10. La Comisión declaró fundada la denuncia formulada contra [REDACTED], toda vez que no identificó la identidad del titular de la tarjeta de crédito al validar las operaciones materia de denuncia, conforme a lo dispuesto en el artículo 19° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013 (adelante, el Reglamento).
11. Respecto de los alegatos formulados por [REDACTED], consignados en los numerales i) y ii) del considerando 5 de la presente resolución, conforme al artículo 19° del Reglamento<sup>6</sup> los establecimientos comerciales afiliados se encuentran obligados a adoptar las siguientes medidas de seguridad, en forma concurrente: i) La verificación de la validez de la tarjeta de crédito; ii) La verificación de la identidad del usuario; y, iii) La firma, de ser necesario.

<sup>6</sup> **REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS 6523-2013. Artículo 19°.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados.**

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.
2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.
3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

12. En la misma línea, de acuerdo con anteriores pronunciamientos<sup>7</sup> de la Sala, ante el incumplimiento del proceso de identificación del titular de la tarjeta y la verificación de su vigencia y autorización, los consumos realizados podrían resultar fraudulentos, produciéndose una afectación a los intereses económicos del consumidor, cuya responsabilidad recaerá en el establecimiento.
13. Obran en el expediente, los órdenes de pago de las operaciones por los importes de S/ 3 980,00 y S/ 23 789,00, que se efectuaron con el ingreso de la tarjeta y la clave secreta, al advertirse la glosa "PIN VERIFICADO". No obstante, en dichos documentos no se aprecia que [REDACTED] haya consignado el nombre o número del documento de identidad del tarjetahabiente, con lo cual se hubiera podido colegir que, previamente a la realización de dichas operaciones, lo identificó.
14. Debe destacarse que el ingreso de la clave secreta o PIN constituye un mecanismo válido para la autorización de la operación, pero no reemplaza la obligación del establecimiento de verificar de forma previa y fehaciente la identidad del titular de la tarjeta, conforme al artículo 19° del Reglamento, por lo que, en el contexto de la denuncia, [REDACTED] no probó haber cumplido con esta obligación.
15. Por otro lado, si bien [REDACTED] ha invocado jurisprudencia emitida por distintos órganos resolutivos del Indecopi<sup>8</sup> que respaldaban su conclusión; es relevante mencionar que el Indecopi ha dotado de una autonomía funcional y técnica a sus órganos resolutivos, quienes, bajo la composición de un colegiado especializado -y no unipersonal-, evalúan objetivamente los procedimientos y pruebas ofrecidas por las partes durante la tramitación de los casos. Por tanto, al ser los órganos resolutivos del Indecopi autónomos en sus decisiones, las resoluciones alegadas por el Banco no son vinculantes a esta Sala a efectos de tomar una decisión en el presente caso.
16. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que no verificó la identidad del tarjetahabiente, ante la realización de dos (2) operaciones efectuadas en su establecimiento, con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante.

### Sobre la graduación de la sanción

<sup>7</sup> Ver la Resolución 0382-2017/SPC-INDECOPI del 24 de enero de 2017.

<sup>8</sup> Resoluciones N° 0109-2021/INDECOPI-PIU, N° 0780-2020/PS2, N° 1128-2020/PS2, N° 0109-2021/INDECOPI-PIU y N° 0012-2024/INDECOPI-JUN.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

17. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), se estableció los parámetros que debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones y la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
18. La Comisión sancionó a [REDACTED] con una multa de 11,60 UIT, toda vez que no verificó la identidad del tarjetahabiente, ante la realización de dos (2) operaciones efectuadas en su establecimiento con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante, para lo cual basó su decisión en los siguientes criterios establecidos en el Decreto Supremo, conforme se desarrolla a continuación:

**Etapas I: Multa base (m)**

Para determinar la multa base (m), la Comisión consideró que: i) El nivel de afectación de la infracción era “moderado”, debido a que la cuantía afectada era mayor a 4 UIT y menor a 8 UIT<sup>9</sup>; ii) El tamaño del proveedor denunciado era de “gran empresa”<sup>10</sup>; iii) El factor de duración era de 1,0, toda vez que la infracción era de naturaleza “instantánea”. Por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 11,60 UIT.

**Etapas II: multa preliminar (M):**

No se configuró ningún factor agravante o atenuante, por lo que la multa preliminar (M) se mantuvo en 11,60 UIT.

**Etapas III: multa final (M\*):**

Finalmente, al constatar que la infracción objeto de sanción no superaba tope legal alguno, la multa final impuesta (M\*) ascendió a 11,60 UIT.

19. En su apelación, [REDACTED] señaló que la multa impuesta era desproporcionada; sin embargo, este Colegiado se encuentra conforme con su graduación, al haberse detallado y considerado correctamente los parámetros establecidos en la normativa vigente. Cabe precisar que el denunciado no expuso argumentos concretos que permitan cuestionar la debida motivación.
20. Así pues, era correcto que la Comisión determinara como moderado el nivel de afectación de la infracción en base a la cuantía afectada y que la conducta infractora se suscitó en un solo acto (cuando se ejecutaron las operaciones cuestionadas), así como que no existían factores atenuantes y/o agravantes para ser aplicados, y la multa impuesta no superaba ningún tope legal.

<sup>9</sup> El valor de las operaciones no reconocidas era de S/ 3 980,00 y S/ 23 789,00, ascendiendo a un total de S/ 27 769,00.

<sup>10</sup> Dicha información fue obtenida del aplicativo “Calculadora de Multas del Indecopi”.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

21. Asimismo, el cálculo de la multa impuesta bajo los alcances del Decreto Supremo, de ninguna manera limita los principios de razonabilidad y proporcionalidad<sup>11</sup> contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG); por el contrario, ambas normativas se complementaban entre sí para obtener una sanción pecuniaria en base a parámetros objetivos y fórmulas matemáticas que dejarían de lado cualquier sospecha de arbitrariedad o parcialidad del operador jurídico.
22. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a [REDACTED] con una multa de 11,60 UIT, por infracción del artículo 19° el Código.
23. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 205.4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere al [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas del procedimiento, así como la inscripción del denunciado en el RIS

24. Considerando que, en su recurso de apelación, [REDACTED] no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas del procedimiento ni su inscripción en el RIS, y que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso han sido desvirtuados precedentemente; en virtud del artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>12</sup>, el Colegiado asume como propios los fundamentos expuestos por la Comisión sobre dichos extremos, por lo que corresponde confirmar la resolución venida en grado, al respecto.
25. Finalmente, se ordena a [REDACTED] que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, en el plazo máximo de 5 días

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.4. Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. (...)

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. - Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Integrar en la parte resolutive de la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL del 8 de noviembre de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, el extremo referido a la denegatoria del pago de los costos del procedimiento.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL del 8 de noviembre de 2023, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED], por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no verificó la identidad del tarjetahabiente, ante la realización de dos (2) operaciones efectuadas en su establecimiento, con cargo a la Tarjeta de Crédito N°4040\*\*\*\*7977 del denunciante.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL, en el extremo que sancionó a [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED] con una multa de 11,60 UIT, por no verificar la identidad del tarjetahabiente ante la realización de consumos en su establecimiento.

**CUARTO:** Requerir a [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED] el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL, en el extremo que ordenó a [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED] que cumpla con el pago de las costas del procedimiento.

**SEXTO:** Ordenar a [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED] que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2908-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0155-2024/CPC-INDECOPI-LAL

de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución N° 1139-2043/INDECOPI-LAL, en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED] S.A.C. – [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente