



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE TACNA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADO : [REDACTED] S.A.
MATERIA : PAGO ANTICIPADO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra [REDACTED] S.A., toda vez que no direccionó la totalidad del pago anticipado de la denunciante al saldo capital de su deuda.*

SANCIÓN: 6,89 UIT

Lima, 1 de octubre de 2025

ANTECEDENTES

1. El 21 de marzo de 2024, la señora María Natividad [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) denunció a [REDACTED] S.A.¹ (en adelante, el [REDACTED]), con establecimiento ubicado en [REDACTED], distrito, provincia y departamento de Tacna, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - i) Que, contrató con el [REDACTED] un Crédito 100-***-*****8066 (en adelante, el crédito) y, el 20 de marzo de 2023, realizó un pago anticipado por el importe de 14 000,00, para lo cual previamente, el proveedor le cobró S/ 2 042,75 por intereses.
 - ii) Que, el 21 de marzo de 2023 realizó otro pago anticipado de S/ 35 383,59 para cancelar el saldo capital restante de su deuda.
 - iii) Que, posteriormente, recibió una llamada telefónica del denunciado informándole que contaba con una deuda pendiente de pago, por lo que le remitió una carta notarial el 20 de febrero de 2024; en respuesta, el [REDACTED] le señaló que S/ 18 801,20 del importe pagado se aplicó al pago de intereses, y S/ 16 582,39, a la amortización del capital.
 - iv) Que, el [REDACTED] direccionó indebidamente el pago anticipado que realizó, pues la totalidad de su pago debió ser aplicado al saldo capital de su deuda.

¹ RUC: 20100047218. Domicilio fiscal en el jirón Centenario 156, Urb. Laderas De Melgarejo, distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima. Información obtenida de www.sunat.gob.pe.



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

2. Mediante Resolución 1 del 25 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) imputó al [REDACTED] la presunta infracción de los artículos 18, 19 y 86 del Código, toda vez que no habría direccionado el pago anticipado del 21 de marzo de 2023, por el importe de S/ 35 383,59, al saldo capital de la deuda vinculada al crédito de la denunciante, sino que lo aplicó para cancelar intereses, seguro de desgravamen, seguro de bien y portes.
3. El 5 de junio de 2024, el [REDACTED] presentó sus descargos a la imputación efectuada en su contra.
4. Mediante Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC del 27 de agosto de 2024², la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Preliminarmente, precisó la imputación de cargos, indicando que debía analizarse la responsabilidad del [REDACTED] por la conducta referida a que: *"No habría direccionado el pago anticipado realizado el 21 de marzo de 2023, por el importe de S/ 35 383,59, al saldo capital de la deuda vinculada al crédito de la denunciante, sino que aplicó el importe de S/ 18 801,20 para cancelar intereses, seguro de desgravamen, seguro de bien y portes"*.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el [REDACTED], por infracción de los artículos 18, 19 y 86 del Código, toda vez que no direccionó debidamente el pago anticipado al saldo capital de la deuda de su crédito, debido a que aplicó el importe de S/ 18 801,20 (de S/ 35 383,59) para cancelar intereses, seguro de desgravamen, seguro de bien y portes; sancionándolo con una multa de 6,89 UIT.
 - iii) Ordenar al [REDACTED], como medidas correctivas reparadoras que, en un plazo no mayor a 15 días de notificada la resolución, cumpla con: a) Aplicar el pago anticipado de S/ 35 383,59 al saldo capital de la deuda del crédito de la denunciante, debiendo efectuarlo con la reducción de plazo e intereses compensatorios acumulados únicamente a la fecha del pago y con la liquidación de las comisiones y gastos correspondientes; y, b) Devolver a la denunciante cualquier cobro o retención realizado en sus cuentas bancarias, como resultado de la incorrecta aplicación del pago anticipado del 21 de marzo de 2023.

² Previamente, mediante Resolución 6 del 2 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 0116-2024/INDECOPI-TAC de la misma fecha, el cual fue observado por el [REDACTED] en su escrito del 12 de agosto de 2024.



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

- iv) Condenar al [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento, y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
- 5. El 18 de setiembre de 2024, la señora [REDACTED] apeló la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, alegando que la Comisión no se pronunció respecto a la medida correctiva adicional solicitada, referida a que el [REDACTED] le devuelva el importe total de S/ 7 187,59, correspondientes a los cargos efectuados indebidamente de la Cuenta de Ahorros 540****3019 de su cónyuge por el crédito cuestionado, más los intereses que correspondan.
- 6. El 27 de setiembre de 2024, el [REDACTED] apeló la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, indicando lo siguiente:
 - i) Que, la Comisión no valoró correctamente sus argumentos referidos a que el pago realizado por la señora [REDACTED] se destinó, primero, para cubrir 9 cuotas de crédito (por un importe total de S/ 18 801,20) correspondientes a los meses de abril a diciembre de 2023; y, luego, el importe restante de S/ 16 582,39 se aplicó como prepago al capital con reducción de plazo.
 - ii) Que, para realizar el pago solicitado por la denunciante, era necesario abonar primero a la deuda por los intereses, razón por la cual destinó S/ 18 801,20 a amortizarlos, lo cual quedó reflejado en el cronograma de pagos de su crédito.
 - iii) Que, desde febrero de 2023, se realizaron varias amortizaciones en el crédito cuestionado, quedando pagos pendientes de intereses, comisiones y seguros; en tal sentido, cuando la denunciante realizó el pago anticipado, la deuda total de su crédito era de S/ 54 170,00 aproximadamente.
 - iv) Que, la denunciante no probó que se le hubiese proporcionado una liquidación completa del monto total adeudado -debiéndose considerar que, al realizar pagos totales, el cronograma de pagos experimentaba modificaciones que impedían que se utilicen los montos inicialmente indicados- ni que solicitó una aplicación distinta de sus pagos.
 - v) Que, no era posible la devolución del pago anticipado cuestionado, toda vez que este se aplicó de forma correcta, motivo por el cual, la multa impuesta debía ser dejada sin efecto.
 - vi) Que, solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación.
- 7. El 5 de mayo de 2025, el [REDACTED] presentó un escrito, aseverando que la apelación presentada por la señora [REDACTED] era improcedente, al no precisar el



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

error incurrido en la resolución recurrida; asimismo, los supuestos cargos realizados en la cuenta señalada por la consumidora no eran hechos denunciados, no acreditándose que estos cargos sean consecuencia del crédito cuestionado. Además, reiteró su solicitud de conciliación.

8. El 13 de mayo de 2025, la señora [REDACTED] reiteró su posición sobre el hecho denunciado y manifestó su intención de no conciliar con el [REDACTED].
9. El 8 de julio de 2025, el [REDACTED] presentó un escrito, indicando lo siguiente:
 - i) Que, con el fin de llegar a un acuerdo conciliatorio, intentó establecer contacto directo con la denunciante y solicitó -varias veces- que se convoque a una audiencia de conciliación; no obstante, no tuvo éxito. Pese a ello, procedió con: a) Cancelar el crédito cuestionado con el abono de S/ 25 707,88; b) Devolver el importe de S/ 1 600,85 por los cargos de compensación en la Cuenta de Ahorros 540****3019; y, c) Solicitar la rectificación de la calificación crediticia de la denunciante ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), desde enero de 2024 hasta mayo de 2025.
 - v) Que, lo anterior no significaba un cumplimiento de medidas correctivas dado que su apelación debía ser evaluada; sin embargo, de confirmarse su responsabilidad, estas regularizaciones debían ser consideradas como un factor atenuante en la graduación de la sanción y no se debían dictar medidas correctivas.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

I. Sobre la improcedencia de la apelación de la denunciante

10. El [REDACTED] sostuvo que la apelación presentada por la señora [REDACTED] era improcedente, al no precisar cuál era el error incurrido en la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC. Al respecto, en anteriores pronunciamientos³, este Colegiado ha indicado que, en virtud de los Principios de Informalismo y Eficacia⁴, así como al amparo del deber del Estado de garantizar la protección

³ Ver las Resoluciones 0167-2023/SPC-INDECOPI, 2788-2022/SPC-INDECOPI y 0286-2023/SPC-INDECOPI.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 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: **1.10. Principio de eficacia.**- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

de los intereses involucrados en los procedimientos de protección al consumidor, el solo uso del término “apelar” la resolución emitida por la Comisión resultaba suficiente para sustentar el recurso de apelación contra todos los extremos que le desfavorecieron de lo dispuesto en tal decisión.

11. En tal sentido, dado que la señora [REDACTED] apeló dentro del plazo legal la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, corresponde evaluar su cuestionamiento referido a la medida correctiva otorgada.

II. Sobre la solicitud de conciliación

12. El artículo VI del Título Preliminar del Código establece como política pública del Estado la promoción del uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias, antes e incluso durante la tramitación del procedimiento administrativo. En esa línea, el artículo 29 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi (en adelante, el Decreto Legislativo 807)⁵, señala que la citación a una audiencia de conciliación constituye una facultad de la autoridad administrativa, quien en el ejercicio de su discrecionalidad podrá disponer su realización o denegarla.
13. En su apelación, el [REDACTED] solicitó que se convoque a las partes a una audiencia de conciliación; no obstante, pese a que dicho pedido fue puesto en conocimiento mediante Proveído 1 del 23 de abril de 2025, la señora [REDACTED] manifestó su intención de no conciliar. Si bien el [REDACTED] reiteró su solicitud, dado que no existe animo conciliatorio de la denunciante, corresponde denegarla a fin de evitar dilatar la tramitación del presente procedimiento.

Sobre el deber de idoneidad

14. El artículo 18 del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información

formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. 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. El 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.



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19 del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁶.

15. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el [REDACTED], toda vez que direccionó indebidamente el pago anticipado del 21 de marzo de 2023, realizado por la denunciante al saldo capital de la deuda de su crédito, pues aplicó el importe de S/ 18 801,20 (de S/ 35 383,59) para cancelar intereses, seguro de desgravamen, seguro de bien y portes.
16. Cabe señalar que la conducta antes mencionada fue tipificada con los artículos 18, 19 y 86 del Código; no obstante, este Colegiado considera que el artículo 86 de dicho cuerpo normativo -que contempla el derecho de los consumidores de efectuar el pago anticipado de los saldos de toda operación de crédito a plazos, con la consiguiente reducción de intereses compensatorios- solo recoge una garantía legal, pero no un tipo infractor, razón por la cual se evaluará la conducta denunciada solo en virtud de los artículos 18 y 19 del Código, dejando de lado el análisis de su artículo 86.
17. En su apelación, el [REDACTED] aseguró que, para realizar el pago solicitado por la denunciante, era necesario abonar primero a la deuda de los intereses, razón por la cual aplicó S/ 18 801,20 para amortizar los intereses de la deuda y S/ 16 582,39, como prepago al saldo capital con reducción de plazo.
18. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - i) Comprobante “Pago a Cuenta Crédito de Consumo”⁷, de fecha 21 de marzo de 2020, en el cual se dejó constancia del prepago realizado por la señora [REDACTED] por el importe de S/ 35 383,59, consignándose como

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor. (...)

Artículo 19.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ Ver la foja 98 del expediente.



indicación “*Usted ha prepagado capital, reduciendo el plazo de su crédito*”.

- ii) Cronograma del crédito cuestionado del 18 de febrero de 2024⁸, en donde se aprecia los prepagos (amortizaciones al saldo capital) realizados por la denunciante el 20 y 21 de marzo de 2023, por los importes de S/ 14 000,00 y S/ 16 582,39, respectivamente, tal como se muestra a continuación:

Fecha	Saldo Capital	Amortización	Intereses	Seguro Desgravamen	Seguro Bien	Comisiones
16/02/2023	S/128 433,59	S/0,00	S/ 1 785,01	S/ 98,18	S/ 149,56	S/ 10,00
16/02/2023	S/128 433,59	S/ 40 000,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00
28/02/2023	S/ 88 433,59	S/ 20 050,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00
28/02/2023	S/ 68 383,59	S/ 19 000,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00
20/03/2023	S/ 49 383,59	S/0,00	S/ 1 852,02	S/ 45,64	S/ 135,09	S/ 10,00
20/03/2023	S/ 49 383,59	S/ 14 000,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00
21/03/2023	S/ 35 383,59	S/ 0,00	S/ 18 761,33	S/ 5,75	S/ 24,12	S/ 10,00
21/03/2023	S/ 35 383,59	S/ 16 582,39	S/0,00	S/0,00	S/0,00	S/0,00
17/01/2024	S/ 18 801,20	S/0,00	S/ 0,00	S/ 112,09	S/ 1 166,56	S/0,00

- iii) Carta del 12 de marzo de 2024⁹, con la cual el [REDACTED] atendió el reclamo de la denunciante, informándole que: “*Al realizar las verificaciones de caso identifiqué que al 21/03/2023 tu Crédito Refinanciado N° 100-540-*****8066 presentada el siguiente importe al liquidar:*

DETALLE	IMPORTE (S/)
Capital	35 383,59
Intereses	18 752,38

⁸ Ver la foja 9 del expediente.

⁹ Ver la foja 15 del expediente.



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

Seguro del Bien	19,30
Portes	10,00
Seguro de Desgravamen	4,55
TOTAL	54 170,15

En esa fecha tu crédito antes mencionado registró un pago de S/ 35 383,59 soles, el cual fue a cubrir S/ 18 801,20 soles entre intereses, seguro desgravamen, seguro del bien y portes, y S/ 16 582,39 fueron amortizar el capital. Por lo tanto, el motivo por el cual el reclamo no procede es que los cálculos en su crédito son correctos. En consecuencia, no es posible cancelar la deuda pendiente tal y como solicitaste” (sic) (Subrayado y resaltado agregado).

19. Conforme se aprecia, el 20 de marzo de 2023, la señora [REDACTED] realizó un prepago al saldo capital de S/ 14 000,00, para lo cual previamente pagó el importe de S/ 2 042,75; además, al día siguiente, realizó otro prepago al saldo capital de S/ 35 383,59. No obstante, el [REDACTED] direccionó este último prepago en S/ 18 801,20 para intereses y otros conceptos, y S/ 16 582,39 para el saldo capital de la deuda.
20. Si bien el [REDACTED] indicó que, para realizar pagos anticipados (amortizaciones) al saldo capital de un crédito, el cliente debía realizar un pago previo de intereses; de la revisión del cronograma del 18 de febrero de 2024, se observa que el 20 de marzo de 2023 -día anterior al pago anticipado cuestionado- la señora [REDACTED] realizó un prepago, en el cual cumplió con pagar los intereses, seguros y comisiones que correspondían a esa fecha (S/ 2 042,75), por lo que no resulta razonable que, un día después, dichos conceptos de pago ascendieran a S/ 18 801,20.
21. Dicha conclusión resulta coherente con lo señalado en el cronograma, donde se advierte que el 16 de febrero de 2023, la denunciante realizó un prepago de S/ 40 000,00, previo pago de S/ 2 042,75 por intereses y otros conceptos, permitiendo que, luego de ello, la denunciante pueda realizar 2 prepagos adicionales el 28 de febrero de 2023 (antes de que concluya ese mes). Además, pese a que estaba en mejor posición de presentar liquidaciones sobre la deuda materia de denuncia, el [REDACTED] no ha presentado elementos que acrediten los intereses pendientes de pago por parte de la denunciante.
22. El [REDACTED] sostuvo que la denunciante no presentó ni solicitó liquidación alguna sobre su deuda; no obstante, en el cronograma de pagos se observa claramente que, luego del prepago de S/ 14 000,00, el saldo deudor restante era de S/ 35 383,59, con lo cual resulta congruente que, al día siguiente del



prepago anterior, haya decidido realizar un prepago más por ese mismo importe con la finalidad de cancelar su deuda. A ello se agrega que, en el comprobante de pago se consignó que el pago realizado por la denunciante era un prepago al saldo capital, lo cual finalmente no fue respetado por la entidad financiera.

23. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el [REDACTED], por infracción de los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que no direccionó la totalidad del pago anticipado de la denunciante al saldo capital de su deuda.

Sobre la medida correctiva

24. El artículo 114 del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, según el literal f) del artículo 115 del Código, la devolución de dinero al consumidor afectado sea efectuada con los intereses legales que correspondan¹⁰.
25. Habiéndose constatado la conducta infractora, la Comisión ordenó al [REDACTED], en calidad de medidas correctivas reparadoras, que cumpla con: a) Aplicar el pago anticipado de S/ 35 383,59 al saldo capital de la deuda del crédito de la denunciante, debiendo efectuarlo con la reducción de plazo e intereses compensatorios acumulados únicamente a la fecha del pago, así como con la liquidación de las comisiones y gastos correspondientes; y, b) Devolver a la denunciante cualquier cobro o retención que se hubiera realizado en sus cuentas bancarias, como resultado de la incorrecta aplicación del pago anticipado.
26. Sobre el particular, el [REDACTED] indicó que procedió con: a) Cancelar el crédito cuestionado con el abono de S/ 25 707,88; b) Devolver el importe de S/ 1 600,85 por los cargos de compensación en la Cuenta de Ahorros 540****3019; y, c) Solicitar la rectificación de la calificación crediticia de la denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS, desde enero de 2024 hasta mayo de 2025.

¹⁰

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

f. 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.



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

Cabe precisar que dichos medios probatorios no han sido desvirtuados por la señora [REDACTED], pese a que fueron puestos en su conocimiento.

27. Teniendo en cuenta que el crédito materia de denuncia ha sido cancelado por el [REDACTED], lo cual no ha sido desconocido por la denunciante, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo referido a la medida correctiva a) señalada en el considerando 33; y, en consecuencia, se deja sin efecto.
28. Sin embargo, respecto a la medida correctiva b), se debe tener en cuenta que la denunciante ha aseverado -durante todo el procedimiento- que el [REDACTED] hizo distintos débitos por el importe total de S/ 7 187,59 en la Cuenta de Ahorros 540****3019, para lo cual presentó los estados de movimientos respectivos¹¹.
29. Considerando que el [REDACTED] señaló haber devuelto solo el importe de S/ 1 600,85 que es un importe menor al reflejado en dichos estados de movimientos, corresponde modificar la resolución apelada, ordenando al [REDACTED] como medida correctiva que, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a la Cuenta de Ahorros 540****3019 cualquier cobro o retención que se hubiera realizado por la incorrecta aplicación del pago anticipado en el crédito de la denunciante.

Sobre la graduación de la sanción

30. 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).
31. La Comisión lo sancionó con una multa de 6,89 UIT, por no direccionar la totalidad del pago anticipado de la denunciante al saldo capital de su deuda, basando su decisión en los siguientes criterios establecidos en el Decreto Supremo:

¹¹ Ver de la foja 129 a la 238 del expediente.



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

Etapas I: Multa base (m): La Comisión consideró que: a) El nivel de afectación de la infracción era “bajo”, debido a que la cuantía afectada era mayor a 3 UIT y menor a 4 UIT¹²; b) El tamaño del denunciado era de “una gran empresa”¹³; y, c) El factor de duración era de 1,0 por ser una infracción “instantánea”. Por consiguiente, la multa base (m) era de 6,89 UIT.

Etapas II: Multa preliminar (M): La Comisión no evidenció la configuración de ningún factor agravante o atenuante, por lo que la multa preliminar (M) se mantuvo en 6,89 UIT.

Etapas III: Multa final (M*): Finalmente, la infracción objeto de sanción no superaba el tope legal, por lo que la multa final impuesta (M*) por la Comisión resultó ser de 6,89 UIT.

32. Sobre el particular, el [REDACTED] no presentó argumentos y/o medios probatorios para desvirtuar el análisis efectuado por la Comisión. Sin perjuicio de ello, de su revisión, el Colegiado se encuentra conforme con el nivel de afectación “bajo” de la infracción determinada, dado que la cuantía se encontraba contemplada como un supuesto preestablecido en el Cuadro 16 del Decreto Supremo. Asimismo, era correcto concluir que la conducta infractora se suscitó en un solo acto (instantánea).
33. En su escrito del 8 de julio de 2025, el [REDACTED] solicitó la aplicación de un factor atenuante, toda vez que canceló el crédito cuestionado, devolvió el importe debitado por el referido crédito y solicitó la rectificación de la calificación crediticia de la denunciante. No obstante, el hecho que haya cumplido con regularizar las consecuencias negativas del hecho infractor no es un factor atenuante recogido en la norma, dado que -según el artículo 112° del Código- se considera como atenuante la presentación de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada y/o la subsanación inmediata del hecho infractor; sin embargo, no se advierte ello en el expediente. A ello se agrega que la devolución del importe debitado indebidamente no ha sido efectuada en su totalidad.
34. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó al [REDACTED] con una multa de 6,89 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
35. De conformidad con el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por

¹² El importe que se direccionó indebidamente ascendía a S/ 18 801,20,00, importe equivalente a 3,80 UIT.

¹³ 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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)¹⁴, se requiere al [REDACTED] el cumplimiento espontáneo del 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 y los costos del procedimiento, así como de su inscripción en el RIS

36. Considerando que, en su recurso de apelación, el [REDACTED] no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar el pago de las costas y los costos 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 de la facultad reconocida en el artículo 6 del TUO de la LPAG¹⁵ a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, confirmando la resolución venida en grado al respecto.

Sobre el cumplimiento de los mandatos

37. Al respecto, se ordena al [REDACTED] que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas del procedimiento ordenados, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código, respectivamente.
38. En caso de incumplimiento, la señora [REDACTED] podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, de conformidad con los artículos 40 y 41 de la Directiva, respectivamente.

Sobre la remisión de una copia de la resolución a la SBS

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

¹⁵ **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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

39. Habiéndose probado la comisión de la conducta infractora imputada contra el [REDACTED] y que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle copia de la presente resolución para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC del 27 de agosto de 2024, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Natividad [REDACTED] contra [REDACTED] S.A., por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no direccionó la totalidad del pago anticipado de la denunciante al saldo capital de su deuda.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, en el extremo que sancionó a [REDACTED] S.A. con una multa de 6,89 UIT, por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir a [REDACTED] S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, según 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.

CUARTO: Revocar la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, en el extremo que ordenó a [REDACTED] S.A. como medida correctiva que cumpla con aplicar el pago anticipado de S/ 35 383,59 al saldo capital de la deuda del crédito de la denunciante, debiendo efectuarlo con la reducción de plazo e intereses compensatorios acumulados únicamente a la fecha del pago, así como con la liquidación de las comisiones y gastos correspondientes; y, en consecuencia, se deja sin efecto.

QUINTO: Modificar la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, en el extremo referido a la medida correctiva; y, en consecuencia, se ordena a [REDACTED] S.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución,



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 3129-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0047-2024/CPC-INDECOPI-TAC

cumpla con devolver a la Cuenta de Ahorros 540****3019 cualquier cobro o retención que se hubiera realizado por la incorrecta aplicación del pago anticipado en el crédito de la denunciante.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, en el extremo que condenó a [REDACTED] S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento.

SÉTIMO: Ordenar a [REDACTED] S.A. que, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, presente los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo 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 los artículos 117 y 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En caso de incumplimiento, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de los mandatos dictados, conforme a lo establecido en los artículos 40 y 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.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0170-2024/INDECOPI-TAC, en el extremo que dispuso la inscripción de [REDACTED] S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a [REDACTED] S.A. para que dicha entidad adopte los fines que considere pertinentes.

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