



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

capacidad de endeudamiento, entre otros criterios. En ese sentido, no contratar con personas mayores a 63 años constituye un trato discriminatorio contra los consumidores que no se encuentran en tal rango de edad.

2. Por Resolución 1 del 11 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia contra la Cooperativa y le imputó una presunta infracción del artículo 38 del Código, consistente en que habría realizado un trato diferenciado respecto de la contratación del producto financiero denominado “Crédito Personal”, estableciendo rangos de edad.
3. El 15 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una diligencia de verificación en la página web de la Cooperativa. En dicha diligencia, encontró información sobre el producto financiero “Crédito Personal”, en la que se indicaba que la edad máxima para solicitar dicho producto era de 63 años.
4. El 26 de enero de 2024, la Cooperativa presentó sus descargos, allanándose a la conducta imputada en su contra.
5. Por Resolución 3 del 6 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso trasladar a las partes el Informe Final de Instrucción 353-2024/CC1-ST de la misma fecha (en adelante, el IFI). El 14 de mayo de 2024, la Cooperativa presentó sus observaciones al IFI y se desistió de su allanamiento. El 2 de junio de 2024, la [REDACTED] presentó escritos para que se consideren al momento de resolver.
6. Por Resolución 0602-2025/CC1 del 21 de febrero de 2025, la Comisión resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia contra la Cooperativa, respecto a que estableció un trato discriminatorio para la contratación de su producto financiero denominado “Crédito Personal”, por la edad de los consumidores. En consecuencia, la sancionó con una multa de 31,20 UIT.
 - ii) Ordenar a la Cooperativa, en calidad de medida correctiva, que cumpla, en un plazo no mayor de 3 meses, contados a partir del siguiente de la notificación de dicha resolución, con lo siguiente:
 - Abstenerse de establecer y/o exigir, como uno de los requisitos o factores a evaluar para el otorgamiento de los productos financieros que pone a



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

- disposición de sus clientes, el cumplimiento de determinados rangos de edad.
- Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que, debido a sus labores, puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada.
 - Colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.
 - Condenar a la Cooperativa al pago de las costas del presente procedimiento, y disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
- iii) No otorgar un porcentaje de las multas impuestas a la [REDACTED], puesto que no cuenta con un convenio vigente que permita lo anterior.
7. El 21 de marzo de 2025, la Cooperativa apeló la Resolución 0602-2025/CC1, alegando lo siguiente:
- i) Que, la imputación de cargos, contenida en la Resolución 1 del 11 de setiembre de 2023, no fue clara, puesto que en su encabezado no consignó el término “discriminación”². Dicha omisión les generó confusión, debido a que no les permitió identificar que se les imputaba un acto de discriminación. Por el contrario, en la resolución de imputación de cargos se hizo referencia a un trato diferenciado, lo que no brindaba claridad.
 - ii) Que, la autoridad administrativa, en aplicación de los principios de verdad material y primacía de la realidad, debió realizar más indagaciones para determinar si ocurrió o no un acto de discriminación.

² La apelante alegó que dicha omisión también se presentó en los encabezados de sucesivas resoluciones (por ejemplo, Resolución 3 que dispone trasladar el IFI).



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

- iii) Que, no se ha probado la existencia del trato desigual, puesto que únicamente se consideró las capturas de pantalla de su página web aportadas por la [REDACTED]. De acuerdo con las Resoluciones 3649-2019/SPC-INDECOPI, 1453-2020/SPC-INDECOPI y 2025-2019/SPC-INDECOPI, se debe considerar más elementos para determinar el trato desigual, tales como la aceptación del proveedor o una diligencia de verificación realizada por la autoridad.
 - iv) Que, el rango etario no es un requisito para evaluar el otorgamiento del “Crédito Personal”. Presentó los contratos de mutuo³ suscritos con sus asociados donde se verifica que otorgaba créditos a personas mayores de 63 años.
 - v) Que, asimismo, adjuntan sus reglamentos internos sobre colocación de créditos, así como actas de sesiones extraordinarias de su Consejo de Administración, donde se aprecia que no exigen un rango etario.
 - vi) La mención de contar con 63 años para acceder a dicho crédito, consignado en su página web, constituyó un error de información, mas no un acto de discriminación. En ese sentido, corrigieron el referido error, de modo que ya no aparece en su página web.
 - vii) Que, no cuenta con ningún antecedente de denuncias administrativas o reclamos, en los que algún consumidor hubiera manifestado que se le habría discriminado por su edad.
 - viii) Que, debe valorarse como un atenuante de la sanción el hecho de que modificaron su página web en lo relativo al rango etario, lo que se demuestra mediante una constatación notarial adjunta a la apelación.
8. La Cooperativa solicitó la confidencialidad de los contratos de mutuo, así como de sus reglamentos internos y de las actas de sesiones extraordinarias de su consejo de administración.
 9. El extremo de la Resolución 0602-2025/CC1 que resolvió no otorgar un porcentaje de las multas a la [REDACTED] no fue apelado, por lo que ha quedado firme.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

³ La Cooperativa indicó que la denominación “Crédito Personal”, consignada en su página web, engloba a sus créditos “Speedy – Descuento por Planilla” y “Speedy – Pago por Caja o Ventanilla”. Añadió que emplea los términos “Crédito Personal” para facilitar la comunicación con los consumidores y que tales créditos emplean los mismos formatos de contrato mutuo.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

a) Sobre la integración de la Resolución 0602-2025/CC1

10. El artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que los Principios de Celeridad y Eficacia tienen como finalidad dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico⁴.
11. En la parte considerativa de la resolución apelada, la Comisión expuso su análisis sobre la condena de costos contra la Cooperativa -considerandos 115 a 120 de dicha resolución-; sin embargo, en la parte resolutive omitió indicar que ordenaba el pago de los costos. Por tanto, se integra la resolución apelada en este punto.

b) Sobre los cuestionamientos a la imputación de cargos contenida en la Resolución 1 del 11 de setiembre de 2023, así como a las resoluciones de trámite del procedimiento

12. En su apelación, la Cooperativa cuestionó lo siguiente: i) En el encabezado de la referida resolución no se consignó el término “discriminación”, así como en las posteriores resoluciones de trámite; y, ii) En la imputación de cargos, se hizo referencia a presuntos actos de trato diferenciado, lo que no brindaba claridad respecto a si se imputada actos de discriminación.
13. El numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG establece que el principio del debido procedimiento comprende el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y a producir pruebas y obtener una decisión motivada, entre otros. De esta manera, se configurará una trasgresión al principio referido cuando la autoridad administrativa realice cualquier acto u omisión que coloque en peligro las garantías mínimas y derechos procesales que le han sido reconocidas a los administrados e impide que estos puedan ejercer plenamente sus derechos en el procedimiento.
14. En el encabezado de la resolución de imputación de cargos, así como de las demás resoluciones de trámite previas a la Resolución 0602-2025/CC1, se consignó información del número del Expediente, los datos de las partes y el tipo de acto emitido en dichas resoluciones. Dicha información sirve

⁴ Cabe indicar que el artículo 370 del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que cuando la autoridad haya omitido pronunciarse en la parte resolutive sobre algún punto principal o accesorio que fue tratado en la parte considerativa, es posible integrar la resolución sin necesidad de anularla.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

únicamente para identificar al Expediente donde se emite la resolución respectiva. En ese sentido, dicha información no forma parte de la parte considerativa de la resolución (donde se encuentra la motivación de la resolución) ni de su parte resolutive (donde se consigna la decisión de la autoridad en base a la motivación).

15. La falta de mención del tipo administrativo en el encabezado (por ejemplo, mencionar “discriminación” o “idoneidad”) no provoca que la imputación de cargos tenga una falta de claridad ni las otras resoluciones de trámite; puesto que el encabezado no delimita cuál es el tipo infractor imputado, sino que esto se determina en la parte considerativa y resolutive de la respectiva resolución.
16. En relación con la referencia de un trato diferenciado en la resolución de imputación de cargos, se observa que, tanto en su parte considerativa como resolutive, se identificó el tipo infractor imputado: El artículo 38 del Código, el cual contiene la prohibición de discriminación en el consumo. Además, en la parte considerativa de dicha resolución, se indicó expresamente que el trato diferenciado que habría aplicado la Cooperativa vulneraría el derecho de los consumidores a no ser discriminados por motivo de su edad⁵.
17. De la evaluación integral de la resolución de imputación de cargos, se aprecia que se expresó con claridad que la conducta imputada sería una presunta práctica discriminatoria, puesto que se indicó explícitamente que el trato diferenciado que la Cooperativa habría brindado a los consumidores lesionaría el derecho a no ser discriminados por motivo de edad.
18. Cabe indicar que, anteriormente, diversos órganos resolutive del Indecopi interpretaron que, del artículo 38 del Código, podían desprenderse dos conductas diferentes: el trato diferenciado ilícito y la discriminación. Sin embargo, a través de la Resolución 2025-2019/SPC del 24 de julio de 2019, la Sala cambio de criterio, indicando que dicho artículo no realiza una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, por lo que 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. En ese sentido, la mención de trato diferenciado ilícito o discriminación se refieren a la misma infracción.

⁵ La Secretaría Técnica de la Comisión textualmente señaló en la parte considerativa de la resolución de imputación de cargos lo siguiente: “... hecho consistente en que el proveedor denunciado habría realizado un trato diferenciado respecto a la contratación de su producto Crédito Personal estableciendo rangos de edad para la contratación de estos; involucraría una presunta vulneración al derechos de los consumidores a recibir un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de su edad...”. (Subrayado añadido).



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

19. Atendiendo a las consideraciones expuestas, no se aprecia la existencia de una falta de claridad en la imputación de cargos que vulnere el debido procedimiento. Si bien la Cooperativa no mencionó que deducía una nulidad, deba encauzarse su alegato y, en consecuencia, se declara improcedente la nulidad deducida por la Cooperativa por una presunta vulneración del principio del debido procedimiento.
- c) Sobre la presunta falta de indagaciones para determinar la existencia de la conducta imputada
20. De acuerdo con el artículo 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG, el principio de verdad material implica que la autoridad verifique los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados. Por su lado, el principio de primacía de la realidad indica que debe considerarse las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.
21. En el presente expediente, la [REDACTED] presentó capturas pantalla de la página web de la Cooperativa, donde establecía el rango máximo de 63 años para solicitar la contratación del "Crédito Personal". A diferencia de lo indicado por la Cooperativa, se aprecia que la Secretaría Técnica de la Comisión, el 5 de setiembre de 2023, realizó una diligencia de verificación -ver foja 18 del Expediente-, en la que constató que la Cooperativa consignada como requisito para solicitar la referida contratación la edad máxima de 63 años.
22. Por tanto, la Comisión desplegó las medidas probatorias necesarias para determinar la existencia del presunto trato desigual. Si bien la Cooperativa no indicó que deducía una nulidad, corresponde encauzar su alegato y, en consecuencia, declarar la improcedencia de la nulidad deducida por la denunciante por una presunta vulneración de los principios de verdad material y primacía de la realidad.
- d) Sobre la solicitud de confidencialidad de la documentación presentada por la Cooperativa
23. En su apelación, solicitó la confidencialidad de los siguientes documentos: i) 5 solicitudes de crédito y hojas resumen de socios de la Cooperativa; ii) El Reglamento de Créditos y Política de Admisión de 2025 y el Reglamento de Reglamento de Créditos y Política de Admisión de 2021; y, iii) El Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración del 29 de enero de 2024, y 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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración del 30 de enero de 2021.

24. De acuerdo con la Directiva 001-2008-TRI-INDECOPI, Directiva sobre confidencialidad de la información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Funcionales del INDECOPI (en adelante, la Directiva sobre Confidencialidad), podrá declararse la confidencialidad de aquella información de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionar perjuicios a alguna de las partes; así como de la información protegida por el secreto comercial o empresarial, entre otra información.
25. Respecto de la información relativa a las solicitudes crédito y hojas resumen pertenecientes a los socios de la Cooperativa, se aprecia que contiene información referida a los nombres de los socios -a quienes se les otorga un crédito-, su código de socio, nombre del cónyuge del socio, dirección domiciliaria, teléfono de casa, Documento Nacional de Identidad y datos relativos al préstamo. Esta información corresponde a personas que no forman parte del presente procedimiento y se refieren a datos que permiten identificarlos, por lo que su divulgación podría perjudicarlos. En tal sentido, debe declararse su reserva y confidencialidad frente a terceros y por un plazo indefinido.
26. La Directiva de Confidencialidad indica que se entiende por secreto empresarial a la información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero. Un secreto empresarial podrá estar referido a la naturaleza, características o finalidades de los productos. Según dicha directiva, esta información califica como confidencial cuando sea secreta, tenga valor comercial y haya sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta.
27. En cuanto a los reglamentos de Créditos y Política de Admisión, estos documentos son reglamentos internos de la Cooperativa que contienen información relativa a las políticas de admisión y las pautas que rigen el otorgamiento de créditos, desde la evaluación, calificación, aprobación, otorgamiento, hasta el control y recuperación de dichos créditos.
28. Los mencionados documentos contienen información que se emplea en las actividades económicas de la Cooperativa, dado que se refiere a las pautas para otorgar créditos, así como el control y recuperación de los mismos. Entre otra información, se encuentran las características de los créditos ofrecidos



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

por la Cooperativa a sus socios. De esta manera, dicha información esta referida a un secreto empresarial.

29. Respecto de las condiciones para declarar su confidencialidad, se aprecia que dicha información tiene naturaleza reservada, al tratarse de un documento interno; tiene valor comercial, pues contiene información de la estructura de sus créditos, y no se aprecia que esta información se encuentre publicada en fuentes de acceso al público o que se entregue a sus socios. Por tanto, debe declararse su reserva y confidencialidad frente a terceros y por un plazo indefinido.
30. En cuanto a la solicitud de confidencialidad sobre el Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración del 29 de enero de 2024, dicho documento contiene una descripción de los asuntos tratados por el Consejo de Administración en dicha fecha. Dichos asuntos fueron la presentación y aprobación del Reglamento de Crédito y Política de Admisión de 2025 y la presentación de informes del área sobre créditos mayores a S/ 100 000,00.
31. La descripción de los asuntos referidos tiene carácter general. No revela alguna información sobre las características o finalidades de los productos de la Cooperativa o alguna información que pueda usarse para ofrecer sus productos a sus asociados. En efecto, la referida acta contiene información general sobre los capítulos del Reglamento de Créditos y Política de Admisión de 2025, sin detallar su contenido; y la mención de una recomendación para realizar auditorías internas respecto de créditos mayores a S/ 100 000,00, cada cierto periodo. Por tanto, no se observa que la referida información tenga algún valor comercial cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a su titular. Por tanto, se deniega su confidencialidad.
32. Finalmente, en relación con el Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración del 30 de enero de 2021, dicho documento contiene información detallada sobre las categorías de riesgos que aplicaría la Cooperativa -a dicha fecha- respecto de sus créditos de consumo y créditos Pyme. Esta información se refiere específicamente a las características que se aplicaban a tales productos; por lo que cuenta con valor comercial. Cabe indicar que no se advierte que dicha información sea fácilmente accesible al público o que hubiera sido divulgada por la Cooperativa, por lo que tiene carácter reservado. Por tanto, debe declararse su reserva y confidencialidad frente a terceros y por un plazo indefinido.

Sobre la prohibición de discriminación en el consumo



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

Marco teórico legal

33. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú. En diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁶. El derecho a la igualdad, al proyectarse en el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo en la regulación especial sobre protección al consumidor.
34. En efecto, 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, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2 de la Constitución o cualquier de otra índole.
35. El artículo 38 del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen; así como realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁷.
36. El artículo antes mencionado no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria. En ese sentido, conforme con el referido marco normativo y con anteriores pronunciamientos⁸, basta para configurar el trato discriminatorio, la existencia de un trato desigual a un consumidor que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, al margen de la causa que origine el trato desigual; por lo que una presunta

⁶ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.

⁸ Al respecto, a través de la Resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor indicó que 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. En ese sentido, estableció el criterio consistente en que, para configurar un acto de discriminación, solo basta que exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, al margen de la causa que origine el trato desigual.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

infracción a la prohibición de discriminación debe imputarse de forma independiente al motivo que habría ocasionado la conducta cuestionada⁹.

37. El artículo 39 del Código establece reglas probatorias específicas para analizar la existencia de un acto de discriminación. El consumidor deberá, en primer lugar, probar -cuando menos indiciariamente- la existencia de un trato desigual. Superado este requisito, en un segundo momento, la Administración exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual. En el caso de que el proveedor acredite la existencia de una justificación válida, el consumidor deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.

Aplicación al caso en concreto

38. La ████████ denunció que la Cooperativa realizó actos discriminatorios contra consumidores por motivo de su edad, debido a que en su página web estableció un rango máximo de edad (63 años) para acceder al producto financiero “Crédito Personal”, por lo que los consumidores que no se encontraban en dicho rango serían excluidos de la contratación de tales productos.
39. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa, por realizar actos discriminatorios, toda vez que se probó un trato desigual a los consumidores por su edad para acceder a dicho producto, y no acreditó una justificación válida para realizar tal diferencia.
40. Conforme con el marco normativo expuesto, a fin de determinar si la Cooperativa realizó actos discriminatorios, se analizará -a continuación- si existen elementos de prueba de la existencia de un trato desigual contra los consumidores respecto del acceso a dicho producto; luego de lo cual, de acreditarse lo anterior, se evaluará si existe una justificación objetiva y razonable del trato desigual.

Sobre el trato desigual

41. En su denuncia, la ████████ insertó una captura de pantalla de la página web de la Cooperativa tomada el 13 de agosto de 2023 -ver reverso de foja 5 del

⁹ Dicho razonamiento no desconoce que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

Expediente-. En dicha captura se aprecia información sobre el producto financiero “Crédito Personal”. Se indica que es un crédito de libre de disposición y se consigna que la edad máxima para solicitarlo es de 63 años.

42. En relación con lo último, la Secretaría Técnica de la Comisión, a través de la diligencia del 5 de setiembre de 2023, constató que, en la página web de dicha denunciada, establecía el referido rango de edad máximo (63 años) para que los consumidores soliciten el acceso al referido crédito.
43. Dichos medios probatorios demuestran que, a la fecha de la denuncia, la Cooperativa exigía tener como máximo 63 años para solicitar el “Crédito Personal”. Cabe indicar que en sus descargos la Cooperativa no negó la existencia de dicho requisito, sino que alegó que se consignó en su página web por error, lo que reafirma la existencia del referido rango etario, a la fecha de la denuncia.
44. El límite de edad máximo de 63 años implica un trato desigual para los consumidores que no se encuentran dentro de dicho rango, puesto que los consumidores mayores de dicha edad serían excluidos de la posibilidad de contratar el mencionado producto financiero.
45. En su apelación, la Cooperativa alegó que no se probó la existencia del trato desigual, debido a que la Comisión solo consideró los medios probatorios ofrecidos por la [REDACTED]; y, por el contrario, conforme con resoluciones de la Sala, debió recabarse medios probatorios adicionales.
46. Si bien la Comisión no hizo referencia a la diligencia de verificación del 5 de setiembre de 2023, no se advierte que únicamente valorara la captura de pantalla aportada por la [REDACTED], para determinar la existencia del trato desigual. En efecto, además de dicha captura, la Comisión consideró que la Cooperativa alegó que dicho requisito de edad respondía a un error.
47. De lo anterior, se aprecia que no existía falta de certeza sobre la existencia del referido requisito en la página web de la Cooperativa; por lo que los medios probatorios que analizó la Comisión resultaron suficientes para establecer la existencia de un trato desigual.
48. La Cooperativa alegó que la mención de 63 años en su página web respecto del “Crédito Personal” no era un requisito para acceder al referido crédito. Al respecto, adjuntó las solicitudes de crédito y hojas de resúmenes, en los que otorgaría créditos a personas mayores a 63 años; asimismo, presentó sus



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

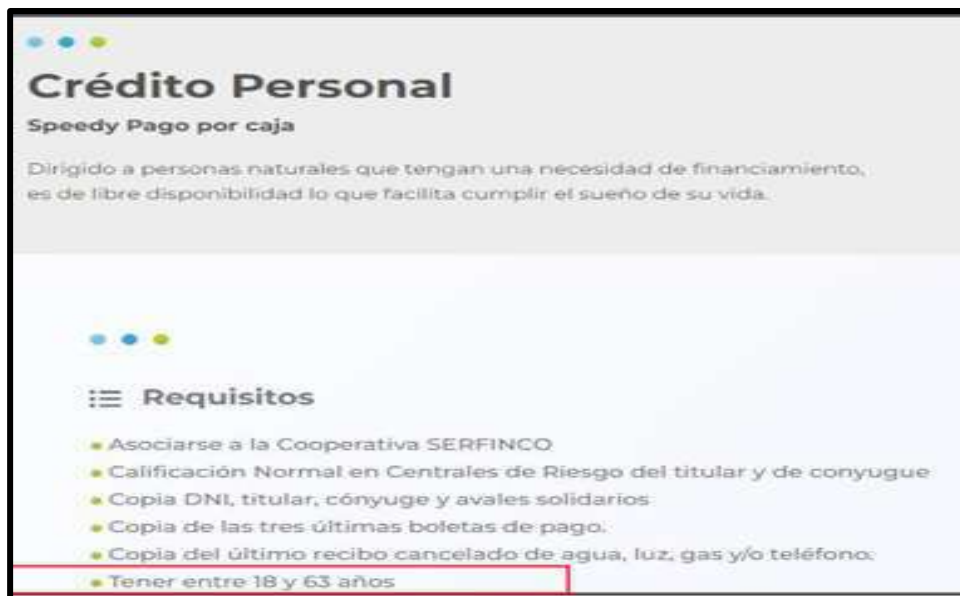


RESOLUCIÓN 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

reglamentos internos para otorgamiento de créditos, donde no se consignaría dicho requisito.

49. Es importante señalar cual era la forma de presentación de la oferta del producto financiero “Crédito Personal” a través de la página web de la Cooperativa. La referida denunciada presentaba dicho producto indicando requisitos tales como ser socio de la Cooperativa, la edad mínima y máxima, entre otros. Por ejemplo, a continuación, se puede apreciar los requisitos del “Crédito Personal”:



50. La sola mención “Tener entre 18 y 63 años” genera inmediatamente la impresión en los consumidores que las personas mayores a 63 años no pueden acceder al referido crédito, lo que lleva a que se abstengan de solicitar su contratación. En la página web de la Cooperativa, no se aprecia alguna aclaración referida a que la edad de los consumidores sería referencial para otorgar los créditos. Por el contrario, el límite de edad máximo fue claramente establecido en tal soporte virtual, sin ninguna aclaración o aviso.
51. Al margen de que el referido requisito no se encuentre en sus reglamentos internos, la denunciada fijó la edad de 63 años como requisito determinante para solicitar la contratación del mencionado producto financiero en su página web. Por lo que, los consumidores que se encontraban fuera de la edad máxima no tendrían incentivos para solicitar el acceso a tales productos, al encontrar tal limite en la página web de la Cooperativa. Por ende, el efecto de



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

establecer dicho requisito, a través del referido medio virtual de alcance nacional, es excluir a tales personas por encima de la edad requerida.

52. El hecho de que algunos consumidores, por encima de la edad requerida, hubieran accedido a dichos créditos no enerva que otros consumidores se hayan abstenido de solicitarlos al observar el referido límite. La denuncia de la [REDACTED] no está orientada a tutelar a un consumidor en concreto, sino a proteger intereses difusos, es decir, a la generalidad de consumidores que pudieron acceder a la página web de la Cooperativa. De esta manera, diversos consumidores se vieron impedidos de solicitar tales créditos, que no se encontraban dentro del rango de edad referido.
53. Por tanto, se encuentra probado que la Cooperativa brindó un trato desigual a los consumidores que no se encontraban dentro de la edad máxima requerida para solicitar la contratación del "Crédito Personal".
54. Superado el primer nivel de análisis previsto por el artículo 39 del Código, se debe evaluar si la Cooperativa ha cumplido con probar la existencia de una causa objetiva, bajo un enfoque de razonabilidad, que justificara no contratar con consumidores, por su edad.

Sobre la justificación del trato diferenciado

55. La denunciada alegó que la mención de contar con 63 años para acceder a dicho crédito, consignado en su página web, constituyó un error de información, mas no un acto de discriminación. Indicó que dicha mención se encontraría corregida.
56. La restricción prevista por la entidad financiera estaba consignada en un medio de difusión de alcance nacional. En ese sentido, la forma en que la Cooperativa consignó el requisito de la edad máxima para acceder a dicho producto financiero fue determinante para generar que diversos consumidores se inhibieran de solicitar su acceso.
57. La Sala¹⁰ ha indicado que, en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor, el análisis de responsabilidad de un proveedor no se determina en razón de la existencia de su intención de realizar la conducta infractora, sino que se evalúa si objetivamente infringió la normativa de protección al consumidor, siendo únicamente exonerado de responsabilidad administrativa si acredita la

¹⁰ Ver Resolución 3217-2024/SPC-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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal, conforme con el artículo 104 del Código.

58. De esta manera, la alegación de que el requisito de edad haya sido consignado por error en la página web de la Cooperativa no resulta relevante para determinar la responsabilidad de dicha denunciada; puesto que no se requiere considerar un parámetro de responsabilidad subjetivo, como la negligencia al consignar por error dicho requisito.
59. Por tanto, la alegación de la existencia del referido error no justifica que la Cooperativa haya establecido un trato desigual a los consumidores por su edad. Más aún cuando la Cooperativa no ha demostrado que la existencia del referido requisito responda a una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal.
60. Una persona mayor de 63 años debe tener la posibilidad de someterse al mismo tipo de evaluación que el resto de las personas que pueden acceder al producto financiero mencionado. Si una entidad financiera realiza una evaluación basada en criterios objetivos -los cuales examinen la capacidad de endeudamiento del contratante, así como la posibilidad de garantizar el cumplimiento en el pago y no únicamente su edad como filtro-, el proveedor no colocará en riesgo la estabilidad de los fondos a su cargo en mayor medida que si contratara con cualquier otro consumidor en el mercado; puesto que el otorgamiento del producto financiero se sustentará en la capacidad real del consumidor para asumir las obligaciones derivadas del referido producto.
61. No se trata de otorgar de forma automática préstamos a cualquier persona que lo solicite, sino que, siguiendo una evaluación objetiva, la entidad bancaria determine si el solicitante se encuentra en una real capacidad de asumir y cancelar la deuda.
62. La Cooperativa alegó que no cuenta con antecedentes denuncias administrativas o reclamos por actos discriminatorios en razón de la edad. Tal como se indicó, la Cooperativa difundió el rango etario máximo para acceder a sus productos a través de un medio de difusión de alcance nacional; afectando a una generalidad de consumidores. En ese sentido, no resulta relevante, para determinar su responsabilidad, la existencia de denuncia o reclamos de consumidores individualizados por prácticas discriminatorias.
63. Por tanto, la Cooperativa no acreditó la existencia de una causa objetiva y razonable que permita justificar válidamente la exclusión de las personas mayores de 63 años para acceder al "Crédito Personal". Por el contrario, los



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

medios probatorios demuestran que la Cooperativa no permitió solicitar la contratación de dicho crédito a las referidas personas, lo cual obedeció a un trato discriminatorio, debido a que dicha entidad financiera brindaba la posibilidad de acceso a personas que se encontraban dentro del rango de edad establecido en su página web.

64. Por lo expuesto, se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra la Cooperativa por brindar un trato discriminatorio a los consumidores, por su edad.

Sobre la graduación de las sanciones

65. El artículo 112 del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar la Administración.
66. En vía reglamentaria, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
67. Dicha norma indica que, en casos de protección al consumidor, se graduará la sanción conforme con el "Método *Ad-hoc*" cuando, entre otros supuestos, la conducta infractora tuvo un alcance nacional. Bajo dicho método¹¹, la multa Base (m) se determina dividiendo el factor *B* (que representa el beneficio ilícito¹² o daño¹³ originado por la infracción) entre el factor *p* (que representa la

¹¹ Conforme al Decreto Supremo 032-2021-PCM, la graduación de la sanción comprende tres (3) etapas para estimar la multa final (M*): i) La estimación de la Multa Base (m); ii) La estimación de la multa preliminar (M); y, iii) El ajuste de la multa según los topes legales establecidos en las normas de competencia del órgano resolutorio respectivo.

¹² Según el Decreto Supremo 032-2021 PCM, la graduación del factor B en base al beneficio ilícito comprende los beneficios adicionales obtenidos o esperados a partir de la infracción, lo que puede expresarse por incrementos en los ingresos del infractor producto, o por costos evitados. Para graduar la sanción en base a los ingresos se requiere contar con información que permita extraer las ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto o servicio específico. En caso de que la fuente principal del beneficio ilícito sea el ahorro obtenido por evitar el cumplimiento de la normativa, se utilizara el monto de los costos de evitados.

¹³ El Decreto Supremo 032-2021-PCM señala que, en el caso de la aproximación del Factor B sea a través del daño o perjuicio económico causado, deben diferenciarse tres tipos de definiciones de daño: el daño emergente (que representa la pérdida del patrimonio del afectado, causada por la infracción); el lucro cesante (que representa el beneficio esperado que el agente económico afectado hubiera recibido si no hubiera ocurrido la infracción); y, el daño a la persona (que representa toda lesión a la integridad del individuo y su proyecto de vida derivada de la infracción)



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

probabilidad de detección), lo que se expresa en la siguiente operación matemática $m = B/p$.

68. La Comisión aplicó el "Método *Ad Hoc*" para graduar las sanciones a imponer a la Cooperativa, toda vez que el requisito de una edad mínima fue establecido en su página web que tiene alcance nacional. Para determinar el factor *B* de la multa base, no consideró el Beneficio ilícito, puesto que no existía información que permita extraer las ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto o servicio específico, o el monto de los costos evitados. De esta manera, aplicó el criterio de daño para graduar el referido factor, indicando, bajo un enfoque de daño a la persona, que se excluyó a diversos consumidores del acceso a los referidos productos, lo que obedeció a un trato discriminatorio. Añadió que lo anterior produjo un daño a la credibilidad y confianza en el sistema financiero.
69. En virtud de lo anterior, considerando la probabilidad de detección, la existencia un factor agravante referido a la afectación de intereses colectivos o difusos, la inexistencia de atenuantes y los topes legales, la Comisión impuso una multa de 31,2 UIT.
70. Antes de analizar los alegatos de la Cooperativa, se aprecia que la determinación del valor del daño no estuvo adecuadamente motivada, pues fue sustentada en premisas generales sobre el daño que los actos de discriminación habrían provocado a los consumidores.
71. El Decreto Supremo 032-2021-PCM indica que, para cuantificar el daño, se requiere información que permita extraer los ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o Valor de Vida Estadística. El referido decreto reconoce que, si la Administración no contara con la información para determinar el daño, puede emplear información pública, estudios académicos, entre otros, vinculados a las condiciones de la infracción del caso concreto. Sin embargo, la Comisión no justificó la dimensión del daño que consideró a partir de la información mínima indicada en el referido decreto, ni -ante la falta de información- acudió a otras fuentes equivalentes para determinar el daño.
72. El numeral 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG establece que constituyen causales de nulidad del acto administrativo defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez. El numeral 4 del artículo 3 del referido cuerpo normativo establece la motivación como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

73. De acuerdo con el Tribunal Constitucional, la exigencia de motivar un acto administrativo implica que la autoridad exponga los fundamentos que sustentan aquel acto de forma explícita y suficiente¹⁴. La insuficiencia de motivación constituirá un defecto que tiene como consecuencia la nulidad del acto administrativo cuando se omite desarrollar las razones fácticas o jurídicas indispensables a luz de lo que se está decidiendo¹⁵.
74. En el presente caso, tal como se ha indicado, la Comisión no fundamentó adecuadamente la determinación del daño a fin de graduar las sanciones a imponer a la Cooperativa, conforme con lo exigido del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Por ende, la resolución apelada contiene una motivación insuficiente, transgrediendo lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 3 del TUO de la LPAG. En consecuencia, corresponde declarar la nulidad parcial de la referida resolución en el extremo de la graduación de las sanciones.
75. En aplicación del artículo 227 del TUO de la LPAG y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma, corresponde a la Sala, en vía de integración, realizar la graduación de las sanciones a imponer a la Cooperativa.
76. Si bien en este caso no existe información para determinar el beneficio ilícito o el daño provocado por los actos discriminatorios, cabe indicar que la Sala, en anteriores pronunciamientos¹⁶, no aplicó el “Método *Ad Hoc*” cuando no contó con información suficiente para realizar el cálculo del beneficio ilícito o el daño. En su lugar, aplicó los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, sustentando la graduación de la sanción en base a los criterios cualitativos recogidos en dicha norma. En ese sentido, se aplicará el mencionado artículo para graduar las sanciones a imponer a la Cooperativa.
77. En aplicación del artículo 112 del Código, la graduación de la sanción por los actos de discriminación respecto al producto “Crédito Personal” es la siguiente:
- **Daño resultante de la infracción:** Dicho daño se vincula a una lesión al

¹⁴ FUNDAMENTO 4 DE LA SENTENCIA DEL 2 DE JUNIO DE 2022 EMITIDA POR EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL EN EL EXPEDIENTE 03179-2021-PA/TC

(...)

Es indiscutible que la exigencia de motivación suficiente de sus actos es una garantía de razonabilidad y no arbitrariedad de la decisión administrativa. En esa medida, este Tribunal debe enfatizar que la falta de motivación o su insuficiencia constituye una arbitrariedad e ilegalidad, en la medida en que es una condición impuesta por la Ley N.º 27444. Así, la falta de fundamento racional suficiente de una actuación administrativa es por sí sola contraria a las garantías del debido procedimiento administrativo.

¹⁵ Entre otras sentencias, ver el fundamento 5 de la Sentencia del 26 de enero de 2024, emitida por el Tribunal Constitucional en el Expediente 01858-2022-PA/TC. En dicho fundamento, el referido tribunal desarrolló el supuesto de motivación insuficiente de una decisión judicial, lo que resulta aplicable al presente caso.

¹⁶ Ver, por ejemplo, la Resolución 0045-2025/SPC-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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

derecho a la igualdad, en tanto que este tipo de conductas establecen un trato diferenciado a los consumidores respecto de otros, sin una justificación válida. Esto genera que los afectados sean excluidos, por su edad, de la posibilidad de contratar los bienes y servicios que ofrece la Cooperativa.

- **Probabilidad de detección de la conducta:** Media debido a que la Autoridad conoció la existencia de los actos discriminatorios a partir de la denuncia de la [REDACTED].
- **Efectos negativos en el mercado:** La verificación de un trato desfavorable y excluyente en atención a los actos discriminatorios genera un daño en la credibilidad y confianza que los consumidores tienen de los proveedores de productos y servicios financieros en el mercado.

Es pertinente considerar que las cooperativas son entidades que tienen un menor alcance que las entidades bancarias tradicionales, es decir, no operan con la misma cantidad de consumidores que dichas entidades. Esta situación limita los efectos negativos que un acto discriminatorio por rangos etarios (como el presente) puedan ocasionar en el mercado.

En ese contexto, existen dos tipos de cooperativas: Cooperativas de Ahorro y Crédito Autorizadas a Captar Recursos del Público y las Cooperativas de Ahorro No Autorizadas a Captar Recursos del Público, por lo que solo operan con sus socios. Como se aprecia, el segundo tipo de cooperativa se desenvuelve en un ámbito de prestación de servicios más reducido, pues los consumidores que pretendan contratar sus servicios deben constituirse en socios, lo que conlleva a algunos riesgos diferentes que ser un cliente de una entidad bancaria tradicional.

La denunciada es una Cooperativa No Autorizadas a Captar Recursos del Público¹⁷, por lo que solo operan con sus socios. Estas circunstancias deben valorarse al momento de imponer la graduación de la sanción, a fin de que resulte razonable y proporcional.

78. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, corresponde sancionar a la Cooperativa con 5 UIT por la discriminación etaria en el producto “Crédito Personal”.

¹⁷ Esta información puede verse en el siguiente enlace: <https://www.sbs.gob.pe/registro-coopac>.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

79. Adicionalmente, se presentan las siguientes circunstancias agravantes y atenuantes de las conductas infractoras:

- **Circunstancia agravante referida a la afectación negativa a intereses colectivos o difusos:** Los actos discriminatorios afectaron a un grupo indeterminado de consumidores que accedieron a la página web de la Cooperativa.
- **Circunstancia atenuante:** El artículo 112 del Código indica que una circunstancia atenuante es el cumplimiento de las siguientes condiciones de modo concurrente: a) Haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma; y, b) Haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

La Cooperativa indicó que debería considerarse como atenuante el hecho que retiró el requisito de edad de 63 años de su página web, lo cual se verifica de la revisión de sus descargos del 26 de setiembre 2023. Sin embargo, no resulta posible aplicar el atenuante mencionado, dado que un acto de discriminación es una conducta cuyos efectos no pueden ser revertidos totalmente, sino únicamente mitigados o atenuados.

Ahora bien, el artículo 112 del Código señala que la autoridad puede considerar otras circunstancias similares a los atenuantes contenidos en el referido artículo que puedan atenuar la sanción. La conducta de la Cooperativa de retirar el referido requisito al tomar conocimiento de la imputación de cargos implicó que -antes que la Comisión emita su pronunciamiento final- cesara la práctica discriminatoria, por lo que se considera dicha circunstancia.

80. Dado que convergen una circunstancia agravante y una atenuante, corresponde mantener la sanción de 5 UIT impuesta a la Cooperativa, por la discriminación etaria en el producto financiero referido.

Sobre las medidas correctivas, el pago de costas y costos y la inscripción en el RIS

81. Considerando que, en su recurso de apelación, la Cooperativa no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar las medidas correctivas, el pago de las costas y costos, ni su inscripción en el RIS y que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, la Sala asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, confirmando la resolución venida en grado



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

al respecto, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6 del TUO de la LPAG a la Administración.

Sobre el cumplimiento de los mandatos

82. Se ordena a la Cooperativa que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas 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.
83. En caso de incumplimiento, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medidas correctivas, de conformidad con 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.

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

84. Habiéndose probado la comisión de la conducta infractora imputada contra la Cooperativa 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: Integrar la Resolución 602-2025/CC1 del 21 de febrero de 2025 en el extremo que omitió resolver que ordenaba a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada el pago de los costos del procedimiento a favor de la [REDACTED]

SEGUNDO: Declarar la improcedencia de las nulidades deducidas por Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada referidas a una presunta vulneración de los principios del debido procedimiento, verdad material y primacía de la realidad.

TERCERO: Declarar la reserva y confidencialidad, frente a terceros y por plazo indefinido, de los siguientes documentos: i) 5 solicitudes de crédito y Hojas Resumen de créditos pertenecientes a socios de la Cooperativa; ii) el Reglamento



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

de Créditos y Política de Admisión de 2025 y el Reglamento de Reglamento de Créditos y Política de Admisión de 2021; y, iii) El Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración del 30 de enero de 2021.

CUARTO: Denegar la solicitud de confidencialidad presentada por Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada respecto del documento el Acta de Sesión Extraordinaria del Consejo de Administración del 29 de enero de 2024.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0602-2025/CC1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada, por infracción del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al realizar actos discriminatorios en relación con su producto financiero “Crédito Personal”.

SEXTO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0602-2025/CC1 en el extremo que impuso a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada una multa de 31,20 UIT por incurrir en vicios de motivación insubsanables.

SÉTIMO: En vía integración, sancionar a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada con 5 UIT.

OCTAVO: Requerir a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada el cumplimiento espontáneo del pago de las multa impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con 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.

NOVENO: Confirmar la Resolución 0602-2025/CC1 que ordenó, en calidad de medida correctiva, a Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, que, en un plazo no mayor de 3 meses, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- i) Abstenerse de establecer y/o exigir, como uno de los requisitos o factores a evaluar para el otorgamiento de los productos financieros que pone a disposición de sus clientes, el cumplimiento de determinados rangos de edad.
- ii) Brindar una capacitación sobre prevención de discriminación en el consumo a todos los trabajadores de la entidad financiera que debido a sus labores puedan verse involucrados en una práctica comercial como la sancionada.



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

- iii) Colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible, con el siguiente mensaje: *“Este establecimiento está prohibido de discriminar a cualquier consumidor por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, edad o cualquier otra índole, pues ello constituye una infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Si una persona advierte que este establecimiento incumple dicha prohibición, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante el Indecopi.”* Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 0.5 x 0.5 centímetros.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0602-2025/CC1 que condenó a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante.

DÉCIMO PRIMERO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37 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, se ordena a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas complementarias ordenadas 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 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En caso se produzca el incumplimiento de tal mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la referida comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento las medidas correctivas complementarias, 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.

DÉCIMO SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0602-2025/CC1 que dispuso la inscripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y



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 0601-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1750-2023/CC1

AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Cooperativa de Ahorro y Crédito Serfinco Limitada, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente