





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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

contratar con personas menores de 20 años constituye un trato discriminatorio.

2. El 5 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) realizó una diligencia de verificación en la página web de la Caja. En dicha diligencia encontró información sobre el producto financiero “Crédito Multifinanciero”, en la que se indicaba que la edad mínima para solicitar dicho crédito era de 20 años.
3. Por Resolución 1 del 11 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia contra la Caja 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 Multifinanciero”, estableciendo rangos de edad.
4. El 25 de setiembre de 2023, la Caja presentó sus descargos.
5. Por Resolución del 17 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión dispuso trasladar a las partes el Informe Final de Instrucción 228-2025/CC1-ST de la misma fecha (en adelante, el IFI). El 25 de febrero de 2025, la Caja presentó sus observaciones al IFI.
6. Por Resolución 0716-2025/CC1 del 28 de febrero de 2025, la Comisión resolvió lo siguiente:
  - i) Declarar fundada la denuncia contra la Caja, respecto a que estableció un trato discriminatorio para la contratación de su producto financiero denominado “Crédito Multifinanciero”, por la edad de los consumidores. En consecuencia, la sancionó con una multa de 31,20 UIT.
  - ii) Ordenar a la Caja, 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 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.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

- 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 Caja 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 Caja apeló la Resolución 0716-2025/CC1, alegando lo siguiente:
- i) Que, de acuerdo con la página web, el requisito de la edad no era el único requisito para acceder al “Crédito Multifuncionarios”.
  - ii) Que, no incurrió en actos de discriminación, puesto que la restricción etaria se encontraba justificada en lo siguiente:
    - a) Su derecho a la libertad contractual reconocido en el artículo 2 de la Constitución, que lo faculta a decidir con quien contratar; para lo cual toman en cuenta diversos criterios.
    - b) El derecho a la igualdad implica analizar las diferencias de las situaciones en las que se encuentran sus posibles clientes. En ese sentido, establecer la edad como diferencia en su oferta responde a su política empresarial de dividir segmentos de consumidores.
    - c) En la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente 05157-2014-PA/TC, los magistrados Oscar Urviola Hani y José Luis Sardón de Taboada consideraron que no otorgar un crédito a una persona por su edad (84 años) constituía un criterio válido, pues era una diferencia razonable.
    - d) La legislación nacional y los convenios internacionales establecen edades mínimas para que las personas puedan ejercer sus derechos y obligaciones (por ejemplo, para ser Defensor del Pueblo o Presidente de la República, se requiere 35 años)



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

- e) El artículo 38 del Código no indica a la edad como un motivo de discriminación. No se puede considerar que se encuentre en el supuesto de otra índole
  - f) El artículo 222 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, la Ley del Sistema Financiero), establece criterios para evaluar las operaciones que integran la cartera crediticia, e indica límites a fin de mitigar los riesgos para los ahorristas.
  - g) Las entidades financieras asumen el riesgo inherente a su negocio, considerando que sus recursos económicos provienen del ahorro del público y el Estado fomenta y garantiza el ahorro.
  - h) Su producto “Crédito Multifinanciero” tiene la finalidad de financiar a un segmento desatendido de la demanda, donde no existe información clara de la fuente de ingresos de los clientes, lo cual es poco atractivo por el alto nivel de riesgo.
  - i) A través del análisis de su cartera de clientes, se aprecia que los consumidores menores de 20 años presentan un mayor riesgo de mora, al no contar con capacidad de pago, por lo que otorgar un crédito a dichas personas supone un riesgo de incumplimiento.
  - j) No se ha recibido ninguna denuncia o reclamo por parte de los consumidores cuestionando el requisito de la edad.
- iii) Que, la multa impuesta resulta excesiva, dado que no se ha evaluado el daño correctamente. Debe considerarse que retiró el requisito de la edad de su página web.
8. El 14 de octubre de 2025, la [REDACTED] absolvió los argumentos de apelación formulados por la Caja.
9. El extremo de la Resolución 0716-2025/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:

#### a) Sobre la integración de la Resolución 2816-2024/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



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

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 jurídico<sup>2</sup>.

11. En la parte considerativa de la resolución apelada, la Comisión expuso su análisis sobre la condena de costos contra la Caja -considerandos 97 a 102 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.

## Sobre la prohibición de discriminación en el consumo

### Marco teórico legal

12. 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 subjetivo<sup>3</sup>. El derecho a la igualdad, al proyectarse en el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo en la regulación especial sobre protección al consumidor.
13. 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.
14. 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 justificadas<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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).

<sup>4</sup> **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



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

15. 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 pronunciamientos<sup>5</sup>, 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 dicho trato; por lo que una presunta infracción a la prohibición de discriminación debe imputarse de forma independiente al motivo que habría ocasionado la conducta cuestionada<sup>6</sup>.
16. 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

17. La ████████ denunció que la Caja realizó actos discriminatorios contra consumidores por motivo de su edad, debido a que en su página web estableció un rango mínimo de edad (20 años) para acceder al producto financiero “Crédito Multifinanciero”, por lo que los consumidores que no se encontraban en dicho rango serían excluidos de la contratación de tales productos.
18. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la Caja, 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.

---

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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

19. Conforme con el marco normativo expuesto, a fin de determinar si la Caja 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

20. En su denuncia, la [REDACTED] insertó una captura de pantalla de la página web de la Caja tomada el 11 de agosto de 2023 -ver reverso de foja 5 del Expediente-. En dicha captura, se aprecia que la edad mínima para solicitar el producto financiero “Crédito Multifinancios” es de 20 años. Asimismo, a través de la diligencia del 5 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión constató que, en la página web de la Caja, se establecía 20 años como rango de edad mínimo para que los consumidores soliciten el acceso al referido crédito. Por tanto, dichos medios probatorios demuestran que, a la fecha de la denuncia, la Caja exigía tener como mínimo 20 años para solicitar el “Crédito Multifinancios”.
21. El límite de edad mínimo de 20 años implica un trato desigual, pues los consumidores menores de dicha edad serían excluidos de la posibilidad de contratar el mencionado producto financiero.
22. La Caja alegó que la mención de 20 años en su página web respecto del “Crédito Multifinancios” no era el único requisito para acceder al referido crédito. Al respecto, es importante señalar cual era la forma de presentación de la oferta del producto en la página web de la Caja. Dicha denunciada presentaba el “Crédito Multifinancios” indicando que se requería contar con 20 años como mínimo y 12 meses de experiencia en un oficio o actividad. Esto se aprecia a continuación:



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1



23. La sola mención “Tener mínimo 20 años” genera inmediatamente la impresión en los consumidores que las personas menores a 20 años no pueden acceder al referido crédito, lo que lleva a que se abstengan de solicitar su contratación. En la página web de la Caja no se aprecia alguna aclaración respecto a que la edad de los consumidores para obtener un crédito fuera referencial. Por el contrario, dicho límite de edad fue claramente establecido en tal soporte virtual, sin ninguna aclaración o aviso.
24. En ese sentido, al margen de que existen otros requisitos para el acceso a dicho crédito, la denunciada fijó la edad de 20 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 mínima no tendrían incentivos para solicitar el acceso a tal producto. Por ende, el efecto de establecer dicho requisito, a través del referido medio virtual de alcance nacional, es excluir a los consumidores menores a la edad requerida.
25. Cabe indicar que 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 Caja. De esta manera, diversos consumidores menores de dicho rango de edad se vieron impedidos de solicitar tal crédito.
26. Por tanto, se encuentra probado que la Caja brindó un trato desigual a los consumidores que no tenían la edad mínima requerida para solicitar la contratación del “Crédito Multifuncional”.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

27. Superado el primer nivel de análisis previsto por el artículo 39 del Código, se debe evaluar si la Caja 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

28. La denunciada alegó que la mención de contar con 20 años para acceder a dicho crédito, consignado en su página web, se justifica en su derecho a la libertad de contratación.
29. El inciso 14 del artículo 2 de la Constitución Política señala que toda persona (lo que incluye a las personas jurídicas) tiene derecho a contratar con fines lícitos, siempre que no contravenga normas de orden público.
30. El Tribunal Constitucional ha señalado que el derecho a la libertad de contratación garantiza: i) La autodeterminación para decidir la celebración de un contrato, así como la potestad de elegir a la otra parte contratante; y, ii) La autodeterminación para decidir, de común acuerdo, la materia objeto de regulación contractual<sup>7</sup>. Sin embargo, el derecho a la libertad de contratación, como otros derechos fundamentales, tiene límites. El Tribunal Constitucional ha indicado lo siguiente: “... es necesaria una lectura sistemática de la Constitución que, acorde con lo citado, permita considerar que el derecho a la contratación no es ilimitado, sino que se encuentra evidentemente condicionado en sus alcances, incluso, no sólo límites explícitos, sino también límites implícitos<sup>8</sup>.”
31. Precisamente, uno de los límites a la libertad de contratación está constituido por la protección del consumidor. La importancia de la tutela de los consumidores ha sido reconocida constitucionalmente en el artículo 65 de la Constitución, el cual señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, para lo cual garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, y vela, en particular, por la salud y seguridad de la población. Desarrollando dicho artículo, el Código establece una serie de conductas prohibidas y sanciones correspondientes, con la finalidad de tutelar a los consumidores ante, por ejemplo, actos discriminatorios.

<sup>7</sup> Ver Sentencia del 11 de noviembre de 2023, emitida en el Expediente 008-2023-AI/TC.

<sup>8</sup> Ver Sentencia del 30 de enero de 2024, recaída en el Expediente 2670-2022-AA/TC.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

32. Queda claro que la libertad de contratar de los proveedores (esto es, decidir con quien contrata) no puede vulnerar los derechos de los consumidores reconocidos constitucional y legalmente, como el derecho a no ser discriminados en el consumo. Por tanto, no resulta una justificación válida para negar al denunciante la contratación de una tarjeta de crédito que el proveedor ejerza su libertad de contratar.
33. La Caja alegó también que el requisito de la edad no vulneraría el derecho a la igualdad, puesto que se justifica en diferenciar segmentos en su oferta comercial.
34. El Tribunal Constitucional ha mencionado: “...*no toda desigualdad constituye necesariamente una discriminación, pues no se proscribe todo tipo de diferencia de trato. La igualdad solamente será vulnerada cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable. La aplicación, pues, del principio de igualdad, no excluye el tratamiento desigual; por ello, no se vulnera dicho principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables*”<sup>9</sup>.
35. De lo anterior, se aprecia que el Tribunal Constitucional reconoce que no todo trato diferente constituye un acto discriminatorio, pero señala expresamente que dicha diferencia debe estar sustentada en razones objetivas y razonables. El solo argumento de que el trato desigual en cuestión esta sustentado en diferenciar segmentos comerciales no constituye una justificación válida, puesto que no muestra una explicación de las razones objetivas y técnicas que se tomaron en consideración para determinar la diferenciación referida.
36. La Caja alegó que los señores vocales Oscar Urviola Hani y José Luis Sardón de Taboada, en la Sentencia recaída en el Expediente 05157-2014-PA/TC, consideraron que denegar un crédito a una persona de 84 años no constituía un acto de discriminación, sino una diferenciación razonable.
37. La mencionada sentencia analizó si el Banco de la Nación vulneró el derecho a la igualdad de una persona por negarle la contratación de un crédito, por su edad (84 años). En ese contexto, el Tribunal Constitucional, en mayoría<sup>10</sup>, determinó que denegar, de manera genérica, la posibilidad de acceder a un

<sup>9</sup> Tribunal Constitucional, Exp. N.º 03461-2010-PA/TC, de 15 de junio de 2011, fundamento 3 y 4.

<sup>10</sup> Los Magistrados Miranda Canales, Ledesma Narváez, Blume Fortini, Ramos Núñez, y Espinosa-Saldaña Barrera determinaron que la entidad financiera vulneró el derecho a la igualdad y ordenaron al Banco que atienda la solicitud de la recurrente y considere los factores adicionales a la edad a fin de evaluar si se le puede otorgar el préstamo que requirió.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

crédito considerando solamente la edad de la persona constituye un trato discriminatorio prohibido por el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución<sup>11</sup>.

38. Si bien los Magistrados Oscar Urviola Hani y José Luis Sardón de Taboada consideraron que en dicho caso no se vulneró el derecho de la igualdad, esta postura no resulta relevante para el presente pronunciamiento, puesto que corresponde a votos en minoría expresados por dichos vocales; por lo que no constituye la decisión que tomó el Tribunal Constitucional.
39. Por otro lado, la Caja señaló que el requisito de una edad mínima para acceder al “Crédito Multifunciones” estaba justificado, pues en la legislación nacional y en convenios internacionales se establecen edades mínimas para que las personas puedan ejercer sus derechos y obligaciones (por ejemplo, para ser Presidente de la República se necesita tener 35 años).
40. El hecho de que diversas normas jurídicas establezcan edades mínimas para ejercer ciertos derechos, asumir obligaciones, acceder a cargos responde a justificaciones particulares que el legislador consideró al momento de dictar cada norma. Tal como se ha señalado, al establecer un trato desigual a diversos consumidores, la Caja debe probar la existencia de una justificación objetiva y razonable para el trato en cuestión. De esta manera, las edades mínimas señaladas en la legislación nacional o internacional no justifican que la Caja brinde un trato desigual a los consumidores por su edad.
41. Respecto del alegato referido a que el artículo 38 no considera dentro del supuesto de otra índole a la edad de los consumidores, se debe indicar que, en anteriores pronunciamientos<sup>12</sup>, la Sala ha considerado que un trato desigual a los consumidores por su edad se subsume en la categoría de discriminación por otra índole, siguiendo el criterio adoptado por el Tribunal Constitucional.
42. En efecto, en el considerando 31 de la Sentencia recaída en el Expediente 05157-2014-PA/TC, el referido tribunal indicó lo siguiente: *“En consecuencia, la discriminación en razón de la edad se entenderá como tutelada por la expresión “cualquier otra índole”, contenida en el artículo 2.2 de la Constitución. Ello implicará que cualquier distinción tomando en cuenta este factor requerirá de una fuerte argumentativa de parte del órgano que efectuó*

<sup>11</sup> En los fundamentos 77 y 81 de dicho pronunciamiento, los que indican que:  
*“(…) el Tribunal estima que denegar, de manera genérica, la posibilidad de acceder a un crédito considerando como único factor la edad de la persona es un trato discriminatorio prohibido por el artículo 2.2 de la Constitución.*

*(…)*  
*El Tribunal ha resuelto que la denegación del otorgamiento de préstamos, considerando como único criterio la edad de la recurrente, implica un trato discriminatorio que afecta derechos amparados por la Constitución. (…)”*

<sup>12</sup> Ver, por ejemplo, Resolución 1340-2024/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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

*el trato diferenciado a fin de justificar la constitucionalidad de la medida adoptada, la cual será sometida a un escrutinio estricto.”*

43. La Caja alegó que sus recursos económicos provienen del ahorro del público y que el “Crédito Multifinanciero” tiene la finalidad de financiar a un segmento de clientes donde no existe información clara sobre sus ingresos, por lo que debe mitigar los riesgos de incumplimiento para proteger tales ahorros.
44. Considerando su capacidad económica y operativa, las entidades del sistema financiero pueden definir su modelo de negocio, los productos y servicios financieros que pretenden ofrecer en el mercado, la cantidad de productos que pretenden ofrecer, así como diversas formas de proteger los recursos económicos con los que cuenta.
45. En ese contexto, de acuerdo con el artículo 85 del Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación de sus productos y servicios en función a las condiciones particulares de riesgo del cliente, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñan en el mercado, entre otros supuestos. Asimismo, pueden -entre otros aspectos- regular el monto de sus préstamos en atención de los criterios objetivos de evaluación crediticia que empleen en el caso concreto.
46. Las entidades financieras no se encuentran obligadas, en todos los casos, a contratar sus productos o servicios con los consumidores ni a otorgar los montos de los préstamos solicitados. Sin embargo, la negativa de contratar un producto financiero no debe sustentarse en un trato desigual injustificado, sino que debe responder a causas justificadas.
47. La decisión de la Caja de otorgar créditos a un segmento de la demanda donde no existiría información clara sobre los ingresos de los clientes no justifica que niegue el acceso a sus productos financieros simplemente por la edad de los consumidores; dado que es responsabilidad de las entidades financieras evaluar adecuadamente la capacidad de pago de su posible cliente. En caso de que decidan otorgar créditos sin determinar la capacidad de pago del cliente, se entiende que las entidades del sistema financiero asumen dicho riesgo. Lo contrario -considerar válido dicho argumento- implicaría que las referidas entidades no asuman el riesgo que ellas mismas generan al no analizar adecuadamente la capacidad de pago de sus posibles clientes.
48. En cuanto al alegato referido a que el artículo 222 de la Ley General del Sistema Financiero justificaría la existencia de una restricción etaria, dicho artículo establece los criterios de evaluación para el otorgamiento 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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

préstamos, en virtud de los cuales debe analizarse la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus obligaciones, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como otros criterios relevantes<sup>13</sup>.

49. En principio, el referido artículo no señala de modo expreso que las entidades financieras puedan establecer la edad como un factor determinante para el acceder a un crédito.
50. En efecto, una persona menor de 20 años debe tener la posibilidad de someterse al mismo tipo de evaluación que el resto de las personas que pueden acceder a un crédito. 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.
51. 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.
52. De acuerdo con lo expuesto, si bien el artículo 222 de la Ley General del Sistema Financiero señala que las entidades financieras pueden considerar otros criterios relevantes, no se advierte que esta posibilidad permita que nieguen, de plano, el acceso a un crédito a los consumidores por su edad, sin establecer una justificación objetiva y válida, explicando los motivos por los cuales resulta relevante considerar la edad y demostrando razones objetivas y técnicas del rango de edad para el acceso al crédito. Por ende, la sola mención del referido artículo no justifica la restricción de edad cuestionada.
53. Por otro lado, la Caja alegó que realizó un análisis de su cartera de clientes, en el cual determinó que las personas menores de 20 años tienen un mayor riesgo de mora, por lo que el otorgamiento de un crédito a personas que recién han alcanzado la mayoría de edad supone un riesgo de incumplimiento en sus obligaciones.

<sup>13</sup>

**Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, publicada el 9 de diciembre de 1996 Artículo 222.- EVALUACION DE LAS OPERACIONES QUE INTEGRAN LA CARTERA CREDITICIA.** Con relación a las operaciones que integran la cartera crediticia, deberá tenerse presente que para su evaluación se tomará en cuenta los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de deuda del deudor. El criterio básico es la capacidad de pago del deudor. Las garantías tienen carácter subsidiario.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

54. La Caja presentó un cuadro donde presenta información genérica relativa al monto total desembolsado a personas entre 20 a 22 años, 23 a 25 años, 26 a 35 años y 35 años a más. Además, en el referido cuadro, se indica de forma general el monto de los préstamos que estarían vencidos y en cobranza judicial según los rangos de edades referidos. A partir de lo cual, la Caja señaló que los consumidores menores de 20 años presentan un porcentaje mayor de mora.
55. En primer lugar, la Caja no ha indicado aspectos relevantes como el número de créditos y montos específicos otorgados a los consumidores en cada rango de edad, que permitan apreciar de forma clara que los consumidores menores de 20 años tienen un mayor riesgo de mora. Dicho cuadro únicamente presenta información genérica sobre el monto total desembolso a los consumidores en los rangos de edad mencionados.
56. La Caja tampoco ha presentado un informe técnico y evidencia que demuestre que los clientes menores de 20 años presentan mayor riesgo de mora. Al margen del referido cuadro, durante la tramitación del procedimiento, la entidad financiera no ha cumplido con detallar o desarrollar el análisis de riesgos que habría realizado a efectos de justificar la restricción etaria en relación con el producto financiero materia de imputación.
57. Finalmente, la entidad financiera alegó que no cuenta con antecedentes de denuncias administrativas o reclamos por actos discriminatorios debido a la edad. Tal como se indicó, la referida denunciada difundió el rango etario 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 denuncias o reclamos de consumidores individualizados por prácticas discriminatorias.
58. Por tanto, la Caja no acreditó la existencia de una causa objetiva y razonable que permita justificar válidamente la exclusión de las personas menores de 20 años para acceder al "Crédito Multifunciones". Por el contrario, los medios probatorios demuestran que 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.
59. Por lo expuesto, se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra la Caja por brindar un trato discriminatorio a los consumidores, por su edad.



## Sobre la graduación de las sanciones

60. 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.
61. 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).
62. 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 tenga un alcance nacional. Bajo dicho método<sup>14</sup>, la multa Base ( $m$ ) se determina dividiendo el factor  $B$  (que representa el beneficio ilícito<sup>15</sup> o daño<sup>16</sup> originado por la infracción) entre el factor  $p$  (que representa la probabilidad de detección), lo que se expresa en la siguiente operación matemática  $m = B/p$ .
63. La Comisión aplicó el “Método *Ad Hoc*” para graduar las sanciones a imponer a la Caja, 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

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

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.

64. En virtud de lo anterior, considerando la probabilidad de detección, la existencia de 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 31,20 UIT.
65. La Caja alegó que la Comisión no evaluó correctamente el daño o perjuicio que se habría ocasionado por la conducta imputada.
66. 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.
67. 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 suficiente<sup>17</sup>. 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 decidiendo<sup>18</sup>.
68. 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.

<sup>17</sup> **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.

<sup>18</sup> 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.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

69. De la revisión de la resolución apelada, se aprecia que 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.
70. La determinación del valor del daño no estuvo adecuadamente motivada conforme con lo exigido del Decreto Supremo 032-2021-PCM, pues fue sustentada en premisas generales sobre el daño que los actos de discriminación habrían provocado a los consumidores. 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 la sanción.
71. 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 Caja.
72. 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 pronunciamientos<sup>19</sup>, 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 Caja.
73. En aplicación del artículo 112 del Código, la graduación de la sanción es la siguiente:
- **Daño resultante de la infracción:** Dicho daño se vincula con una lesión al 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 Caja.
  - **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].

<sup>19</sup> 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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

- **Efectos negativos en el mercado:** La verificación de un trato desfavorable y excluyente en atención a 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 cajas de ahorro y créditos municipales 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 de discriminatorio por rangos etarios (como el presente) puedan ocasionar en el mercado.
- 74. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, se debe sancionar a la Caja con 8 UIT por la discriminación etaria en el producto “Crédito Multifunciones”.
- 75. Cabe indicar que, en este caso, se presentan circunstancias agravantes y atenuantes de la conducta infractora. El artículo 112 del Código señala que constituye una circunstancia agravante cuando la conducta infractora afecta el interés colectivo o difuso de los consumidores. Se aprecia que la práctica discriminatoria realizada por la Caja afectó a un grupo indeterminado de consumidores que accedieron a la información del crédito referido en su página web, dado que el requisito etario generó que tales consumidores se inhibieron de solicitar el acceso al referido crédito.
- 76. Respecto de la existencia de circunstancias atenuantes de la graduación de la sanción, la Caja alegó que debe considerarse que eliminó el requisito de la edad mínima para acceder al “Crédito Multifunciones” consignado en su página web.
- 77. 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 esta; y, b) Haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- 78. 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.
- 79. Sin embargo, el artículo 112 del Código señala que la autoridad puede considerar otras circunstancias similares a los atenuantes contenidos en el referido artículo. La Caja acreditó que retiró la edad mínima requerida de su



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

página web, a través de su escrito del 14 de junio de 2024, antes de que la Comisión emita su resolución final. En ese sentido, dicha circunstancia implicó que la Caja cesara la conducta imputada, lo que tiene algunas características similares a la atenuante mencionada en el considerando 79.

80. Dado que convergen una circunstancia agravante y una atenuante, corresponde mantener la sanción de 8 UIT impuesta a la Caja, 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 Caja 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 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 Caja 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 Caja 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.



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Integrar la Resolución 0716-2025/CC1 del 13 de agosto de 2025 en el extremo que omitió resolver que ordenaba a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. el pago de los costos del procedimiento a favor de la [REDACTED]

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0716-2025/CC1, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la [REDACTED] contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., por infracción del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al realizar actos discriminatorios en relación con su producto financiero "Crédito Multifinanciero".

**TERCERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0716-2025/CC1 en el extremo que impuso a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. una multa de 31,20 UIT por incurrir en vicios de motivación insubsanables.

**CUARTO:** En vía integración, sancionar a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. con 8 UIT.

**QUINTO:** Requerir a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de las multas 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.

**SEXTO** Confirmar la Resolución 0716-2025/CC1 que ordenó, en calidad de medida correctiva, a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 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.
- iii) Colocar de forma permanente un cartel al interior de todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y fácilmente accesible,



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

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.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 0716-2025/CC1 que condenó a Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante.

**OCTAVO:** 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 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. 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.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 0716-2025/CC1 que dispuso la inscripción de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por infracción del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO:** 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 Caja Municipal de Ahorro y Crédito



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 0693-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1749-2023/CC1

de Tacna S.A., 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**