



RESOLUCIÓN FINAL N° 1504-2025/CC1

DENUNCIANTE : JULIO CESAR FLORES VALLADARES (SEÑOR FLORES)
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A.- INTERBANK¹ (BANCO)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ACTIVIDAD : DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO
SANCIONES : **BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A.- INTERBANK: TRES (3) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS**

Lima, 9 de mayo de 2025

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 25 de setiembre de 2024, el señor Flores denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², señalando lo siguiente:
 - (i) Tras el fallecimiento de su padre, mediante Resolución N° 31 del 14 de diciembre de 2021, fue designado como apoyo del señor Marco Antonio Flores Valladares (en adelante, hermano del denunciante), siendo ésta confirmada el 2 de junio de 2022.
 - (ii) La designación se dio en favor de su hermano, teniendo como limitaciones las siguientes: (a) prohibición de disponer de los bienes a título oneroso o gratuito; (b) arrendar por más de tres (3) años los mismos, dar o tomar dinero en préstamo; (c) retirar dinero en efectivo de las cuentas bancarias, que excedan el monto razonable para cubrir la alimentación, que incluya los gastos por concepto de salud, (d) también estaba prohibido para celebrar contratos de seguro de vida o renta vitalicia, d) prohibición de comprar o tomar en arrendamiento los bienes.
 - (iii) El 27 de junio de 2023, acudió a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) para registrar la designación de apoyo y salvaguardia.
 - (iv) En julio de 2023, solicitó el retiro de dinero perteneciente a su hermano; no obstante, el Banco le indicó que no sería posible debido a que la resolución no fijaba un monto específico a retirar mensualmente.
 - (v) El 3 de julio de 2023, presentó el Reclamo N° 00029207-2023-SAC/RC ante la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante, SBC) contra el Banco; siendo atendida el 25 de julio de 2023, donde se le solicitaba que

¹ Con Registro Único del Contribuyente N° 20100053455.

² Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.

acreditara mediante comprobantes de pago los gastos que mantenía como apoyo y salvaguarda de su hermano.

- (vi) En enero de 2024, remitió la documentación con respecto al gasto mensual ascendente a S/ 4 500,00; sin embargo, solamente se permitió retirar S/ 2 500,00 más los intereses generados por el depósito a plazo de la cuenta, siendo esta supervisada por la señora Gaby Gadea Tafur como gerenta del Banco
 - (vii) A pesar de presentar un segundo reclamo ante la SBC donde solicitaba que cada noventa (90) días se realice la sustentación con las boletas de pago, el Banco el 15 de febrero de 2024, rechazó la opción de que se acreditaran los gastos, manteniendo el monto fijado anteriormente.
2. El señor Flores solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco lo siguiente: (i) permitirle acceder en calidad de apoyo designado en favor del señor Marco Antonio Flores Valladares a las cuentas bancarias (ii) permitirle retirar el dinero respectivo cuando lo requiera; y, (iii) garantizar un acceso continuo y sin restricciones a los recursos de las cuentas bancarias destinadas a cubrir los gastos del señor Marco Antonio Flores Valladares. Asimismo, requirió que se ordene al Banco reparar los daños y perjuicios ocasionados por el impedimento ilegítimo de retirar dinero. Además, solicitó el pago de los costos y costas del procedimiento. Finalmente, exigió la imposición de la sanción correspondiente al Banco.
3. Por Resolución N° 2 del 28 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Flores contra el Banco, formulando la imputación de cargos siguiente:

“PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 25 de setiembre de 2024, interpuesta por el señor Julio Cesar Flores Valladares contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría solicitado información sobre los gastos que mantiene como apoyo y salvaguarda de su hermano, extralimitando sus funciones ordinarias como un fiscalizador.*
- (ii) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría permitido el acceso y retiro de los fondos contenidos en la cuenta de ahorro del señor Marco Antonio Flores Valladares pese a que el denunciante sería su representante legal.*
- (iii) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría autorizado solamente el retiro de S/2 500.00, a pesar de que, en enero de 2024, el denunciante sustentó mediante documentación los gastos que mantenía como apoyo y salvaguarda de su hermano.*
- (iv) *Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría brindado un trato injustificado al no haber permitido que el señor Marco*

Antonio Flores Valladeras, acceda a la calidad de vida que necesitaría, puesto que no habría podido ejercer sus derechos a través de su apoyo y salvaguarda. (...)".

4. El 15 de noviembre de 2024, el señor Flores solicitó que se programe una nueva audiencia de conciliación, pues no pudo asistir a la que fue citado previamente.
5. El 13 de marzo de 2024, el Banco presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - (i) En la sentencia que designó al denunciante como salvaguarda, no estaba siendo desconocido; sin embargo, en dicho documento el juez estableció de manera expresa y clara, las facultades con las cuales no contaba el denunciante, entre las que se encontraba el retiro de dinero a las cuentas de su hermano.
 - (ii) Se indicó al señor Flores que solicitara al juez una aclaración y establezca un monto fijo a fin de evitar discrepancias en el monto "razonable" que se le podría otorgar; no obstante, el señor Flores insistió, motivo por el cual, se procedió a solicitarle información, para establecer un monto razonable.
 - (iii) El señor Flores indicó que se apersonó a conversar con el juez y fue el mismo quien le señaló que debía coordinar con el Banco, por lo que su entidad ha actuado de manera adecuada, para dar cumplimiento y poder remitir la cantidad justa y razonable de dinero.
 - (iv) Se permitió al denunciante el retiro de S/ 2 500,00, en la medida que en la sentencia se indicaba que de manera excepcional podría hacer el retiro razonable de un monto.
 - (v) El denunciante no presentó medio probatorio que acreditara el hecho denunciado.
6. El 21 de abril de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 0654-2025/CC1-ST, a través del cual recomendó sancionar al Banco con tres (3) UIT, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado solicitó, indebidamente, información sobre los gastos que mantenía como apoyo y salvaguarda de su hermano, el señor Marco Antonio Flores Valladares, extralimitando sus funciones ordinarias, lo cual generó que no permita el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, aun cuando era su representante legal, autorizando solo el retiro de S/ 2 500,00, lo que implicaba que su hermano no acceda a la calidad de vida que necesitaría.
7. El 29 de abril de 2025, el señor Flores presentó un escrito, manifestando la conducta denunciada no solo calificaba como infracción al deber de idoneidad sino como un acto de discriminación regulado en el artículo 38 del Código.
8. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la unión de imputaciones

9. Mediante Resolución N° 2 del 28 de octubre de 2024, se imputó contra el Banco, lo señalado en el numeral 4 del presente informe.
10. Sobre el particular, si bien la autoridad administrativa imputó los hechos denunciados de forma independiente, lo cierto es que estos tienen estrecha vinculación en la medida que las imputaciones (ii), (iii) y (iv) serían consecuencia de haber solicitado información, extralimitando sus funciones, la cual se encuentra señalada en la imputación (i) de la Resolución N° 2.
11. Tomando ello en consideración, corresponde integrar las imputaciones con la finalidad de que el hecho denunciado por el señor Flores, sea analizado de conformidad con los términos siguientes:

“Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría solicitado indebidamente información sobre los gastos que mantiene como apoyo y salvaguarda de su hermano, el señor Marco Antonio Flores Valladares, extralimitando sus funciones ordinarias, lo cual generó que no permita el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, aun cuando era su representante legal, autorizando solo el retiro de S/ 2 500,00, lo que implicaba que su hermano no acceda a la calidad de vida que necesitaría.”

12. Cabe resaltar que efectuar el análisis de la forma indicada no afecta el derecho de defensa del Banco ni el debido procedimiento, en la medida que dicho proveedor fue debidamente notificado con la Resolución N° 2 teniendo así la oportunidad de exponer sus argumentos de defensa respecto de los extremos imputados y ofrecer los medios probatorios que consideraran pertinentes al respecto.

De la solicitud de ampliación de cargos

13. Mediante escritos del 29 de abril de 2025, el señor Flores señaló que la conducta denunciada no solo calificaba como infracción al deber de idoneidad sino como un acto de discriminación regulado en el artículo 38 del Código.
14. Al respecto, el artículo 428° del Código Procesal Civil³, de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece cuáles son las reglas para la procedencia de la modificación y ampliación de la denuncia, siendo que dicha norma, además, señala que la parte demandante puede ampliar la demanda antes de que esta sea notificada.
15. En el presente caso, se verifica que el hecho mencionado por el señor Flores no se

³ **CODIGO PROCESAL CIVIL**

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

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

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

encuentra contenido en su denuncia del 25 de setiembre de 2024, ya que en esta únicamente cuestionó los hechos que han sido materia de la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 2 del 28 de octubre de 2024.

16. Por consiguiente, en tanto se ha verificado que el señor Flores pretende que se analice como presunta infracción un acto de discriminación que se puso en conocimiento de la autoridad administrativa en fecha posterior a la de la notificación de la imputación de cargos del presente procedimiento que se realizó el 4 de noviembre de 2024, esta Comisión recomienda declarar improcedente la solicitud de ampliación de cargos formulada por el denunciante a través del escrito del 29 de abril de 2025.
17. Sin perjuicio de lo señalado, esta Comisión informa al denunciante que, tiene a salvo su derecho en presentar una nueva denuncia contra el Banco, de considerarlo pertinente, conforme a lo establecido en la Directiva Única⁴, respecto a los hechos referidos en el párrafo anterior.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

18. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁵.

⁴ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 11.- Requisitos de la denuncia

11.1. Para la presentación de denuncias y solicitudes ante los órganos resolutive de protección al consumidor se debe cumplir con el pago de la tasa administrativa que corresponda, de acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI vigente.

El denunciante puede adjuntar el comprobante de pago del derecho de tramitación o señalar el número o código de operación que figura en el comprobante, e indicar la fecha en que realizó el pago.

11.2. La denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener:

a) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC; domicilio real y, de ser el caso, domicilio procesal del denunciante y de su representante, en caso no comparezca por sí mismo. En caso el denunciante sea ciudadano extranjero, podrá presentar copia de su carné de extranjería o cualquier otro documento que identifique al consumidor.

(...)

b) Nombre (persona natural), denominación social o razón social (persona jurídica), número de DNI o RUC, y domicilio del proveedor denunciado. En caso el proveedor denunciado sea ciudadano extranjero, podrá brindar el número de carné de extranjería o cualquier otro documento que permita su identificación.

(...)

c) Identificación del bien o servicio por el cual se denuncia y su valor. En el caso se denuncien cobros no autorizados, cargos indebidos u operaciones no reconocidas a las que se refiere el numeral 6.2 de la presente Directiva, el denunciante debe precisar su valor total.

d) Enumeración de los defectos del producto o servicio, además de indicar la fecha o períodos de ocurrencia de cada uno de estos; así como el relato de manera ordenada, clara y concreta de los hechos que sustenten las presuntas infracciones cometidas por el proveedor.

e) Expresión concreta de la medida correctiva solicitada, así como de las costas y costos.

f) Los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.

g) La firma del denunciante o de su representante.

(...)

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la

19. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁶. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
20. Al respecto, no es un hecho controvertido que, el señor Flores fue designado como apoyo y salvaguarda de su hermano, y que solicitó información sobre los gastos de apoyo y salvaguarda, en la medida que ello ha sido reconocido por las partes en el presente procedimiento. Por tanto, el hecho controvertido consiste en determinar si el Banco se encontraba facultado solicitar información sobre los gastos para mantener el apoyo y salvaguarda del hermano del denunciante a efectos de retirar los fondos de la cuenta de ahorros; luego de ello, determinar si ello se encontraba justificado.
21. Al respecto, obra en el expediente copia de la Resolución Número Cinco de fecha 2 de junio de 2022, emitida por la Primera Sala Especializada de Familia Lima, a través del cual se designó al señor Flores como persona de apoyo de su hermano, estableciendo como limitación la prohibición de retirar dinero en efectivo de las cuentas bancarias, que excedan el monto razonable para cubrir la alimentación de su hermano, que incluya los gastos por concepto de salud de este.
22. De la evaluación del referido medio probatorio, se advierte que, si bien se estableció una limitación para el retiro de efectivo de las cuentas del hermano del denunciante, lo cierto es que no se observa que se haya asignado al Banco la facultad de determinar la razonabilidad de un retiro solicitado por el denunciante.
23. Siendo así, en la medida que no se verifica medio probatorio que acredite que el Banco se encontraba facultado para solicitar información que sustente la razonabilidad del retiro de efectivo solicitado por el denunciante, conforme a los términos de la resolución judicial; es posible concluir que el Banco incurrió en infracción a las normas en protección al consumidor.
24. A mayor detalle, este Colegiado considera que incluso de en el marco de la tramitación del procedimiento, el Banco no ha sustentado con prueba alguna que el retiro solicitado, de alguna manera no resultaba razonable, en términos objetivos, lo cual determino su actuar.

transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

(...)

⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

25. En ese sentido, en la medida que, el proveedor denunciado no se encontraba facultado para solicitar información que sustente la razonabilidad del retiro de efectivo solicitado por el denunciante, a consideración de esta Comisión corresponde atribuir responsabilidad al proveedor denunciado en la denuncia.
26. Por lo expuesto, acogiendo la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0654-2025/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Flores contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado solicitó, indebidamente, información sobre los gastos que mantenía como apoyo y salvaguarda de su hermano, el señor Marco Antonio Flores Valladares, extralimitando sus funciones ordinarias, lo cual generó que no permita el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, aun cuando era su representante legal, autorizando solo el retiro de S/ 2 500,00, lo que implicaba que su hermano no acceda a la calidad de vida que necesitaría.

Sobre las medidas correctivas

27. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias⁷.
28. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior⁸. Las medidas correctivas complementarias tienen

⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- b. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- d. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁹.

29. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Banco solicitó, indebidamente, información sobre los gastos que mantenía como apoyo y salvaguarda de su hermano, el señor Marco Antonio Flores Valladares, extralimitando sus funciones ordinarias, lo cual generó que no permita el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, aun cuando era su representante legal, autorizando solo el retiro de S/ 2 500,00, lo que implicaba que su hermano no acceda a la calidad de vida que necesitaría.

-
- e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
- (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
- (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

30. El señor Flores solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco lo siguiente: (i) permitirle acceder en calidad de apoyo designado en favor del señor Marco Antonio Flores Valladares a las cuentas bancarias (ii) permitirle retirar el dinero respectivo cuando lo requiera; y, (iii) garantizar un acceso continuo y sin restricciones a los recursos de las cuentas bancarias destinadas a cubrir los gastos del señor Marco Antonio Flores Valladares.
31. En ese sentido, a consideración de esta Comisión, corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir al señor Julio Cesar Flores Valladares el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, el señor el señor Marco Antonio Flores Valladares. Para ello, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Cooperativa deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹⁰.
32. En este punto, cabe indicar que el numeral 40.1 del artículo 40° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI denominada “Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, señala que, si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva¹¹.

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo 1308.**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹¹ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Ejecución de Mandatos

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el

33. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.
34. Por último, el señor Flores requirió que se ordene al Banco reparar los daños y perjuicios ocasionados por el impedimento ilegítimo de retirar dinero. Sobre dicha solicitud, este Colegiado considera pertinente informarle que, conforme el artículo 100° del Código, las indemnizaciones ocasionadas por daños y perjuicios al consumidor se solicitan únicamente a través de la vía jurisdiccional correspondiente, por lo que cualquier solicitud al respecto deviene en improcedente.

Sobre la graduación de la sanción

35. Previo al análisis de la sanción a imponer, corresponde señalar que al presente caso no resulta aplicable el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, en tanto, de acuerdo con lo indicado por la Sala a través de la Resolución N° 1426-2024/SPC-INDECOPI el hecho infractor materia de sanción en el presente caso no encaja con alguno de los supuestos del mencionado Decreto Supremo.
36. Ahora bien, habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a la graduación de la sanción, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios establecidos en el TUO de la LPAG.
37. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) daño al consumidor, entre otros¹².
38. Al respecto, en la Resolución Final 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final

artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

a imponer¹³.

Beneficio ilícito

39. Al respecto, cabe indicar que, en el presente caso, la Comisión no solo no cuenta con información suficiente que permita calcular el beneficio ilícito, sino que reconoce que resultaría complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción; por lo que se procedería a graduar la infracción en función de los demás criterios previstos en el artículo 112° del Código, tal como lo ha validado la Sala en la Resolución N° 1535-2009/SC2-Indecopi (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹⁴.

¹³

Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) o 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41°-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

¹⁴

En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atiende consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo

40. Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimaría a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código.

Daño al consumidor

41. En ese sentido, para esta Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso sería el daño resultante luego de verificarse la infracción, el cual debe asociarse necesariamente a la afectación a los intereses económicos del consumidor.
42. Resulta relevante señalar que, en el caso analizado, el señor Flores ha visto perjudicado su patrimonio, en la medida que, no recibió el retiro de efectivo solicitado, sino un monto menor. Siendo que el daño patrimonial se verifica en no haber podido disponer del monto correspondiente.
43. Por ello, la sanción a imponer deberá considerar el daño patrimonial sufrido por el señor Flores y la naturaleza económica del perjuicio causado.

Efectos generados en el mercado

44. Por su parte, debe tenerse en consideración el efecto negativo causado en el mercado de servicios financieros, consistente en la desconfianza generada entre los consumidores o usuarios de dichos servicios, los cuales podrían tener la percepción de que, pese a lo pactado no recibirán el pago de sus intereses conforme al cronograma emitido.

Multa Final (M)

45. Por lo expuesto, y considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral 3° del artículo 248° del TUO de la LPAG¹⁵, acogiendo la recomendación efectuada por

actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución”.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa

la Secretaría Técnica a través del Informe Final de Instrucción N° 0654-2025/CC1-ST, esta Comisión considera que corresponde sancionar al Banco con una multa de tres (3) UIT por la infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre las costas y los costos del procedimiento

46. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807¹⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.
47. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas del procedimiento en favor del señor Flores.
48. En consecuencia, el Banco deberá cumplir con pagar al señor Flores las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución¹⁷.
49. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Banco deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código¹⁸.
50. Es pertinente informar que, si el señor Flores comunica a la Comisión el incumplimiento

para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

(...)

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

(...).

¹⁶ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO N° 807 y publicada el 18 de abril de 1996**

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

del mandato ordenado y el Banco no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplieron con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas¹⁹.

51. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Flores podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción del Banco en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

52. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado²⁰.
53. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
54. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto sanciones por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

¹⁹ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN N° 049-2021-PRE, publicada el 30 de abril de 2021**

Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos

- 41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.
- 41.2 El órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiario por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
- 41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.
- 41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutivo deberá comunicar de tal hecho al beneficiario, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²⁰ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

**RESUELVE**

PRIMERO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Julio Cesar Flores Valladares contra Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado solicitó, indebidamente, información sobre los gastos que mantenía como apoyo y salvaguarda de su hermano, el señor Marco Antonio Flores Valladares, extralimitando sus funciones ordinarias, lo cual generó que no permita el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, aun cuando era su representante legal, autorizando solo el retiro de S/ 2 500,00, lo que implicaba que su hermano no acceda a la calidad de vida que necesitaría.

SEGUNDO: ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con permitir al señor Julio Cesar Flores Valladares el acceso y retiro de los fondos de la cuenta de ahorros de su hermano, el señor el señor Marco Antonio Flores Valladares. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 40.3 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

CUARTO: requerir a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00 a favor del señor Julio Cesar Flores Valladares. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la



Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: disponer la inscripción de inscripción de Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹.

SÉPTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación²², el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁴.

Con la intervención de las señoras Comisionadas: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Mónica Tatiana Siverio Puyacán y María de Fátima Ponce Regalado.

²¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

²² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Publicado el 2 de setiembre del 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente a partir del 2 de octubre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2136-2024/CC1

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta