

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0030-2016/CC1

**PROCEDENCIA** : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
**DENUNCIANTE** : MARIO VARGAS NAJARRO (EL SEÑOR VARGAS)  
**DENUNCIADO** : FINANCIERA UNO S.A. (LA FINANCIERA)  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD DEL SERVICIO  
**ACTIVIDAD** : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO  
**SANCIÓN** : **FINANCIERA UNO S.A.: AMONESTACIÓN.**

Lima, 8 de enero de 2016

### ANTECEDENTES

1. El 23 de enero de 2015, el señor Vargas denunció a la Financiera<sup>1</sup> por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código),<sup>2</sup> manifestando lo siguiente:

- (i) Habría realizado el cobro indebido de S/. 39,00 por concepto de membresía anual, a pesar de que en la hoja resumen correspondiente a su tarjeta de crédito N° 9202-\*\*\*\*-\*\*\*\*-8880, se estableció que dicha comisión no sería cobrada.
- (ii) Solicitó como medida correctiva que se ordene a la Financiera la devolución del cobro cuestionado. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

2. Mediante Resolución N° 1 del 10 de marzo de 2015, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, el OPS) admitió a trámite la denuncia contra la Financiera, considerando como hechos denunciados los siguientes:

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador a Financiera Uno S.A., por presuntas infracciones a los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría efectuado el cobro indebido de S/. 39,00 por concepto de membresía anual, a pesar que en la hoja resumen correspondiente a la tarjeta de crédito N° 9202-\*\*\*\*-\*\*\*\*-8880, se estableció que dicha comisión no sería cobrada.*

(...)

3. El 23 de marzo de 2015, la Financiera presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

---

<sup>1</sup> RUC N° 20522291201.

<sup>2</sup> Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010.

- (i) Con la suscripción del contrato de tarjeta de crédito, hoja resumen y tarifario, el señor Vargas aceptó y tomó conocimiento de la aplicación de gastos, comisiones e intereses generados con cargo a la tarjeta de crédito otorgada.
  - (ii) Realizó una modificación a su tarifario aplicable al año 2014, el mismo que fue puesto en conocimiento del interesado el 31 de mayo de 2014 mediante una comunicación enviada a su domicilio.
  - (iii) Sin perjuicio de ello, procedió con devolver el cargo cuestionado el 19 de diciembre de 2014.
4. Por Resolución Final N° 0430-2015/PS2 del 5 de mayo de 2015, el OPS resolvió archivar la denuncia contra la Financiera por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el cobro de la comisión de membresía era regular al haberse notificado la variación del tarifario al domicilio del denunciante.
  5. El 4 de junio de 2015, el señor Vargas apeló la Resolución Final, señalando lo siguiente:
    - (i) No recibió ninguna comunicación referida al cambio de tarifario. El cargo de recepción presentado como prueba por la denunciada no contenía ninguna firma ni coincidía en la descripción física de su domicilio. Adjuntó dos fotografías que evidencian que la puerta de su domicilio era una enrollable de metal.
    - (ii) Tampoco se le comunicó la devolución del cargo por membresía cuestionado.
  6. El 14 de julio de 2015, la Financiera presentó sus descargos a la apelación, reiterando que cumplió con comunicar el cambio de tarifario en el domicilio del denunciante, siendo que las diferencias en las características físicas del inmueble pudieron deberse a cambios ocurridos en el mismo durante el último año. Agregó que en todo caso, el extorno de la operación cuestionada fue realizado el 19 de diciembre de 2014, por lo que el denunciante debió tomar conocimiento de ello en su estado de cuenta.

## ANÁLISIS

### **Cuestión previa: sobre el interés para obrar del interesado**

7. En anteriores pronunciamientos<sup>3</sup>, la Comisión ha señalado que el interés para obrar del consumidor denunciante no se encuentra vinculado a la sanción que la autoridad administrativa podría imponer al proveedor denunciado, sino a las medidas correctivas reparadoras que podría obtener el consumidor a su favor. Así, si resulta que el consumidor no va a obtener medida correctiva alguna debido a que el proveedor ha satisfecho todas sus expectativas amparables, es correcto afirmar que él carece de interés para obrar. En este escenario, procede declarar improcedente su denuncia, sin perjuicio de que la autoridad administrativa competente evalúe la pertinencia de iniciar un procedimiento sancionador de oficio si advierte la presunta afectación del interés público que dicha autoridad debe tutelar.

---

<sup>3</sup> Ver Resolución 295-2014/CC1 del 18 de marzo de 2014.

8. Aceptado lo anterior, para que la denuncia sea declarada improcedente, el proveedor debió haber adoptado - con anterioridad a la fecha de presentación de la denuncia - todas las conductas o medidas correctivas reparadoras que la autoridad administrativa de protección al consumidor podría ordenar a favor del denunciante en el marco de la tramitación del procedimiento administrativo. No basta, por tanto, que el proveedor acredite que reparó o cambió el producto, o que devolvió el dinero pagado al momento de adquirir el bien o servicio, sino que, además, debe acreditar haber reembolsado los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias derivadas de haber adquirido un producto o servicio defectuoso o no idóneo<sup>4</sup>.
9. Si el proveedor ha satisfecho, con anterioridad a la presentación de la denuncia, toda aquella pretensión del consumidor que hubiera sido amparada a través de una medida correctiva reparadora, corresponde declarar improcedente la denuncia.

#### Aplicación al caso concreto

10. El 23 de enero de 2015, el señor Vargas denunció a La Financiera debido a que el 24 de setiembre de 2014 le cargó una comisión por membresía anual de S/. 39,00 que no fue pactada.
11. En su escrito de descargo de la apelación<sup>5</sup>, La Financiera manifestó que el 19 de diciembre de 2014 realizó el extorno del mencionado cargo en la tarjeta de crédito del denunciante. Presentó como prueba el siguiente print de pantalla de su sistema:

Movimientos de Cuenta

12. Así, La Financiera advirtió que el señor Vargas debió tomar conocimiento de tal hecho mediante su estado de cuenta, donde debía figurar dicho monto como saldo a favor:



13. Mediante Resolución N° 3 del 7 de diciembre de 2015, esta Comisión requirió a La Financiera acredite la notificación del estado de cuenta del denunciante en el que figure el extorno en cuestión. Sin embargo, con fecha 23 de diciembre de 2015, La Financiera

<sup>4</sup> El pago de los gastos constituye la única medida correctiva reparadora que puede solicitarse conjuntamente con cualquier otra medida correctiva de similar naturaleza (numeral 115.2 del artículo 115° del Código).

<sup>5</sup> Ver foja 75 del expediente.

indicó que no remitió el estado de cuenta al señor Vargas debido a que este no mantenía saldo deudor. Asimismo, indicó que el 20 de abril de 2015 devolvió el saldo de S/. 39,00 que había quedado pendiente de cobro, a favor del denunciante.

14. Al respecto, si bien la Financiera indicó que extornó el monto cuestionado con anterioridad a la presentación de la denuncia, dicha acción no fue puesta en conocimiento del señor Vargas mediante su estado de cuenta -tal como inicialmente indicó la denunciada- ni mediante otra comunicación, por lo que el interesado no tuvo la libertad de disponer del saldo a favor generado sino hasta el 20 de abril de 2015, fecha posterior al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
15. Asimismo, es preciso anotar que fue la misma denunciada, mediante carta de fecha 21 de octubre de 2014<sup>6</sup>, la que inicialmente denegó la solicitud presentada por el denunciante respecto al extorno del cobro de membresía, por lo que, cualquier variación en su posición respecto a dicho pedido, debió ser comunicada al interesado, a fin de que pueda disponer efectivamente del monto reclamado; más aún cuando la tarjeta de crédito en cuestión tuvo como único saldo deudor el correspondiente a la comisión cuestionada, lo que demuestra que no realizaba un uso constante de la misma que le permitiera conocer el abono realizado.
16. Para un mayor esclarecimiento de los hechos, resulta oportuno valorar la siguiente línea de tiempo:



17. De lo señalado precedentemente y de la línea de tiempo, se evidencia que a la fecha de interposición de la denuncia, el señor Vargas no tenía conocimiento del extorno de la comisión de membresía que cuestionó en el presente procedimiento.
18. En consecuencia, esta Comisión considera que el denunciante mantenía interés para obrar al momento de la presentación de la denuncia, por lo que el extorno realizado por la denunciada será tomado únicamente como un atenuante.

<sup>6</sup> Ver foja 10 del expediente.

## Sobre el deber de idoneidad

### Marco teórico

19. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú, consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores,<sup>7</sup> mandato que es recogido en el literal c) del artículo 1.1° del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o cualquier otra práctica similar, así como frente a información interesadamente equívoca respecto de los productos o servicios que son ofrecidos en el mercado.<sup>8</sup>
20. Al respecto, todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción, corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa, acreditar la existencia del defecto, siendo que ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.<sup>9</sup>
21. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

### Aplicación al caso concreto

---

<sup>7</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**  
**Artículo 65°.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>8</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 1°.- Derechos de los consumidores**  
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)  
c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.  
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.  
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

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

22. El OPS declaró infundada la denuncia respecto del cobro indebido de S/. 39,00 por concepto de comisión por membresía, al estimar que se notificó válidamente al denunciante la modificación del tarifario.
23. En su escrito de apelación, el señor Vargas indicó que no recibió ninguna comunicación de la Financiera que le informara sobre el cambio de tarifario. Precisó que el cargo de notificación presentado no contenía ninguna firma ni coincidía en la descripción física de su domicilio. Así, el documento cuestionado hizo referencia a una vivienda de dos pisos con puerta de madera, mientras que su vivienda tenía tres pisos más azotea y una puerta enrollable.
24. Al respecto, obra en el expediente el cargo de notificación de la modificación del tarifario presentado por la Financiera como medio probatorio en el que se consigna expresamente el domicilio del denunciante, que también obra en el expediente; sin embargo no se aprecia la recepción del documento por parte del denunciante o algún tercero que hubiera estado presente en dicho domicilio, Así, aún cuando se registra el nombre del denunciante no se acompaña alguna firma que dé cuenta de la entrega efectiva del citado documento. Tampoco se verifica la inclusión del número de DNI, la hora o algún otro dato que permita identificar la alegada recepción.
25. Por otro lado, este cargo describe el inmueble del denunciante como una casa de dos pisos con puerta de madera y color "otro". A decir:



26. Pues, bien, corren a fojas 20, 53 y 69 del expediente tres actas de visitas del personal de notificación de Indecopi, emitidas durante la tramitación del procedimiento, en las que se describe uniformemente el domicilio del denunciante como un inmueble de tres pisos de color crema.
27. Por lo tanto, conforme indicó el denunciante, existe incompatibilidad entre ambas descripciones del inmueble. Así, mientras que la notificación de la Financiera considera

un inmueble de dos pisos de color “otros” -a pesar de contar con la opción “crema” dentro de su formato-, las actas de notificación de Indecopi describen un inmueble de tres pisos de color crema, color coincidente con la fotografía adjuntada por el denunciante en sus medios probatorios. Además, en el cargo presentado por la Financiera se afirma que la puerta de ingreso es una de madera, cuando el denunciante refuta ello alegando que es de metal y enrollable. En las fotografías presentadas por el denunciante también se observa esta característica.

28. De lo expuesto, se observa que no ha quedado acreditado que la notificación de las nuevas condiciones aplicables al contrato de tarjeta de crédito haya sido válidamente comunicada al denunciante, por lo que no le era exigible el pago de membresía anual.
29. Por tanto, corresponde revocar la Resolución Final N° 0430-2015/PS2, que declaró infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código; y, reformándola, declararla fundada, al haberse acreditado que cargó indebidamente el importe de S/. 39,00, por concepto por comisión de membresía.

### **Sobre las medidas correctivas**

30. 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 complementarias.
31. 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<sup>10</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el

---

<sup>10</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- 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.
- d. 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.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. 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

objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>11</sup>.

32. En el presente caso, se ha acreditado que la Financiera cobró indebidamente al denunciante una comisión por membresía que no le era aplicable, por lo que correspondería dictarle, como medida correctiva, que devuelva la suma de S/. 39,00, correspondiente al pago realizado por el señor Vargas.
33. Sin embargo, conforme fue señalado anteriormente por La Financiera, dicho extorno fue realizado el 19 de diciembre de 2014 y fue devuelto efectivamente el 20 de abril de 2015, de modo que no cabe dictar medida correctiva alguna.

---

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 redama, 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.

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**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.

## Sobre la graduación de la sanción

34. 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 contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
35. Conforme al principio de razonabilidad, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la infracción<sup>12</sup>. Ello, toda vez que la autoridad administrativa debe prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, de lo contrario se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de cometer actos ilícitos.
36. 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) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>13</sup>.
37. Al respecto, en la Resolución Final N° 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010, la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 230°.- 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 para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción (...).

<sup>13</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**  
Al graduar la sanción, el Indecopi 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, considere adecuado adoptar la Comisión.  
(...)

<sup>14</sup> 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) ó 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*

### Beneficio ilícito

38. En el presente caso, ha quedado acreditado que la infracción cometida por la Financiera consistió en haber cobrado un cargo por comisión de membresía, sin que el mismo sea aplicable al denunciante al no haber sido notificado con el cambio del tarifario. En consecuencia, el beneficio ilícito esperado por la Financiera estaría referido al monto correspondiente a la comisión por membresía, el cual asciende a S/. 39,00, equivalente a 0,01 UIT.<sup>15</sup>

### Probabilidad de detección

39. La probabilidad de detección es alta debido a que cualquier consumidor puede percatarse que le ha sido cargada una comisión no pactada y, una vez detectado el cargo, denunciar la infracción ante la autoridad administrativa. Por tanto la probabilidad de detección de la infracción cometida por la Financiera sería de 100% (equivalente a un factor de 1), partiendo del supuesto que todas las infracciones llevadas a cabo por cobros irregulares por membresía podrían ser puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.

### Multa Base

40. La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. En ese sentido, la multa que se debería imponer a la institución financiera es la siguiente:

---

*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”.*

<sup>15</sup> En el presente año el valor de la UIT asciende a S/. 3 850,00.

Beneficio Ilícito	/	Probabilidad de detección	=	Multa
0,01 UIT	/	1	=	0,01 UIT

#### Agravante

41. Cabe tener como circunstancia agravante el efecto negativo causado en el mercado con la comisión de la conducta infractora. En efecto, el cargo de una comisión sin que sea aplicable al denunciante, al no haber sido notificado respecto de este cobro en el tarifario, genera desconfianza en los consumidores frente a la adquisición de este tipo de servicios. Así, considerando que la potestad sancionadora otorgada a la Administración 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; se debe agravar la sanción de 0,01 a 0,5 UIT.

#### Atenuante

42. Obra en el expediente el print de pantalla donde figura que con fecha 19 de diciembre de 2014, la Financiera realizó el extorno del monto de S/. 39.00 en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante, Asimismo, obra en autos, el reporte de saldos donde figura dicho reintegro como saldo a favor. Cabe señalar que la adecuación de la conducta se realizó antes de la presentación de la denuncia, por lo cual constituye una circunstancia atenuante de la sanción<sup>16</sup>. Así, corresponde reducir la multa impuesta de 0.5 UIT a una amonestación.

#### De las costas y costos del procedimiento

43. El Artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Código<sup>17</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.

<sup>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Se consideran circunstancias atenuante especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

<sup>17</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**TERCERA.- Modificación del artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 7 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 7. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda."

44. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Financiera sobre el cobro indebido de una comisión de membresía, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00 Nuevos Soles<sup>18</sup>.
45. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado 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 OPS.

## RESUELVE

**PRIMERO:** revocar la Resolución Final N° 0430-2015/PS2 del 5 de mayo de 2015, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Mario Vargas Najarro contra Financiera Uno S.A., por la presunta infracción de los artículos 1° literal c) 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar fundada la denuncia al haberse verificado que el cobro por el importe de S/. 39,00, por concepto de comisión de membresía, no era aplicable al denunciante, en tanto que no se le comunicó válidamente la variación del tarifario a su domicilio.

**SEGUNDO:** sancionar a Financiera Uno S.A. con una amonestación por la comisión de la conducta infractora.

**TERCERO:** condenar a Financiera Uno S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por el señor Mario Vargas Najarro.

**CUARTO:** disponer la inscripción de Financiera Uno S.A. 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 N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>19</sup>.

**QUINTO:** informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y de no presentarse un recurso de revisión, se agotará la vía administrativa. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor,<sup>20</sup> el único recurso impugnativo que –de manera excepcional– puede

<sup>18</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**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.

<sup>20</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de revisión. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.<sup>21</sup>

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, José Ricardo Wenzel Ferradas, Erika Claudia Bedoya Chirinos y María Luz Beingolea Robles.**

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente

---

**Artículo 125°.-** (...) Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>21</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 212°.- Acto firme**

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