



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

## RESOLUCIÓN FINAL N° 682 -2024/INDECOPI-JUN

DENUNCIANTE	:	JULIETTE MARITERE DÍAZ CACHUAN
DENUNCIADO	:	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A.
MATERIAS	:	DEBER DE IDONEIDAD DEBER DE INFORMACIÓN ATENCIÓN DE RECLAMOS MEDIDAS CORRECTIVAS COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	:	SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

**SUMILLA:** En el procedimiento iniciado por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan contra a Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín ha resuelto:

- (i) Declarar fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado el incumplimiento de sus protocolos de seguridad financiera, al permitir una secuencia inusual de 12 disposiciones en efectivo entre el 22 de octubre y 04 de noviembre de 2023, de los cuales 10 fueron por las sumas de S/ 3 000.00 soles cada uno, con variaciones únicamente en los tres últimos retiros de menor cuantía S/ 100.00 soles, S/ 500.00 soles y un consumo por la suma de S/ 132.00 soles, evidenciando una negligencia inexcusable en la detección y prevención de operaciones potencialmente fraudulentas, vulnerando de manera flagrante los principios de custodia y protección de los recursos del consumidor.
- (ii) Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado información al proveedor denunciado sobre las operaciones no reconocidas; de modo que, resulta imposible determinar que este le haya informado que las operaciones fueron efectuadas en agencia, cuando fueron realizadas en cajeros automáticos y en establecimiento comercial.
- (iii) Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b) y 2° numeral 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado los videos de las cámaras de seguridad que capturaron quienes realizaron las operaciones no reconocidas y que posteriormente a ello, el proveedor denunciado haya negado su entrega.
- (iv) Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que, no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado el libro de reclamaciones y que el proveedor denunciado haya negado su entrega alegando que todo es virtual.
- (v) Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que no haya permitido que la denunciante presente su reclamo de manera virtual, alegando que la página se encontraba inactiva.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

- (vi) *Declarar infundada la denuncia por la presunta infracción del artículo 150º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la hoja de reclamación del proveedor denunciado cumple con las características que establece el artículo 5º del Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

**SANCIÓN: 11,60 UIT.**

Huancayo, 29 de noviembre de 2024

## I. ANTECEDENTES

1. El 22 de mayo de 2024, la señora Juliette Maritere Diaz Cachuan (en adelante, señora Díaz) denunció a Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. (en adelante, Caja Huancayo), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 06 de junio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Caja Huancayo, por presunta infracción de los artículos 1º inciso 1.1. b), 2º numeral 2.1, 18º, 19º, 150º y 152º del Código, debido a que:
  - (i) *No habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, al haber permitido que, del 22 de octubre al 04 de noviembre de 2023, respectivamente, terceras personas realicen 10 operaciones no reconocidas por las sumas de S/ 3 000.00 cada uno, y 3 operaciones no reconocidas de S/ 100,00, S/ 500.00 y S/ 132.00, con cargo los fondos de su cuenta de ahorros; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.*
  - (ii) *No habría brindado información correcta a la denunciante sobre las operaciones realizadas, al haberle indicado que fueron efectuadas en agencia, cuando estas habrían sido realizadas en agentes y cajeros automáticos; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1º inciso 1.1. b), 2º numeral 2.1, 18º y 19º del Código.*
  - (iii) *Se habría negado a entregar a la denunciante las cámaras de seguridad de las operaciones no reconocidas; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 1º inciso 1.1. b) y 2º numeral 2.1 del Código.*
  - (iv) *Se habría negado a entregar a la denunciante el libro de reclamaciones, al haberle indicado que todo es virtual; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 152º del Código.*
  - (v) *No habría permitido que la denunciante presente su reclamo de manera virtual, debido a que la página web se encontraría inactiva; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.*
  - (vi) *Las hojas del libro de reclamaciones virtual no cumplirán con los requisitos que establece la Ley; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 150º del Código.*

3. La señora Diaz, solicitó como medida correctiva la devolución de las operaciones no reconocidas, más los intereses, gastos y comisiones que se hayan generado, así como el cierre de su establecimiento comercial por siete (7) días. Así mismo solicitó el pago de las costas y costos derivados del procedimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

4. El 21 de junio de 2024, Caja Huancayo solicitó cinco (5) días de prórroga de plazo para presentar sus descargos, pedido que fue atendido mediante Resolución N° 2 del 26 de junio de 2024.
5. El 19 de julio de 2024, Caja Huancayo, presentó sus descargos señalando lo siguiente:
  - (i) Las operaciones no reconocidas por la denunciante fueron realizadas de manera valida, cuando la tarjeta de débito se encontraba activa, no pudiendo Caja Huancayo conocer si era o no la denunciante quien, realizaba las operaciones, en tanto estas, excepto una, se realizaron vía cajero automático, y una sola operación se efectuó en comercio, resulta claro precisar que todo consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y pueda hacer operaciones con ella.
  - (ii) No obra medio probatorio alguno que acredite que Caja Huancayo haya brindado alguna información errada a la denunciante, tales como un audio, una respuesta a algún reclamo, respecto al tipo de operación que se realizaron con su tarjeta de débito.
  - (iii) Respecto a las imputaciones (iii), (iv) y (v) la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
  - (iv) Respecto al formato de la hoja del Libro de Reclamaciones, señaló que esta si cumple con los requisitos que establece la norma.
6. Mediante Resolución N° 4 del 05 de noviembre de 2024, se puso de conocimiento de las partes, el Informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI emitido por la Secretaría Técnica.
7. El 13 de noviembre de 2024, la señora Díaz observó el Informe N° 000329-2024-CPCJUN/INDECOPI, señalando que desde la fecha que apertura su cuenta realizaba retiros de acuerdo con sus necesidades, siendo que en un mes hizo un retiro de S/ 3 000.00 soles y por el cual la Secretaría Técnica está desestimando su caso indicando que las disposiciones cuestionadas están dentro de su habitualidad, no teniendo en cuenta que los retiros se realizaron en un cajero en menos de 15 días la suma total de S/ 30 000.00 soles, y no están evaluando la agresividad en el tiempo y la hora.
8. El denunciado no ha presentado ninguna observación al Informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI.
9. En consecuencia, corresponde a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Comisión) analizar los documentos obrantes en el expediente y emitir la decisión final en el presente procedimiento administrativo.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:
  - (i) Si Caja Huancayo infringió lo establecido en los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1., 18°, 19°, 150° y 152° del Código;
  - (ii) la sanción por imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

- (iii) si corresponde ordenar las medidas correctivas; y,
- (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1 Marco Legal Aplicable

##### Sobre el deber de información

- 11. El artículo 1º inciso 1.1. b) del Código<sup>1</sup> establece que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- 12. Por su parte, el artículo 2º numeral 2.1 del Código<sup>2</sup> establece que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

##### Sobre el deber de idoneidad

- 13. El artículo 18º del Código establece que la idoneidad es 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<sup>3</sup>.
- 14. El artículo 19º del Código señala que 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

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1º. - Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

<sup>2</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2º. - Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

<sup>3</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18º. - 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. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

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<sup>4</sup>

### Sobre el libro de reclamaciones

15. El artículo 150º del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.
16. El artículo 152º del Código señala que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados<sup>5</sup>.

### III.2. Sobre las presuntas operaciones no reconocidas

17. En su denuncia, la señora Diaz señaló que Caja Huancayo no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, al haber permitido que, del 22 de octubre al 04 de noviembre de 2023, respectivamente, terceras personas realicen 10 operaciones no reconocidas por las sumas de S/ 3 000.00 soles cada uno, y 3 operaciones no reconocidas de S/ 100.00 soles, S/ 500.00 soles y S/ 132.00 soles, con cargo los fondos de su cuenta de ahorros.
18. En su defensa, Caja Huancayo señaló que las operaciones no reconocidas por la denunciante fueron realizadas de manera valida, cuando la tarjeta de débito se encontraba activa, no pudiendo Caja Huancayo conocer si era o no la denunciante quien, realizaba las operaciones, en tanto estas, excepto una, se realizaron vía cajero automático, y una sola operación se efectuó en comercio, resulta claro precisar que todo consumidor está en aptitud de conocer que existe la posibilidad de que, si no tiene especial cuidado, terceras personas accedan a su tarjeta y pueda hacer operaciones con ella.
19. El 13 de noviembre de 2024, la señora Díaz observó el Informe N° 000329-2024-CPCJUN/INDECOPI, señalando que desde la fecha que apertura su cuenta realizaba retiros de acuerdo con sus necesidades, siendo que en un mes hizo un retiro de S/ 3 000.00 soles y por el cual la Secretaría Técnica está desestimando su caso indicando que las disposiciones cuestionadas están dentro de su habitualidad, no teniendo en cuenta que los retiros se realizaron

<sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

#### Artículo 19º. - 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.

<sup>5</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### Artículo 152º. - Entrega del Libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

en un cajero en menos de 15 días la suma total de S/ 30 000.00 soles, y no están evaluando la agresividad en el tiempo y la hora.

20. En atención a ello, corresponde preliminarmente evaluar si la entidad bancaria cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales o que podrían presentar un patrón de fraude. Así, una vez superada tal evaluación, se procederá a dilucidar si se realizó un cargo justificado el retiro a través de cajeros, en tanto estas cumplieran con los requisitos de validez pertinentes.
21. Sobre el particular, el numeral 5 del artículo 2º de la Resolución S.B.S. 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), posteriormente modificado por la Resolución S.B.S. 5577-2019, define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
22. Al respecto, el artículo 17º del Reglamento, establece lo siguiente:

*“Artículo 17º. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:*

- 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
- 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
- 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones. (...)”*

23. Conforme al artículo citado previamente, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
24. Como se aprecia, la normativa sectorial exige que el historial de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
25. Al respecto, de acuerdo con el criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), a fin de otorgar un criterio objetivo para la determinación del comportamiento habitual de consumo de un denunciante, se deberá tener en cuenta el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realizaba con el producto objeto de denuncia, lo cual será obtenido del estudio de los estados de cuenta o estado de saldos de movimientos de las líneas de crédito y/o cuentas objeto de estudio. Así, para determinar si una operación es inusual o no al comportamiento habitual de consumo del cliente debe considerarse si, previamente, se realizaron, con cargo al producto estudiado, operaciones por importes similares a los controvertidos en sede administrativa.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

26. Cabe mencionar que, de la revisión de los recaudos del escrito de denuncia, se constata que entre el 21 y el 30 de agosto se realizó un retiro de S/. 1,020.00, y posteriormente entre el 01 y 30 de septiembre del año 2023, se efectuaron dos retiros por montos de S/ 3 000.00 soles y S/ 998.00 soles, lo que totaliza un retiro máximo mensual de S/ 3 998.00 soles, según se desprende de la documentación, se adjunta el print de pantalla.

EXTRACTO DE CUENTA AHORROS								
RUC: 20130200789 AG. REAL GZANBRI INFORMACIÓN PRIVADA	FECHA DE PROCESO: 28/11/2023 PERÍODO: 01/01/2022 AL 28/11/2023	Hoja 1 de 3						
MONEDA : SOLES	CCP: 80804021100291713507	AG. CIUDAD UNIVERSITARIA						
TITULAR	DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE	CALLE FORTALEZA # 111						
		D.N.I.	73060011					
SALDO CONT. AL 28/11/2023 :	2,255.99	SALDO EN CHEQUE :	0.00	TEA (%) :	0.4000			
FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	AGENCIA	DEPÓSITO	RETIROS	I.T.F.	COM.	SALDO DISPONIBLE
21/08/2023	17:16:34	APERTURA	AG. CIUDAD UNIVERSITARIA	5.00	0.00	0.00	0.00	5.00
21/08/2023	17:23:49	RETIRO	AG. CIUDAD UNIVERSITARIA DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00
23/08/2023	13:36:51	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00
24/08/2023	09:55:07	RETIRO	OF. PRINCIPAL	0.00	30.00	0.00	0.00	20.00
25/08/2023	09:16:02	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	1,000.00	0.00	0.05	0.00	1,019.95
28/08/2023	16:01:40	RETIRO	OF. PRINCIPAL	0.00	30.00	0.00	0.00	989.95
28/08/2023	18:01:36	RETIRO	OF. PRINCIPAL	0.00	500.00	0.00	0.00	489.95
28/08/2023	18:03:28	RETIRO	OF. PRINCIPAL	0.00	480.00	0.00	0.00	9.95
29/08/2023	00:35:20	COMIS. GLK	OF. PRINCIPAL	0.00	1.50	0.00	0.00	8.45
29/08/2023	00:35:20	COMIS. GLK	OF. PRINCIPAL	0.00	1.50	0.00	0.00	6.95
29/08/2023	17:57:34	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	500.00	0.00	0.00	0.00	506.95
29/08/2023	17:59:12	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	500.00	0.00	0.00	0.00	1,006.95
30/08/2023	00:36:48	COMIS. GLK	OF. PRINCIPAL	0.00	1.50	0.00	0.00	1,005.45
30/08/2023	00:36:48	COMIS. GLK	OF. PRINCIPAL	0.00	1.50	0.00	0.00	1,003.95
31/08/2023	00:18:11	CAPITALIZACION	OF. PRINCIPAL	0.05	0.00	0.00	0.00	1,004.00
5/09/2023	14:13:09	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	1,000.00	0.00	0.05	0.00	2,003.95
5/09/2023	14:13:57	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	1,000.00	0.00	0.05	0.00	3,003.90
5/09/2023	14:14:54	DEPÓSITO	OF. PRINCIPAL DIAZ CACHUAN, JULIETTE MARITERE -	1,000.00	0.00	0.05	0.00	4,003.85
21/09/2023	00:05:22	PAGO PRIMA SEG.	AG. CIUDAD UNIVERSITARIA	0.00	4.00	0.00	0.00	3,999.85
26/09/2023	09:30:48	RETIRO-ATM GLOB-BILL - i5001755	CMAC HYO PRINCIPAL II HUANCAYO W10PE	0.00	3,000.00	0.15	0.00	999.70
30/09/2023	10:40:04	RETIRO	OF. PRINCIPAL	0.00	998.00	0.00	0.00	1.70
30/09/2023	00:20:43	CAPITALIZACION	OF. PRINCIPAL	1.00	0.00	0.00	0.00	2.70

1. EN CASO DE DISCONFORMIDAD CON LOS SALDOS, PRESENTE SU RECLAMO DENTRO DE LOS PROXIMOS 30 DIAS CALENDARIOS , DE LO CONTRARIO ASUMIREMOS LA VERDAD DE LA DENUNCIA.  
2. SI TUVIERES ALGUN RECLAMO O DENUNCIA SOBRE NUESTROS PRODUCTOS O SERVICIOS, FAVOR REALIZARLO EN PRIMERA INSTANCIA EN NUESTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE O A NUESTRA PÁGINA WEB.  
3. LA SBS E INDECOPI REPRESENTAN LA SEGUNDA INSTANCIA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS AL QUE PUEDE RECURRIR.

visita nuestra portal [www.cajahuancayo.com.pe](http://www.cajahuancayo.com.pe) ó llámanos a 0800-10040

27. De la imagen aportada se corrobora que, en un período de un mes y medio anterior a las presuntas operaciones no reconocidas, la denunciante registró retiros que no excedieron los S/ 3 998.00 soles mensuales.
28. Es así que, a pesar de que mediante Resolución N° 1 de fecha 06 de Junio de 2024 se requirió formalmente a Caja Huancayo la remisión de los estados de cuenta correspondientes al período comprendido entre octubre de 2022 y octubre de 2023, dichos documentos no obran en el expediente, esta omisión documental imposibilita realizar una evaluación exhaustiva del comportamiento habitual de retiros en cajeros de la tarjetahabiente, limitando la capacidad de análisis integral que permite contrastar los retiros cuestionados con el historial completo de retiros, más allá del mes y medio anterior que pudo demostrar la denunciante .



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

29. Por lo que, el retiro efectuado en la primera operación de S/ 3 000.00 soles, realizada el 22 de octubre de 2023, no generaba para Caja Huancayo la obligación de emitir una alerta o bloquear la tarjeta de débito de la denunciante. Sin embargo, a partir de la segunda operación, también por S/ 3 000.00 soles, ejecutada el 23 de octubre de 2023, y continuando sucesivamente los días 24, 25, 26, 27, 29 y 30 de octubre, así como el 01 y 02 de noviembre de 2023, surgía no solo la necesidad, sino la obligación imperativa de activar mecanismos de prevención ante un patrón de retiros agresivos y sistemáticos, toda vez que, del 22 de octubre al 04 de noviembre de 2023, se realizaron 12 disposiciones en efectivo, de los cuales 10 fueron por las sumas de S/ 3 000.00 soles cada uno, con variaciones únicamente en los tres últimos retiros de menor cuantía S/ 100.00 soles, S/ 500.00 soles y un consumo por la suma de S/ 132.00 soles, operaciones que se realizaron con cargo a los fondos de la cuenta de ahorros de titularidad de la denunciante, configurando un patrón de retiros que no solo debió, sino que estaba legalmente obligado a alertar sobre una actividad inusual y potencialmente fraudulenta en la cuenta, tal como se adjunta el print de pantalla.

FECHA	HORA	IMPORTE
22-10-2023	15:35:48	S/3000
23-10-2023	20:37:27	S/3000
24-10-2023	21:19:49	S/3000
25-10-2023	21:06:21	S/3000
26-10-2023	20:15:32	S/3000
27-10-2023	22:45:43	S/3000
29-10-2023	20:42:22	S/3000
30-10-2023	19:30:58	S/3000
01-II-2023	11:32:09	S/3000
02-II-2023	22:03:58	S/3000
04-II-2023	23:26:49	S/100
04-II-2023	23:27:40	S/500
04-II-2023	23:42:24	S/132
TOTAL		<b>S/30,732.00</b>

30. De la citada imagen ha quedado acreditado que desde el 22 de octubre hasta 04 de noviembre del 2023, es decir en 15 días, se ha realizado retiros que ascienden a la suma S/ 30 732.00 soles, comparando con su habitualidad de la denunciante que al mes ha realizado retiros no mayores a S/ 3 998.00 soles.
31. En ese sentido, corresponde atribuir responsabilidad administrativa a Caja Huancayo, toda vez se encontraba obligada a levantar una alerta de operaciones sospechosas a partir de la segunda operación cuestionada, a partir de dicho momento, debió tomar acciones destinadas a evitar que las operaciones sean procesadas, siendo que no solo omitió adoptar las medidas de seguridad necesarias, sino que permitió de manera negligente y sistemática la continuidad de un patrón de retiros evidentemente anómalos, exponiendo así los recursos financieros de la titular de la cuenta a un riesgo manifiesto de fraude, sin implementar ningún mecanismo de verificación, bloqueo o control que pudiera interrumpir la serie de retiros sospechosos, configurando con su inacción una clara desatención de los protocolos de protección y custodia que le son inherentes como institución financiera.
32. Al respecto, el artículo 22º del Reglamento, establece lo siguiente:

*"Artículo 22º. - Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:

1. Mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude.
  2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta, en caso sea necesario.
33. Como se aprecia de la citada norma, entre los procedimientos a ejecutar frente a presuntos patrones de fraude se encuentra el proceder con el bloqueo de la tarjeta; por lo que, en el presente caso Caja Huancayo se encontraba facultado a proceder con el bloqueo de la tarjeta de ahorros N° 107040211002917135, en tanto, esta hubiera sido generada a partir del monitoreo y procesamiento de la operación no reconocida.
34. De la revisión de los recaudos del escrito de descargo del denunciado, se toma el fundamento que su sistema no generó una alerta para ese tipo de eventos dado que las operaciones se encuentran dentro de los límites establecidos, que como se indicó anteriormente las operaciones fueron efectuadas por retiro desde un ATM- GlobalNet, las cuales se efectuaron en días diferentes y adicionalmente para este tipo de operaciones es necesario contar con la tarjeta presente y con la contraseña de cuatro dígitos, información que es de carácter confidencial y de uso personal del cliente. Además, lo registrado por el sistema de Visa Internacional denominado, Visa Transaction Details -VTRS- para la operación de consumo denunciada, pudiéndose apreciar entre otros datos (i) tarjeta utilizada, (ii) fecha de operación, (iii) hora de operación, (iv) monto original de operación, (v) monto de operación en dólares, (vi) tipo de operación, (vii) banco usuario, (viii) local comercial, (ix) estatus de operación, (x) modo de operación,(xi) ingreso exitoso de clave para autorización, en dicho documento se corrobora claramente que el “00” fue solicitado e ingresado válidamente tal como se adjunta en el print de pantalla.

Datos de autorización		
Código de respuesta:	00	Aprobado y completado exitosamente F39
Código de motivo de rechazo:	0000	HF14
Código de Autorización:	022327	F38
Puntuación de riesgo:	15	F02
Código de motivo 1 de la puntuación de riesgo:	0	F02
Código de motivo de puntuación de riesgo 2:	0	F02
Código de condición de riesgo de cuenta comprometida:	00	F02
ID de referencia del evento comprometido:	00	F02
Código de condición de evaluación de riesgos 3:	00	F02
Monto de autorización:	132.00	SOL
Monto de autorización de EEUU:	35.39	DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS
Límite mínimo del comerciante:	0.00	DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS
Fecha de autorización:	05/11/23	Horas del Pacífico
	05/11/23	GMT
Hora de autorización:	21:42:25	Horas del Pacífico
	04:42:25	GMT
Ind. de fuente de autorización:	5	Respuesta proporcionada por el emisor F44.1
Código de motivo de degradación:		F62.3
Autorización parcial elegible:	0	No usado F60.10
El PIN estaba presente:	Si	F62.3
Se verificó el PIN:	0	
Tipo de respuesta CVV2:	0	F126.10
Resultado CVV:	2	F44.5
Resultado AVS:		F44.2
Duración de la autorización:	00	F62.5
Método de identificación del titular de la tarjeta:	2	PIN en línea. Se utiliza para identificar una transacción original con PIN F60.9
Datos específicos del mercado:		F62.4
Banderas A/B:	'0000' 0000 0110 0000 1000 '0041' 1001 0110 0100 0001	
1-2 banderas:	37	
Longitud de los datos de seguimiento:		
Configuración del emisor		Configuración del adquirente
El emisor participa y		El PCR del adquirente participa y el seguimiento
la opción de seguimiento es Todos responden		El contenido del adquirente participa
Resultados de la bandera CVV		Configuración de procesamiento
CVV válido		
Código de servicio de datos del chip:	225	Tarjeta con chip internacional compatible con EMV. Autorización positiva obligatoria, solicitud de PIN si el teclado está presente
Código de motivo STIP/SW:	0000	Valor desconocido
Servicio de referencia automatizado:	C	Tarjeta Visa Clásica F63.4

M-CPC-06/01

9/26



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

35. En virtud de las consideraciones expuestas, este Colegiado se aparta de la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada la denuncia contra Caja Huancayo, en tanto ha quedado fehacientemente acreditado el incumplimiento de sus protocolos de seguridad financiera, al permitir una secuencia inusual de 12 disposiciones en efectivo entre el 22 de octubre y 04 de noviembre de 2023, de los cuales 10 fueron por las sumas de S/ 3 000.00 soles cada uno, con variaciones únicamente en los tres últimos retiros de menor cuantía S/ 100.00 soles, S/ 500.00 soles y un consumo por la suma de S/ 132.00 soles, evidenciando una negligencia inexcusable en la detección y prevención de operaciones potencialmente fraudulentas, vulnerando de manera flagrante los principios de custodia y protección de los recursos del consumidor, hecho que constituye una infracción de los artículos 18º y 19º del código.

### III.3 Sobre la presunta mala información del lugar donde se efectuaron las operaciones no reconocidas

36. En su denuncia, la señora Diaz señaló que Caja Huancayo no le habría brindado información correcta sobre las operaciones realizadas, al haberle indicado que fueron efectuadas en agencia, cuando estas habrían sido realizadas en agentes y cajeros automáticos.
37. En su defensa, Caja Huancayo señaló que no obra medio probatorio alguno que acredite que haya brindado alguna información errada a la denunciante, tales como un audio, una respuesta a algún reclamo, respecto al tipo de operación que se realizaron con su tarjeta de débito.
38. Al respecto, el artículo 173.2º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones<sup>6</sup>. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19º del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
  - **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba); esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
39. Dicho análisis se realizará en función a los medios probatorios aportado por las partes y del principio de verdad material<sup>7</sup>. En ese sentido, corresponde a la denunciante acreditar el defecto

<sup>6</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 173º. - Carga de la prueba.

(...)

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>7</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

en el servicio y al administrado desvirtuar la existencia del defecto alegado o que el defecto no le es atribuible.

40. Tomando ello en consideración, correspondía a la denunciante acreditar en primer lugar que solicitó información a Caja Huancayo sobre las operaciones no reconocidas y que este le haya informado que las operaciones fueron efectuadas en agencia, pese a que fueron realizadas en cajeros automáticos y en establecimiento; sin embargo, de la revisión de los recaudos de su escrito de denuncia que obra en el expediente, no se haya ningún documento que acredite la denuncia -por lo menos a nivel indiciario-.
41. En este punto del análisis, es apropiado añadir que, para que la Administración determine la comisión de una infracción incurrida; y, por consiguiente, imponga una sanción en perjuicio del proveedor que la cometió, se requieren elementos objetivos e inequívocos de la conducta antijurídica imputada, puesto que de lo contrario, la Autoridad deberá presumir que los administrados han actuado conforme a sus deberes, tal como lo ha establecido el Principio de Licitud, recogido en el numeral 248.9 del artículo 248º del TUO de la LPAG, el cual rige e inspira la dinámica del procedimiento administrativo sancionador.
42. En consecuencia, no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado información al proveedor denunciado sobre las operaciones no reconocidas; de modo que, resulta imposible determinar que este le haya informado que las operaciones fueron efectuadas en agencia, cuando fueron realizadas en cajeros automáticos y en establecimiento comercial.
43. Por ello, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara improcedente este extremo de la denuncia infracción de los artículos 1º inciso 1.1. b), 2º numeral 2.1, 18º y 19º del Código.

#### III.4 Sobre la presunta negativa de entregar las cámaras de seguridad

44. En su denuncia, la señora Diaz señaló que Caja Huancayo se habría negado a entregarle las cámaras de seguridad de las operaciones no reconocidas. Por su parte, Caja Huancayo señaló que la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
45. Tomando ello en consideración, correspondía a la denunciante acreditar en primer lugar que solicitó los videos de las cámaras de seguridad que capturaron quienes realizaron las operaciones no reconocidas y que posteriormente a ello Caja Huancayo haya negado su entrega; sin embargo, de la revisión de los recaudos de su escrito de denuncia que obra en el expediente, no se haya ningún documento que acredite este extremo de la denuncia -por lo menos a nivel indiciario-.
46. En consecuencia, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado los videos de las cámaras de seguridad que capturaron quienes realizaron las operaciones no reconocidas y que posteriormente a ello, el proveedor denunciado haya negado su entrega; esta Comisión acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de

---

1.11. **Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.  
(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

la denuncia en contra de Caja Huancayo, por la presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b) y 2° numeral 2.1 del Código.

### III.5 Sobre la presunta negativa de la entrega del libro de reclamaciones

47. En su denuncia, la señora Diaz señaló que Caja Huancayo se habría negado a entregarle el libro de reclamaciones, al haberle indicado que todo es virtual. Por su parte, Caja Huancayo señaló que la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
48. Sin embargo, la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite -por lo menos a nivel indiciario- haber solicitado a Caja Huancayo el libro de reclamaciones y que este haya negado su entrega alegando que todo es virtual.
49. En consecuencia, en la medida que no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado a Caja Huancayo el libro de reclamaciones y que este haya negado su entrega alegando que todo es virtual; este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia por la presunta infracción del artículo 152° del Código.

### III.6 Sobre la presunta negativa de presentar un reclamo de manera virtual

50. En su denuncia, la señora Diaz señaló que Caja Huancayo no le habría permitido que presente su reclamo de manera virtual, debido a que la página web se encontraba inactiva. Por su parte, Caja Huancayo señaló que la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
51. En efecto, la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite -por lo menos a nivel indiciario- que Caja Huancayo no le haya permitido que presente su reclamo de manera virtual, alegando que la página se encontraba inactiva.
52. En consecuencia, en la medida que no ha quedado acreditado que Caja Huancayo no haya permitido que la denunciante presente su reclamo de manera virtual, alegando que la página se encontraba inactiva; este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia en contra de Caja Huancayo, por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

### III.7 Sobre la presunta irregularidad de las hojas del libro de reclamaciones virtual

53. En su denuncia, la señora Diaz señaló que las hojas del libro de reclamaciones virtual de Caja Huancayo no cumplirían con los requisitos que establece la Ley.
54. En su defensa, Caja Huancayo señaló que el formato de la hoja del Libro de Reclamaciones, si cumplen con los requisitos que establece la norma.
55. Al Respecto, el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones –modificatoria vigente desde el 23 de abril de 2014- establece las características que debe tener la hoja de reclamación:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

- (i) "Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- (ii) Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- (iii) Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- (iv) Fecha del reclamo o queja.
- (v) Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- (vi) Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- (vii) Identificación del producto o servicio contratado.
- (viii) Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- (ix) Detalle de la reclamación o queja.
- (x) Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- (xi) Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- (xii) Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- (xiii) Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)
- (...)"

56. En el caso, ha quedado acreditado que Caja Huancayo cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual, siendo que la hoja de reclamación contiene la siguiente información:

FORMATO DE RECLAMO		
Fecha: Razón Social : CMAC HUANCAYO S.A. RUC: 201302000789 Agencia u Oficina: 001 OF. PRINCIPAL	Hora: Hoja de Reclamación:	
	Vía del Reclamo: Vía telefónica Medio de Rptas: Electrónico	
Dirección de la Agencia u Oficina: CALLE REAL 341-343		
Datos de Identificación del Usuario:		
Nombre/Razón social: DNI/ RUC/CE: 400652026 Dirección: Departamento: Distrito: Referencia: Correo Electrónico: Nombre apoderado: Nº Documento: Dirección Apoderado: Teléfono Apoderado: Correo Apoderado:	Teléfono: Celular: Provincia: LIMA	
Datos del Reclamo:		
Tipo de registro: Identificación del bien: Operación, Producto o Servicio: Motivo del Reclamo:		
Datos Adicionales:		
Número de Cuenta: Moneda: Tipo Seguro:	Número de Tarjeta: Monto Reclamado:	Plazo estimado de atención: 15 días hábiles
Detalle del Reclamo:		
Pregunta del Usuario:		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS		



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

57. De la citada imagen ha quedado acreditado que la hoja de reclamación de Caja Huancayo cumple con las características que establece el artículo 5º del Reglamento del Libro de Reclamaciones; de modo que, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el informe N° 000329-2024-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada este extremo de la denuncia por la presunta infracción del artículo 150º del Código.

### III.8. Graduación de la posible sanción

#### Marco normativo y metodología

58. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.
- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

#### Cálculo de la Multa Base (m)

59. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo con las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) "Método basado en valores preestablecidos" o el (ii) "Método Ad-hoc". Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
60. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por **un período menor a dos años**.
  - No dañó ni puso en riesgo la **vida y/o salud** de las personas.
  - Tuvo un **alcance geográfico menor al nivel nacional**.
61. Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como ( $k_{i,j}$ ) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado ( $D_i$ ) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

62. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como ( $k_{i,j}$ ) es necesario obtener en primer lugar el **nivel de la afectación** y segundo el **tamaño del infractor**.
63. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afección	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.
	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).
Moderada	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

	<p>Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.</p> <p>Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.</p>
Baja	<p>Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</p> <p>Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.</p>
	<p>Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.</p>
	<p>Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).</p>
Muy baja	<p>Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.</p>

64. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se cuente con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

65. En ese sentido, el componente denominado como ( $k_{ij}$ ) se determina en base al Cuadro 18 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación ( $i$ ) y tamaño del infractor ( $j$ ).

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

66. Para determinar el componente denominado **factor de Duración (Dt)**, se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses).<sup>9</sup> Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRATOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Muta Base ( $m$ ) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.

<sup>9</sup> El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

67. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base (m) por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor (F) que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

#### Factores agravantes y atenuantes (F)

68. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
69. **Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:**

Circunstancias agravantes		
<i>f1: Reincidencia.</i>		"X" si aplica
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25	
3. Segunda reincidencia.	50	
4. Tercera reincidencia a más.	100	
<i>f2: Reiterancia.</i>		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10	
3. Segunda reiterancia.	30	
4. Tercera reiterancia a más.	40	



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

<b>f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.</b>		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25	
<b>f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/</b>		
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30	
3. La conducta ocasionó daños.	75	
<b>f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.</b>		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25	
<b>f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.</b>		
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30	

Circunstancias atenuantes		
<b>f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.2/</b>		"X" si aplica
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.	-30%	
<b>f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/</b>		

1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	
<b>f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/</b>		
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.4/	-50%	
<b>f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/</b>		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-	
<b>f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/</b>		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

70. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.

$$F=1+ \text{suma de \%atenuantes y \%aggravantes}$$

71. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

**a. Aplicación al caso Concreto:**Sobre las presuntas operaciones no reconocidas

72. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:

- a) **Nivel de afectación (i) moderada:** Se ha considerado la afectación de las operaciones no reconocidas el valor del monto de S/. 30,720.00.es sustancialmente igual que (5.97 UITs), considerando este tipo de infracción determinado en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Moderada	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).

- b) **Tamaño del Infractor (j) es como Gran Empresa,** De acuerdo con los ingresos percibidos según información tomada del Patrón de Contribuyentes de SUNAT, Banco de Crédito se encuentra constituida como Gran Empresa.

RUC	20,130,200,789
Nombre o razón social 1/	CMAC - HUANCAYO S.A.
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa
Facturación anual máxima (S/) 3/	99,000,000

- c) **Componente ( $k_{i,j}$ ) es igual a 11,60:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es baja y el tamaño del infractor es como Gran Empresa.

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

- d) **Factor de Duración ( $D_t$ ) es igual a 1,0:** se trata de una infracción cometida de forma inmediata por lo tanto se considera que duro menos de 4 meses.

Cuadro 23		"X" si aplica	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES			
Duración de la infracción	Factor de duración ( $D_t$ )		
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0	X	

- e) **Multa Base (m) es igual a 11,60:** Se obtiene de multiplicar el componente  $k_{i,j}$  y el factor de duración de la infracción ( $D_t$ ).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

$$m = 11,60 \times 1,0$$

- f) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{ agravantes y \% atenuantes}$$

$$F = 1 + 0$$

- g) **Multa Preliminar es igual a 11,60:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$

$$M = 11,60 \times 1$$



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

73. Por lo tanto, corresponde sancionar a Caja Huancayo con una multa de 11,60 UIT, por la infracción en los artículos 18º y 19º del Código del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

### III.9 Sobre las medidas correctivas

74. El artículo 114º del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias<sup>10</sup>.
75. 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>11</sup>. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro<sup>12</sup>.
76. Sobre el particular cabe precisar que las medidas correctivas constituyen pretensiones accesorias condicionales a la determinación de una infracción, por lo que habiéndose determinado la misma corresponde ordenar la devolución de las operaciones no reconocidas la suma de S/ 30 720.00 soles.

### III.10 Sobre de la condena de costas y costos del procedimiento

77. De conformidad con lo establecido por el artículo 7º del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>13</sup>
78. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas y costos del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar al denunciado en un plazo no mayor a quince (15) días

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

**Artículo 114º.- 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.

<sup>11</sup> Artículo 115º.- 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. (...)

<sup>12</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 116º.- 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 (...)

<sup>13</sup> DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosCOMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

hábiles, pague a favor del denunciante las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan en contra de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado el incumplimiento de sus protocolos de seguridad financiera, al permitir una secuencia inusual de 12 disposiciones en efectivo entre el 22 de octubre y 04 de noviembre de 2023, de los cuales 10 fueron por las sumas de S/. 3,000.00 cada uno, con variaciones únicamente en los tres últimos retiros de menor cuantía S/. 100.00, S/. 500.00 y un consumo por la suma de S/. 132.00, evidenciando una negligencia inexcusable en la detección y prevención de operaciones potencialmente fraudulentas, vulnerando de manera flagrante los principios de custodia y protección de los recursos del consumidor. **Asimismo, se sanciona con una multa de 11,60 UIT.**

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan en contra de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. por la presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b), 2° numeral 2.1, 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado información al proveedor denunciado sobre las operaciones no reconocidas; de modo que, resulta imposible determinar que este le haya informado que las operaciones fueron efectuadas en agencia, cuando fueron realizadas en cajeros automáticos y en establecimiento comercial.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan en contra de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. por la presunta infracción de los artículos 1° inciso 1.1. b) y 2° numeral 2.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado los videos de las cámaras de seguridad que capturaron quienes realizaron las operaciones no reconocidas y que posteriormente a ello, el proveedor denunciado haya negado su entrega.

**CUARTO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan en contra de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. por la presunta infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que, no ha quedado acreditado que la denunciante haya solicitado el libro de reclamaciones y que el proveedor denunciado haya negado su entrega alegando que todo es virtual.

**QUINTO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan en contra de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no ha quedado acreditado que no haya permitido que la denunciante presente su reclamo de manera virtual, alegando que la página se encontraba inactiva.

**SEXTO:** Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan en contra de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. por la presunta infracción del artículo 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la hoja de reclamación del proveedor denunciado cumple con las características que establece el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

**SÉPTIMO:** Ordenar a Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con la devolución de las operaciones no reconocidas a la cuenta de titularidad de la señora Juliette Maritere Díaz Cachuan por la suma de S/ 30 720.00 soles.

**OCTAVO:** Ordenar a Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumplan con pagar al denunciante, la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del procedimiento.

**NOVENO:** Requerir a Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo S.A. que, **presente los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código<sup>14</sup>.

**DÉCIMO:** Disponer la inscripción de Caja Municipal de Ahorros y Crédito Huancayo 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>15</sup>.

**DÉCIMO PRIMERO:** 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, se informa que, 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 la Oficina Regional del Indecopi de Junín es el

14

#### LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### 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 resolutivo 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.

##### 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 resolutivo 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.

15

#### LEY N° 29751. 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL  
INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 163-2024/CPC-INDECOPI-JUN

de apelación<sup>16</sup>, 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 notificación<sup>17</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>18</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados<sup>19</sup>: Fredy Paucar Condori, Salomé Teresa Reynoso Romero, Carlos Enrique Huamán Rojas y Juan Ever Pilco Herrera<sup>20</sup>.**

FREDY PAUCAR CONDORI  
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>21</sup>.

<sup>16</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**PRIMERA. - Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807**

Modificase el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

**“Artículo 38º. -** 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 (...”).

<sup>17</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.

**Artículo 218º. 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.

<sup>18</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.

**Artículo 222º. - Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>19</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38º del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>20</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38º del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>21</sup> REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM

**Artículo 3º. - De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.