

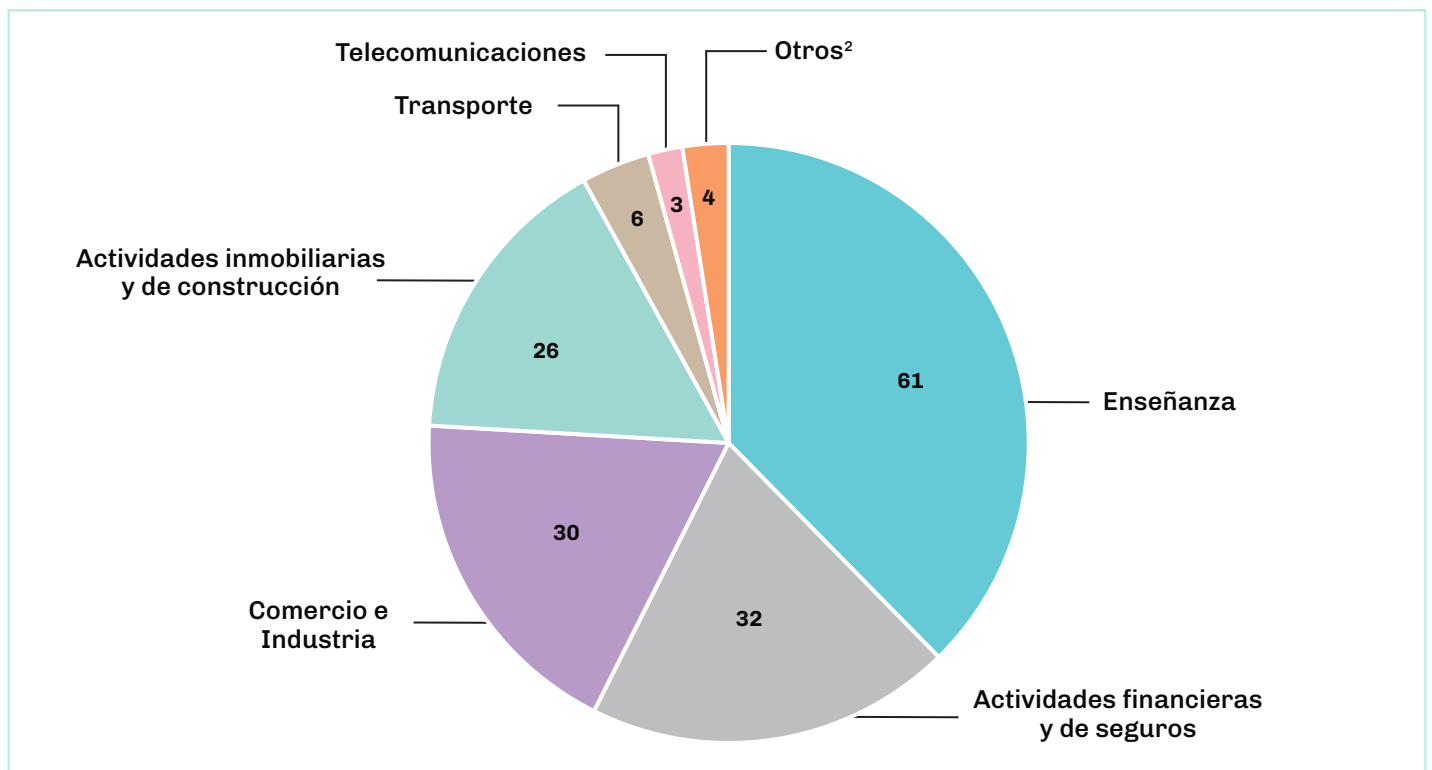
Día mundial de los derechos de los consumidores: conoce las tendencias y cambios clave en la jurisprudencia del INDECOPI

El 15 de marzo de todos los años se celebra el día mundial de los derechos de los consumidores. En esta fecha se destaca la importancia de garantizar los derechos de los consumidores y promover prácticas comerciales que se encuentren alineadas a la normativa de protección al consumidor. En el marco de este día, a continuación, desarrollamos las principales acciones del INDECOPI en el último año, las tendencias de fiscalización para el 2025 y los cambios de criterio más relevantes en materia de consumo.

I. ¿Cuál ha sido la actividad del INDECOPI en el 2024?¹

1.1. Fiscalizaciones

En el 2024, la Dirección de Fiscalización del INDECOPI ha registrado un total de **162 fiscalizaciones** en Lima en materia de protección al consumidor, siendo los sectores más fiscalizados los siguientes:





1.2. Denuncias, procedimientos concluidos y sanciones

A partir de las denuncias, procedimientos concluidos y las sanciones impuestas por INDECOPI en las Comisiones de Protección al Consumidor en Lima (“CC1”, “CC2” y “CC3”) es posible advertir cuáles fueron las principales conductas que afectaron las relaciones de consumo en el 2024:

¹ Información proporcionada por el INDECOPI a través de la Carta N° 749-2025-OAF/INDECOPI.

² Dentro esta sección se incluyen actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes con dos (2) fiscalizaciones; actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas con una (1); y, actividades profesionales, científicas y técnicas con una (1).

- Denuncias y procedimientos concluidos

	Tan solo en el 2024, se presentaron un total de 4993 denuncias ante la CC1 y CC2.
	En el año 2024 se concluyeron un total de 4497 procedimientos tramitados ante la CC1, CC2 (iniciados de parte) y CC3 (iniciados de oficio).

Dentro del “top” de las conductas más denunciadas se encuentran:³ (i) falta de idoneidad en productos y/o servicios, (ii) incumplimientos al deber de información, (iii) incumplimientos relacionados a la atención de reclamos, (iv) empleo de métodos comerciales coercitivos, (v) operaciones no reconocidas y (vi) cláusulas abusivas.

- Sanciones impuestas en primera instancia










El total de multas impuestas en el 2024 por la CC1, CC2 y CC3 asciende a **S/ 58'135,178.50**, conforme al siguiente detalle:

Comisión	N° Sanciones	Multas impuestas en Soles ⁴
CC1	728	S/ 27'909,858.50
CC2	876	S/ 21'552,720.00
CC3	43	S/ 8'672,600.00
Total		S/ 58'135,178.50

Asimismo, las principales conductas sancionadas en procedimientos iniciados de oficio fueron las siguientes: (i) cláusulas abusivas, (ii) falta de idoneidad en productos y/o servicios, (iii) implementación del libro de reclamaciones e inadecuada atención a reclamos, (iii) comercialización de productos riesgosos, (iv) incumplimientos al deber de información, (v) omisión al deber de exhibir precios o listas de precios, (vi) métodos comerciales agresivos o engañosos.

II. Tendencias para el 2025

De acuerdo con el Plan Anual de Fiscalización 2025, en materia de protección al consumidor, INDECOPI **priorizará la supervisión de los siguientes sectores:**

(i) Servicios de transporte terrestre y aéreo 	(ii) Préstamos personales 	(iii) Créditos de consumo 	(iv) Seguro de desgravamen 	(v) Taxis por aplicativo 
(vi) Alimentos para bebés 	(vii) Servicios de educación básica regular 	(vii) SOAT 	(xi) Restaurantes, bares y servicios de alojamiento en hoteles 	

Asimismo, dentro de los compromisos realizados por el INDECOPI para el 2025 se encuentran:

- Realizar **inspecciones en instituciones educativas** enfocadas en cualquier tipo de violencia física/psicológica y otras formas de hostigamiento y acoso entre estudiantes. Asimismo, supervisar el proceso de selección de textos escolares.
- Supervisar el etiquetado de **productos manufacturados** para uso o consumo final.
- Supervisar el cumplimiento de la **regulación de plásticos de un solo uso**, otros plásticos no reutilizables y bolsas de plástico biodegradables.⁵
- Monitorear situaciones de **discriminación por motivos de discapacidad** en el sector privado.



³ De acuerdo con el Sistema Integrado Resolutivo del INDECOPI.




⁴ Las multas han sido calculadas tomando en consideración el valor de la UIT al 2024.

⁵ Ello, de acuerdo con el artículo 11 del Decreto Supremo N.º 025-2021-PRODUCE, que aprueba el Reglamento Técnico sobre Bolsas de Plástico Biodegradables.

III. ¿Qué cambios de criterios se han adoptado en el 2024 e inicios del 2025?

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (la “Sala”) ha emitido diversas resoluciones a partir de las cuales se establecen cambios de criterios en cuanto a la interpretación de la normativa de consumo. A continuación, detallamos los principales cambios:

Materia	Anterior criterio	Nuevo Criterio
<p>Deber de las entidades financieras de identificar operaciones inusuales</p> 	<p>Las entidades financieras deben adoptar medidas de seguridad orientadas a detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. Sin embargo, la sola realización de una operación inusual no despliega responsabilidad en el proveedor. Lo anterior dado que <u>se debe analizar si la transacción sospechosa que debió generar una alerta en los sistemas del proveedor fue procesada en cumplimiento de los requisitos de validez necesarios para ello.</u></p> <p>Para poder levantar la alerta correspondiente, <u>esta operación debió haber sido previamente procesada</u> por la entidad financiera en su sistema, tomando en cuenta que el sistema de monitoreo del proveedor no es uno de naturaleza predictivo, sino que se construye con cada operación realizada por cada consumidor.</p> <p align="center">(Resoluciones 1252-2023/SPC y 2012-2024/SPC)</p>	<p>Las entidades financieras deben contar con mecanismos tecnológicos suficientes para garantizar que las operaciones cargadas en las cuentas de sus clientes se encuentren dentro de su comportamiento habitual de consumo. Así:</p> <p>A. Si se realiza una operación inusual (que no coincide con el comportamiento habitual de consumo del cliente) automáticamente la entidad financiera será responsable por el cobro indebido y las operaciones posteriores <u>sin necesidad de verificar si la operación cumplía con los requisitos de validez para su autorización.</u></p> <p>B. Si la operación coincide con el comportamiento habitual de consumo del cliente, la responsabilidad del proveedor dependerá de si se cumplieron los requisitos necesarios para su autorización.</p> <p align="center">(Resoluciones 2293-2024/SPC y 48-2025/SPC)</p>
<p>Responsabilidad solidaria del gerente general en la implementación de las hojas un libro de reclamaciones</p> 	<p>El gerente general es el personal de dirección de alto nivel, por lo que tiene la función de ejecutar los actos y contratos del objeto social del proveedor, así como supervisar y asegurar su actividad económica. De esta manera, omitir dichas funciones constituye una negligencia que contribuye con la comisión de la infracción del proveedor que representa.</p> <p>Así, la Sala ha atribuido responsabilidad solidaria a gerentes generales bajo un análisis en abstracto, es decir, luego de acreditada la infracción administrativa por parte del proveedor, se determina la responsabilidad solidaria de los representantes en base a las funciones que tendría de gestión y supervisión de la empresa.</p> <p align="center">(Resoluciones 1723-2023/SPC, 743-2024/SPC, 1041-2024/SPC, 1886-2023/SPC)</p>	<p>Con relación a la exigencia de las empresas de implementar mecanismos efectivos para atender quejas y reclamos de los consumidores, <u>la responsabilidad solidaria que recae en los gerentes generales no es absoluta.</u> Ello depende no solo de su grado de diligencia, sino también de la estructura interna de la empresa y de sus mecanismos de supervisión, delegación de funciones y control.</p> <p>En ese sentido, <u>la responsabilidad solidaria de un gerente general no puede inferirse solo por su posición jerárquica,</u> ya que se requiere un análisis concreto sobre si el gerente tuvo un control sobre el incumplimiento específico. Así, si la supervisión de la implementación de hojas de un libro de reclamaciones no forma parte de sus funciones específicas, no es posible atribuirle responsabilidad solidaria.</p> <p align="center">(Resolución 2897-2024/SPC)</p>

<p>Cláusulas abusivas sobre no devolución de productos usados</p> 	<p>Las cláusulas que no permitan la devolución de productos usados constituyen cláusulas abusivas por la amplitud de su ámbito de aplicación. Estas cláusulas pueden impedir cambios incluso en casos en los que el producto tenga un defecto de fábrica imputable al proveedor que solo se detecta con el uso (vicios ocultos).</p> <p>(Resoluciones 3484-2023/SPC y 0796-2024/SPC)</p>	<p>Las cláusulas que no permiten la devolución de productos usados no constituyen cláusulas abusivas, ya que procuran proteger la legítima expectativa de los consumidores. Permitir la devolución de productos ya usados podría perjudicar a otros consumidores, pues estos podrían ser revendidos sin que los nuevos adquirentes sepan que no son nuevos.</p> <p>Incluso, el consumidor tiene la posibilidad de revisar el estado del producto al momento de la compra, especialmente en ventas presenciales. Si detecta algún problema, <u>debe reportarlo de inmediato para evitar llevarse un producto con defectos.</u></p> <p>(Resolución 1249-2024/SPC)</p>
<p>Obligación de las administradoras inmobiliarias de contar con un libro de reclamaciones</p> 	<p>Para considerar a un establecimiento abierto al público como tal, es indispensable que, en dicho local, el proveedor se desenvuelva como un agente más del mercado, ofreciendo sus productos o servicios al público en general. En ese sentido, una caseta ubicada dentro de un condominio empleada por la administradora del inmueble para la ejecución de las funciones de mantenimiento y administración <u>no reúne las características de un establecimiento comercial abierto al público. Bajo dichas consideraciones, no se encuentra obligada a implementar un libro de reclamaciones ni el aviso que advierta su existencia.</u></p> <p>(Resolución 3270-2017/SPC)</p>	<p>La definición de "establecimiento comercial", recogida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, no se limita únicamente al espacio donde el proveedor comercializa productos y servicios, sino que <u>también abarca aquellos lugares donde el proveedor ejecuta sus servicios de manera recurrente.</u></p> <p>Por tanto, una empresa administradora de un condominio <u>sí se encuentra obligada a implementar un Libro de Reclamaciones dentro del condominio, toda vez que allí es donde ejecuta sus servicios de gestión y mantenimiento.</u></p> <p>(Resolución 134-2024/SPC)</p>
<p>Deber información de las inmobiliarias</p> 	<p>En virtud del Principio de Publicidad Registral, se presume que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones en Registros Públicos. Por tanto, <u>es responsabilidad de los consumidores revisar la partida registral de un inmueble a fin de identificar si cuenta con alguna carga</u> (por ejemplo, una hipoteca).</p> <p>(Resolución 1128-2022/SPC)</p>	<p>Pese a que existe la presunción legal de que todos conocen el contenido de los Registros Públicos, <u>esta no exonera a los proveedores inmobiliarios de informar a los consumidores de cualquier información contenida en ellos que pueda sopesar en la decisión de comprar del inmueble</u> (por ejemplo, la existencia de una hipoteca).</p> <p>(Resolución 0206-2024/SPC)</p>

IV. ¿Qué sanciones y medidas correctivas puede imponer/ordenar el INDECOPI?

El INDECOPI puede imponer las siguientes multas en materia de protección al consumidor:

<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones a proveedores: Hasta S/ 2'407,500.00. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanciones a personas naturales: Hasta S/ 26,750.00 a cada uno de los representantes legales o personas que integren los órganos de dirección o administración como responsables solidarios.
---	---

Asimismo, dentro de las medidas correctivas que puede ordenar INDECOPI se encuentran principalmente las siguientes:⁶

- La reparación de productos o el cambio cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable.
- En caso la reparación, reposición de un producto o cumplimiento de una obligación no sea posible o no resulte razonable, se podrá ordenar la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor.
- En caso de pérdida o deterioro causado por el proveedor, se podrá ordenar la entrega de un nuevo producto de idénticas características o de características similares en caso lo primero no resulte posible.
- De no haber ejecutado la prestación u obligación ofrecida, se ordenará cumplirla. Cabe precisar que, si ello no fuera posible o razonable, se podrá ordenar ejecutar otra con efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- En los casos que versen sobre pagos indebidos o en exceso, se ordenará la devolución de dichos montos, así como los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.



Importante:

Para reducir el riesgo de sanciones, es recomendable que los proveedores **adopten programas de cumplimiento en materia de protección al consumidor**. Si bien su implementación es de carácter voluntario, permite establecer políticas, procedimientos y prácticas que aseguren el cumplimiento de la normativa vigente. Además, ayuda a prevenir, detectar y corregir posibles incumplimientos, fortaleciendo la confianza de los consumidores y mejorando la gestión empresarial.

Asimismo, su implementación podría ser considerada por la autoridad como un **elemento atenuante** al momento de graduar la sanción, reduciendo hasta en un 30% la multa impuesta.

Cabe precisar que, a la fecha, el INDECOPI ya ha ordenado la implementación de un programa de cumplimiento en materia de protección al consumidor como medida correctiva a una entidad financiera por infringir el deber de idoneidad y el deber de información.⁷ Para más información, [ver aquí](#).

Carlos Patrón

cap@prcp.com.pe

SOCIO

VER PERFIL



Julia Loret de Mola

jld@prcp.com.pe

SOCIA

VER PERFIL



David Kuroiwa

dkh@prcp.com.pe

SOCIO

VER PERFIL



Marianna Vallvé

mvg@prcp.com.pe

SENIOR EXPERT

VER PERFIL



Ana Lucía Figueroa

afd@prcp.com.pe

ASOCIADA

VER PERFIL



Jimena Pérez

jpd@prcp.com.pe

ASOCIADA

VER PERFIL



Luciana Márquez

lma@prcp.com.pe

ASOCIADA

VER PERFIL



Sofía Rivera

sra@prcp.com.pe

ASOCIADA

VER PERFIL



Moises Chire

mcp@prcp.com.pe

ASOCIADO

VER PERFIL



⁶ Cabe precisar que el INDECOPI ordenará la medida correctiva que se ajuste a la infracción cometida, siendo que esta lista no es taxativa.

⁷ Resolución Final N° 007-2025/CC3 del 3 de febrero de 2025.