



**PROCEDENCIA** : **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA**  
**DENUNCIANTE** : **[REDACTED]**  
**DENUNCIADA** : **BANCO BBVA PERÚ S.A.<sup>1</sup>**  
**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
**ACTIVIDAD** : **OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**

Ica, 16 de abril de 2026

## I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2025, el señor [REDACTED] [REDACTED] (en adelante, **el señor [REDACTED]**) presentó una denuncia contra Banco BBVA Perú S.A. (en adelante, **el Banco**), por supuestas infracciones a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Mediante la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA del 6 de febrero de 2026, el ORPS resolvió lo siguiente:
  - (i) Sancionó al Banco con una multa de 3.78 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto no quedó acreditada la validez del procesamiento de tres (3) operaciones de retiro vía ATM por la suma de cada una de S/ 3000.00 soles los días 26, 27, y 28 de octubre de 2025 con cargo a la tarjeta de débito N° [REDACTED]\*\*\*\*[REDACTED] de titularidad del señor [REDACTED];
  - (ii) Archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco por supuesta infracción al artículo 88° numeral 88.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la supuesta respuesta inadecuada al reclamo, toda vez que se determinó que había dado un respuesta completa a lo solicitado por el señor [REDACTED];
  - (iii) Requirió al Banco, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la referida resolución, bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción impuesta, a fin de que ejerza las funciones otorgadas por ley, una vez que la referida resolución quede consentida o sea confirmada por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica (en adelante, **la Comisión**);
  - (iv) Ordenó al Banco como medida correctiva de oficio que, en un plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente en que la referida resolución quede firme en sede administrativa cumpla con (i) devolver en la cuenta de ahorros de titularidad del señor [REDACTED] la suma de S/ 9,000.00 soles correspondientes a las operaciones objeto de denuncia; más los intereses de rentabilidad aplicable a la cuenta que el denunciante hubiera generado conforme a la tasa pactada, desde la fecha de la última transacción materia de denuncia, hasta el cumplimiento de la medida correctiva.
  - (v) Ordenó al Banco para que, en el plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente en que la referida resolución quede firme en sede administrativa cumpla con el pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante ascendentes a S/ 36.00 soles. Ello, sin perjuicio del derecho de este de solicitar la liquidación de costos una vez concluida la instancia administrativa; y,
  - (vi) Dispuso la inscripción del Banco 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
3. El 6 de marzo de 2026, el Banco interpuso recurso de apelación contra la resolución final del ORPS, señalando, entre otros, lo siguiente:

<sup>1</sup> RUC: 20100130204



- (i) El recurso de apelación se limita exclusivamente al cuestionamiento de la validez de la notificación de las operaciones, por lo que los demás extremos no impugnados (referidos a la acreditación de los factores de autenticación y del código único de autenticación) deben considerarse consentidos.
  - (ii) Las notificaciones de las operaciones cuestionadas fueron efectuadas de manera inmediata, si bien en el registro se advierte una diferencia horaria de 5 horas, esto responde al uso del formato UTC en los sistemas, dicha afirmación se encuentra respaldada por medios probatorios idóneos que permitan verificar, la correspondencia entre la hora de ejecución de las operaciones y la notificación inmediata al usuario.
  - (iii) La multa ha sido impuesta sin debida motivación, vulnerando el derecho al debido procedimiento, al no haberse desarrollado un análisis suficiente para determinar su cuantía. Asimismo, señaló que la sanción no guarda proporcionalidad con la conducta imputada, pues no se evaluó adecuadamente la gravedad del caso, considerando que involucra a un solo consumidor y no una conducta generalizada, por lo que el monto de 3,78 UIT resultaría excesivo.
4. Cabe precisar que, en la medida que el Banco únicamente interpuso recurso de apelación respecto del extremo referido a las tres (3) operaciones cuestionadas, los demás extremos de la resolución impugnada han quedado consentidos.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

5. La Comisión considera que, en el presente caso, la cuestión en discusión consiste en determinar si procede confirmar o revocar la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA emitida por el ORPS.

## III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

### III.1. Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso<sup>2</sup>.
7. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición<sup>3</sup>.
8. En casos de operaciones con tarjeta de débito o crédito, no se desconoce la posibilidad que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, su uso se vería

<sup>2</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 18°.- Idoneidad.

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.  
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.

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



limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva de cada tarjetahabiente. Por ello, de acreditarse que la operación se realizó con el uso conjunto de estos requisitos de autenticación requeridos para tales efectos, la transacción debe reputarse como válidamente realizada.

9. Adicionalmente, cabe agregar que la comprobación de un hecho negativo, como la no realización de una operación no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tal transacción se realizó utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición del consumidor. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la operación cuestionada sí se efectuó.
10. Ahora bien, es preciso señalar que solo se analizará si la operación cuestionada cumplía con los requisitos de validez pertinentes, puesto que el extremo referido al deber de monitoreo de la entidad financiera no ha sido objeto de impugnación.
11. Al respecto, corresponde determinar si resulta aplicable el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
12. El referido Reglamento establece un conjunto de obligaciones a cargo de las empresas supervisadas, orientadas a garantizar la seguridad de la información y la adecuada gestión de riesgos de fraude en los servicios financieros que brindan a sus usuarios, particularmente en aquellos provistos a través de **canales digitales**. En este marco, se exige la implementación de procesos de enrolamiento, incluyendo la generación de credenciales, así como mecanismos de autenticación reforzada para determinadas operaciones.
13. En relación con el ámbito de aplicación de la citada norma, a través de los Oficios N° 01690-2024-SBS del 11 de enero de 2024 y N° 12205-2024-SBS del 28 de febrero de 2024, la SBS precisó que en virtud del artículo 2 del Reglamento de Ciberseguridad<sup>4</sup>, que los canales digitales comprenden todo medio empleado para la prestación de servicios financieros, incluyendo, entre otros, **los cajeros automáticos**, en la medida que permiten la realización de operaciones mediante la verificación de la identidad del usuario.
14. Por lo tanto, toda vez que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas vía cajero automático, se concluye que si corresponde la aplicación del Reglamento de seguridad de la Información y Ciberseguridad.

### **Sobre la validez de la operación de las operaciones cuestionadas**

15. Resulta preciso señalar que, no es materia de controversia que la tarjeta de débito se encontraba habilitada para la realización de operaciones mediante cajeros automáticos; en consecuencia, corresponde analizar las medidas de seguridad implementadas durante el procesamiento de dichas transacciones.
16. Considerando que las operaciones en cuestión fueron realizadas por medio de un canal digital (Cajero automático), cabe traer a colación que el artículo 19° del Reglamento de Ciberseguridad establece que, para la validez de operaciones que impliquen pagos o

<sup>4</sup> RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021 QUE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD.

Artículo 2. Definiciones Para efectos de la aplicación del presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones:

(...)

d) **Canal digital**: Medio empleado por las empresas para proveer servicios cuyo almacenamiento, procesamiento y transmisión se realiza mediante la representación de datos en bits.

transferencia de fondos a terceros, la contratación de un producto, registro de un beneficiario de confianza, modificación de límites y condiciones, entre otros supuestos, se requiere que las entidades financieras adopten las siguientes acciones<sup>5</sup>:

- I. **La utilización de, por lo menos, 2 factores de autenticación** que correspondan a categorías distintas<sup>6</sup> y sean independientes uno del otro, detalladas a continuación:
    - Algo que el usuario conoce: contraseña, PIN, respuestas de preguntas clave, entre otros.
    - Algo que el usuario posee: certificado digital, token físico o de software, clave dinámica, entre otros.
    - Algo que el usuario es: huella digital, patrón de iris, reconocimiento facial, entre otros.
  - II. **La generación de un código de autenticación mediante métodos criptográficos**, cuyo uso debe ser por única vez.
  - III. **La notificación al usuario** de los datos de la operación efectuada de manera exitosa.
17. A efectos de demostrar la validez de las operación cuestionadas, el Banco presentó, entre otros, como medios probatorios los reportes de su sistema interno como el Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31 y la Wincha Auditora entre los cuales se advierte el registro de la transacción de las operaciones efectuadas.
18. En este punto el Banco argumentó que su recurso de apelación se limitaba exclusivamente al cuestionamiento de la validez de la notificación de las operaciones, por lo que los demás extremos no impugnados (referidos a la acreditación de los factores de autenticación y del código único de autenticación) deben considerarse consentidos.
19. Al respecto conviene precisar que la validez de las operaciones depende de la **conurrencia obligatoria de los tres requisitos** del Reglamento de Ciberseguridad, la autoridad no puede confirmar la validez de una transacción sin verificar el cumplimiento íntegro de la garantía legal, la cual es de revisión obligatoria para la administración, incluso de oficio.
20. En ese sentido, el análisis de los requisitos de validez de las 3 operaciones cuestionadas debe realizarse de manera integral. Por lo tanto, corresponde desestimar lo solicitado por el Banco en este extremo.

### Sobre los factores de autenticación

21. De la revisión conjunta de los medios probatorios, se verifica el uso de los siguientes factores de autenticación: la lectura del chip de la Tarjeta N° [REDACTED]-\*\*\*\*-\*\*\*\*-[REDACTED] de titularidad del denunciante (**algo que el usuario posee**) y el ingreso del PIN (**algo que el usuario conoce**). Por tanto, se cumplió con la utilización de por lo menos 2 factores de autenticación.

<sup>5</sup> **RESOLUCIÓN 0504-2021. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD.**  
Artículo 19°. – Autenticación reforzada para operaciones por canal digital. Se requiere de autenticación reforzada para aquellas acciones que puedan originar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente, como las operaciones a través de un canal digital que impliquen pagos o transferencia de fondos a terceros, registro de un beneficiario de confianza, modificación en los productos de seguro ahorro/inversión contratados, la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones, para lo cual se requiere:  
a) Utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del presente Reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.  
b) Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.  
c) Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.

<sup>6</sup> **RESOLUCIÓN 0504-2021. REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD.**  
Artículo 2°. – Definiciones.  
Para efectos de la aplicación del presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones: (...) ) Factores de autenticación de usuario: Aquellos factores empleados para verificar la identidad de un usuario, que pueden corresponder a las siguientes categorías:  
- Algo que solo el usuario conoce.  
- Algo que solo el usuario posee.  
- Algo que el usuario es, que incluye las características biométricas.  
(...)



### La generación de un código de autenticación mediante métodos criptográficos

22. En cuanto al segundo requisito, el Reglamento de Ciberseguridad dispone que las operaciones digitales deben contar con un código de autenticación generado mediante un método criptográfico, diseñado para ser utilizado de manera única e irrepetible. Tal mecanismo busca garantizar la integridad de la transacción, vinculándola de manera exclusiva con el usuario y con los datos específicos de la operación efectuada.
23. De la revisión del reporte digital denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31" se advierte para cada una de las operaciones cuestionadas los siguientes códigos de autenticación generados mediante métodos criptográficos de cada una de las operaciones: Ok – ██████, Ok – ██████, Ok – ██████, así como el código de modo de ingreso de cada una de las operaciones cuestionadas, por lo que, ha quedado validado su utilización como parte de la autenticación reforzada mediante la generación de un código criptográfico.

### La notificación al usuario de los datos de las operaciones efectuadas

24. Respecto al tercer requisito, la regulación exige que, una vez procesada la transacción, la entidad financiera notifique al usuario los datos de la operación de manera inmediata, a fin de que este pueda detectar oportunamente un eventual fraude y comunicarlo al proveedor.
25. De la revisión de la información contenida en los registros de Wincha Auditora y del MC-31, esta autoridad advierte que las operaciones se habrían ejecutado a las 21:51:01, 17:06:47 y 15:28:07. No obstante, al contrastar dichos datos con los medios probatorios obrantes en el expediente, se verifica que las notificaciones al usuario fueron realizadas en horarios distintos. Así, la operación del día 28 fue comunicada a las 20:28:23; la del día 27, a las 22:07:10; mientras que la correspondiente al día 26 fue notificada recién el día 27 a las 02:51:24.
26. En su recurso de apelación el Banco argumentó que la discrepancia en los horarios obedece a un error de interpretación, debido a que los registros de su sistema se encuentran en formato UTC, por lo que, al ajustarse a la hora peruana, las notificaciones coincidirían con el momento de ejecución de las operaciones. Ello, en la medida que existiría una diferencia de cinco horas con el horario de Perú.
27. En este punto, si bien el Banco sostiene que la diferencia en los horarios responde al uso del formato UTC en sus sistemas, lo cierto es que dicha afirmación no se encuentra respaldada por medios probatorios idóneos que permitan verificar, de manera objetiva, la correspondencia entre la hora de ejecución de las operaciones y la supuesta notificación inmediata al usuario. En efecto, la sola alegación de un desfase horario resulta insuficiente para desvirtuar la inconsistencia advertida, más aún cuando la entidad financiera, en atención a su posición y disponibilidad de información, se encontraba en mejor condición de acreditar el momento exacto en que se efectuaron las comunicaciones.
28. En ese sentido, el Banco no ha presentado evidencia directa, como el contenido íntegro del envío de las comunicaciones, que permitan corroborar que la notificación fue realizada de forma inmediata conforme lo exige la normativa aplicable. Por el contrario, la información obrante en el expediente evidencia una falta de correspondencia temporal que no ha sido debidamente esclarecida, toda vez que lo único demostrado fueron reportes.
29. En atención a los fundamentos expuestos, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no



acreditó el cumplimiento íntegro del Reglamento de Ciberseguridad, respecto a las 3 operaciones cuestionadas.

### Sobre la sanción impuesta

30. En su recurso de apelación, el Banco argumentó que la multa había sido impuesta sin una debida justificación, vulnerando el derecho al debido procedimiento, al no haberse fundamentado adecuadamente la decisión ni desarrollado un análisis concreto para determinar su monto. Asimismo, la sanción no guarda relación con la supuesta conducta, pues no se ha evaluado correctamente la gravedad del caso ni aplicado un criterio proporcional. En esa línea, el monto de 3,78 UIT resulta excesivo, considerando que el caso involucra a un solo consumidor y no una conducta generalizada, por lo que corresponde dejar sin efecto la multa al no haberse acreditado infracción alguna y por vulnerarse los principios de motivación, proporcionalidad y razonabilidad.
31. Al respecto, esta autoridad de segunda instancia verifica que la sanción impuesta se encuentra debidamente motivada, toda vez que su determinación responde a la aplicación expresa de la metodología prevista en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM. En efecto, se ha considerado el nivel de afectación como moderado, en función a la naturaleza de la infracción vinculada a la falta de adopción de medidas de seguridad, así como la condición del Banco como gran empresa, conforme a la información de ingresos verificada. Asimismo, se evaluó el factor de duración como instantáneo, asignándole el valor correspondiente, lo que permitió calcular objetivamente la multa base en 3,78 UIT.
32. En ese sentido, esta Sala considera debidamente motivado el pronunciamiento de la Comisión en este extremo y concuerda con la metodología realizada al momento de la imposición de las sanciones. En consecuencia, al haberse aplicado correctamente la metodología legal y encontrarse debidamente acreditada la responsabilidad del Banco, no se evidencia vulneración a los principios alegados en su recurso de apelación, correspondiendo confirmar la sanción impuesta.

### Sobre la medida correctiva, el pago de costas y costos, el requerimiento de pago espontáneo de la multa impuesta y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI

33. Sobre el particular, es pertinente indicar que, el Banco, no ha presentado argumentos específicos que desvirtúen la pertinencia de la medida correctiva ordenada, el requerimiento de pago espontáneo de la multa, el pago de las costas y costos del procedimiento ni la inscripción correspondiente en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, más allá de alegar su falta de responsabilidad. Por lo tanto, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>7</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución apelada.

## IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA del 6 de febrero de 2026, en el extremo mediante el cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Ica resolvió sancionar Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 3.78 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en los

<sup>7</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 6°. Motivación del acto (...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE ICA

RESOLUCIÓN N° 084-2026/CPC-INDECOPI-ICA

EXPEDIENTE PRINCIPAL N° 297-2025/PS0-INDECOPI-ICA  
(INGRESO EN COMISIÓN N° 020-2026-AP/CPC-INDECOPI-ICA)



artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto no quedó acreditada la validez del procesamiento de tres (3) operaciones de retiro vía ATM por la suma de cada una de S/ 3000.00 soles los días 26, 27, y 28 de octubre de 2025 con cargo a la tarjeta de débito N° [REDACTED]\*\*\*\*[REDACTED] de titularidad del señor [REDACTED].

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA del 6 de febrero de 2026, en el extremo mediante el cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica resolvió requerir a Banco BBVA Perú S.A., el cumplimiento del pago espontáneo de la multa impuesta. Sin perjuicio de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del INDECOPI la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA del 6 de febrero de 2026, en el extremo mediante el cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica resolvió ordenar en calidad de medida correctiva que Banco BBVA Perú S.A. cumpla con devolver en la cuenta de ahorros de titularidad del señor [REDACTED] la suma de S/ 9,000.00 soles correspondientes a las operaciones objeto de denuncia; más los intereses de rentabilidad aplicable a la cuenta que el denunciante hubiera generado conforme a la tasa pactada, desde la fecha de la última transacción materia de denuncia, hasta el cumplimiento de la medida correctiva<sup>8</sup>.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA del 6 de febrero de 2026, en el extremo mediante el cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica resolvió ordenar a Banco BBVA Perú S.A. que, en el plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con el pago de las costas a favor del denunciante, ascendentes a S/ 36.00 soles<sup>9</sup>. Sin perjuicio de ello, informar que, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del procedimiento para lo cual deberá presentar ante el referido despacho una solicitud de liquidación de costos, considerando el cumplimiento de los requisitos legales de la Directiva N° 001-2015-TRI-INDECOPI modificada por la Directiva N° 001-2017-TRI-INDECOPI.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución Final N° 038-2026/PS0-INDECOPI-ICA del 6 de febrero de 2026, en el extremo mediante el cual el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica resolvió disponer la inscripción de Banco BBVA Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Con la intervención de los señores Comisionados: César Humberto Reyes Chávez, Víctor Hugo Rodríguez Rojas, Alberto Iván Junco Bravo y Marco Antonio Garrido Bodero.**



Firmado digitalmente por:  
REYES CHAVEZ CESAR HUMBERTO FIR  
[REDACTED] hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 21/04/2026 09:23:59-0500

**César Humberto Reyes Chávez**  
**Presidente**

<sup>8</sup> Informar al denunciado que deberá presentar al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Ica, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato podrá comunicarlo al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos del INDECOPI de Ica, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021- COD-INDECOPI.

<sup>9</sup> Asimismo, se informa al denunciado al denunciado que en atención a lo dispuesto en el artículo 37° la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, deberá presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de Ica los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de que el referido órgano resolutivo le imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del referido mandato, podrá comunicarlo al referido órgano resolutivo, a fin de que éste evalúe la imposición de la multa coercitiva correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 41 de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI.