

- (i) Si, el Banco habría incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- (ii) De ser el caso, la medida correctiva a dictarse;
- (iii) De ser el caso, la sanción a imponerse; y,
- (iv) De ser el caso, la condena al pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS

III.1 Cuestión previa: sobre la falta de interés para obrar alegada por el Banco

8. El artículo 108³ del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar.
9. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció al Banco por no adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se efectuara una (1) operación de consumo realizada el 31 de diciembre de 2024, por la suma de S/ 28,790.30 soles, con cargo a la tarjeta de crédito N° [REDACTED]***_****[REDACTED].
10. El Banco sostuvo que la denuncia resultaba improcedente por falta de interés para obrar, alegando que la operación no reconocida por el monto de S/ 28,790.30 soles fue previamente extornada, junto con los intereses generados, antes de la interposición de la denuncia.
11. Al respecto, corresponde precisar que, si bien el Banco presentó reportes en los que se advierte la devolución de S/. 28,790.30 soles por concepto de la operación no reconocida, así como la suma de S/. 3,446.67 soles por los cargos generados, esto antes de la interposición de la denuncia; lo cierto es que la señora [REDACTED] ha señalado que la devolución no fue integral, toda vez que el Banco no habría asumido la totalidad de los cargos generados, **manteniéndose pendiente un saldo de S/. 1,223.89 soles.**
12. Por otro lado, si bien el banco sostiene que la denunciante debía acreditar a qué operación correspondía el pago de la suma de S/ 1, 223.89 soles, lo cierto es que quien se encuentra en mejor posición para demostrar que dicho monto no corresponde a intereses, cargos u otros conceptos generados por la operación no reconocida es la propia entidad financiera, en tanto cuenta con el control y acceso a la totalidad de la información registrada en sus sistemas, incluyendo el detalle de movimientos y estados de cuenta de las operaciones efectuadas con la tarjeta de crédito. En ese sentido, no resulta razonable trasladar íntegramente dicha carga a la consumidora, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
13. Por consiguiente, a la fecha de interposición de la denuncia, la señora [REDACTED] sí contaba con interés para obrar, no siendo amparable el argumento invocado por el proveedor.

III.2 Sobre el hecho denunciado

14. El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 108.- Infracciones Administrativas. - (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos: (...)
e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

15. En el presente caso, como se indicó en el apartado anterior, la señora ██████ denunció al Banco por no adoptar las medidas de seguridad correspondientes, al permitir que se efectuara una (1) operación de consumo realizada el 31 de diciembre de 2024, por la suma de S/ 28,790.30 soles, con cargo a la tarjeta de crédito N° ██████*****██████.
16. Añadió que la operación no reconocida fue realizada en un establecimiento de Hipermercados Tottus S.A., empresa que procedió a devolver íntegramente la suma de S/ 28,790.30 soles correspondiente al consumo cuestionado. No obstante, respecto de los cargos generados como consecuencia de dicha operación no reconocida, el Banco únicamente se comprometió a devolver la suma de S/ 3,446.67, **manteniéndose pendiente de devolución un saldo ascendente a S/ 1,223.89 soles.**
17. Sobre el particular, cabe precisar 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.
18. Dicho esto, en aras de dilucidar la responsabilidad del Banco, corresponde cotejar, en primer lugar, si el proveedor denunciado cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales a fin de determinar si correspondía generar una alerta; así, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de la misma, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes.

Sobre el comportamiento habitual de consumo de la denunciante

19. El artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, **el Reglamento**), aprobado por Resolución SBS 6523-2013, establece que el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores, se encuentra comprendido – de forma unívoca- por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose entre ellas, el deber de monitoreo, detección de consumos inusuales o sospechosos.
20. El numeral 5 del artículo 2° del Reglamento 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 que cada usuario registra en la empresa.
21. En atención a ello, para determinar en el presente caso 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. Siendo pertinente, indicar que el referido estudio debe comprender un análisis que considere la totalidad de canales utilizados por el consumidor.
22. Ahora bien, en el presente, el Banco no cumplió con presentar los estados de cuenta requeridos. No obstante, conforme a los estados de cuenta presentados por la señora ██████ se aprecia de la revisión del producto financiero del consumidor, por el periodo comprendido de junio a diciembre de 2024, periodo anterior a la fecha de la operación cuestionada, se observa lo siguiente:

Periodo de facturación	Operación individual de mayor valor en soles
27/06/24 al 26/07/2024	S/. 7.00 soles
27/07/24 al 26/08/2024	No registró consumo
27/08/24 al 26/09/2024	S/. 98.90 soles
27/09/24 al 26/10/2024	S/. 1,238.80 soles
27/10/24 al 26/11/2024	S/. 60.00 soles
27/11/24 al 26/12/2024	No registró consumo

23. En atención al cuadro insertado, se aprecia que, de la revisión de los estados de cuenta del producto financiero del consumidor, por el referido periodo, la denunciante registró como monto mayor de consumo una suma de S/ 1,238.80 soles, esto es de forma previa a la operación cuestionada.
24. Asimismo, se verifica que la referida operación no excede el importe del consumo cuestionado (S/ 28,790.30 soles); motivo por el cual se concluye que el Banco se encontraba obligado a detectar las operaciones denunciadas como inusuales o sospechosas.
25. En ese sentido, queda demostrada la responsabilidad del Banco, debido a que la operación cuestionada no se encontraba acorde con el comportamiento habitual de consumo del consumidor y, por lo tanto, el Banco debió generar las alertas de seguridad respectivas y evitar que dicha operación sea atribuida su cliente.
26. Por último, en aquellos casos donde la operación que debió generar la alerta respectiva no corresponda al comportamiento habitual de consumo del cliente, no será necesario verificar si, en la realización de dicha operación, concurrieron los requisitos de validez necesarios para su autorización, pues con lo primero bastará para tener por acreditada la responsabilidad administrativa de la entidad financiera por el cargo indebido de esta operación.
27. Por las consideraciones expuestas corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra el Banco por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad correspondientes al permitir que se efectuara una operación no reconocida por la suma de S/ 28,790.30 soles, que discrepaba del comportamiento habitual de consumo de la denunciante.

III.3. Sobre la medida correctiva

28. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar (de parte o de oficio) medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁴⁴.
29. El denunciante solicitó, en calidad de medida correctiva, se ordene al Banco que cumpla con devolver la suma de S/ 1,223.89 soles por concepto de los cargos generados derivados de la operación no reconocida.

⁴⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...) Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

30. Ahora bien, considerando que la denuncia presentada con el Banco resultaría fundada, la Secretaría Técnica recomienda ordenar en calidad de medidas correctivas de oficio que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente en que la resolución final emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica sea notificada, cumpla con extornar a la cuenta de la tarjeta de crédito de la señora [REDACTED], la suma de S/ 1,223.89 soles, correspondiente a los cargos generados por la operación no reconocida; en el supuesto de que la señora [REDACTED] hubiera realizado el pago parcial y/o total de dicha suma, corresponderá que el denunciado cumpla con devolver el importe pagado

III.4. Sobre la graduación de la sanción

31. Mediante Decreto Supremo N°032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutive del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo); se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas.
32. El Cuadro N° 1 del Decreto Supremo establece que, para la graduación de las sanciones, las áreas resolutive en materia de protección al consumidor utilizarán el “Método basado en valores preestablecidos” o “el Método *Ad Hoc*”.
33. El “método Basado en Valores Preestablecidos” se utilizará cuando la infracción a sancionarse cumpla, en forma concurrente, con tres (3) requisitos⁵: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. En caso, no se cumplan con los requisitos se deberá graduar con el “Método *Ad Hoc*”.
34. En el presente caso, la conducta infractora analizada cumple con los tres requisitos fijados para el “Método de valores preestablecidos”, pues la supuesta infracción analizada en el presente informe es de naturaleza instantánea, es de carácter patrimonial y su alcance es local.
35. De conformidad con el Decreto Supremo, para el cálculo de la sanción a imponerse por el método de valores preestablecido, se utilizará la siguiente fórmula⁶:

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

(m) es la multa base.

(k_{i,j}) Tipo de afectación y tamaño del infractor.

(D_t) Duración en el tiempo.

36. Para determinar los factores k_{i,j} y D_t se tomará en consideración lo siguiente:

(i) **Factor (k_{i,j}):** La cuantía afectada del bien o servicio denunciado es mayor a 4 UIT y

⁵ DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

ii. “Método basado en valores preestablecidos” o el “Método *Ad-hoc*”, deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

⁶ DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

Bajo la aproximación de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN10 y SPI, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (k_{i,j}) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (D_t), conforme la siguiente expresión:

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

(...)

menor a 8 UIT dicha conducta es calificada por el Decreto Supremo con un nivel "moderado", según el valor preestablecido en el Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

Respecto al tamaño del infractor, en el presente procedimiento se ha tenido en cuenta el Padrón de contribuyentes de la Sunat del 2024, siendo la base de datos que contiene el tamaño de empresa en el 2024 según la Sunat, en el cual se advierte que, el Banco está calificado como una "Gran Empresa", siendo así y en merito a la base de datos mencionada, se procederá con dicha calificación descrita.

Por lo que, en aplicación del Cuadro N° 19 del Decreto Supremo se tiene el valor de $k_{i,j}$ (tipo de afectación y tamaño del infractor) igual a 11.60.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	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

(ii) **Factor (D_t):** El tiempo de duración de la infracción se analizará considerando el tipo infractor, en este caso, es una infracción instantánea; por lo que, de conformidad con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, equivale a un factor 1,0⁷.

(iii) **Agravante y atenuantes:** al respecto, no se ha presentado alguna agravante o atenuante.

37. Con la información antes detallada, se procedió a calcular la multa con un resultado de 11.60 UIT, conforme se observa a continuación: $M = 11.60 \times 1.0 = 11.60$ UIT

38. Conforme a lo expuesto, corresponde sancionar al Banco con una multa ascendente a 11.60 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

III.5. Sobre el pago de costas y costos

39. De conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el

⁷ Cuadro 23 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
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
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

Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.

40. En ese sentido, considerando que la denuncia interpuesta contra el Banco resulta fundada corresponde ordenarle, que cumpla con el pago de las costas del procedimiento, que ascienden a la suma de S/. 36.00 soles. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

III.6. Sobre la inscripción en el RIS del Indecopi

41. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código⁸, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de 4 años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
42. En la medida que este Colegiado ha determinado la responsabilidad administrativa del Banco por infracción de lo dispuesto por los artículos 18° y 19° del Código, corresponde disponer su inscripción en el RIS, respecto de dicho hecho.

IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra Scotiabank Peru S.A.A. por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que no adoptó las medidas de seguridad correspondientes al permitir que se efectuara una operación no reconocida por la suma de S/ 28,790.30 soles, que discrepaba del comportamiento habitual de consumo de la denunciante.

SEGUNDO: Sancionar a Scotiabank Peru S.A.A. con una multa ascendente a 11.60 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹.

TERCERO: Requerir a Scotiabank Peru S.A.A. el cumplimiento del pago espontáneo de la multa impuesta, una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE

RESOLUCIÓN N° 085-2026/CPC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 219-2025/CPC-INDECOPI-ICA



CUARTO: Ordenar a Scotiabank Peru S.A.A., en calidad de medida correctiva, para que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contabilizado a partir de notificación de la presente resolución, contado a partir del día siguiente en que la resolución final emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica sea notificada, cumpla extornar a la cuenta de la tarjeta de crédito de la señora [REDACTED], la suma de S/ 1,223.89 soles, correspondiente a los cargos generados por la operación no reconocida; en el supuesto de que la señora [REDACTED] hubiera realizado el pago parcial y/o total de dicha suma, corresponderá que el denunciado cumpla con devolver el importe pagado.¹⁰

QUINTO: Ordenar a Scotiabank Peru S.A.A. para que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente en que la presente resolución sea notificada, cumplan con el pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante ascendentes a S/ 36.00 soles¹¹. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: Disponer la inscripción de Scotiabank Peru S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi, conforme a lo dispuesto por 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 Boderó.



Firmado digitalmente por:
[REDACTED] FIR
21532618 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 21/04/2026 09:24:23-0500

César Humberto Reyes Chávez
Presidente

¹⁰ Asimismo, se informa al denunciado que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del referido mandato, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin. Ello bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI.

¹¹ Asimismo, se informa al denunciado que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin. Ello bajo apercibimiento de imponerle 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 denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del referido mandato dictado por la autoridad administrativa, deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por el incumplimiento del referido mandato, conforme a lo establecido en el artículo 41 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI.