



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

RESOLUCIÓN FINAL N° 031-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

EXPEDIENTE N° : 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ANCASH SEDE HUARAZ (ORPS)
DENUNCIANTE : ██████████ (LA SEÑORA ██████████)
DENUNCIADOS : CMAC – HUANCAYO S.A. (LA CAJA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
RECLAMO DE PRODUCTOS FINANCIEROS
IMPROCEDENTE
ACTIVIDAD : OTRO TIPO DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Huaraz, 06 de abril de 2026.

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 3 de febrero de 2026, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionados contra La Caja¹:
 - a. Por presunta infracción a lo establecido en los artículos 19° y 56.1° literal b) del Código, en tanto habría atribuido indebidamente a la denunciante la condición de aval, correspondiente a un préstamo del cual desconoce y no habría otorgado su consentimiento, lo que habría generado su reporte con calificación negativa ante las Centrales de Riesgo.
 - b. Por presunta infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código, en tanto no habría brindado respuesta al reclamo presentado por la denunciante el 10 de enero de 2026.
2. El 24 de febrero de 2026, La Caja presentó sus descargos y señaló lo siguiente:
 - (i) Respecto a la atención de reclamo, mediante Carta N° 00692-2026-G-CMACHYO de fecha 22 de enero de 2026, cumplió con dar respuesta formal al reclamo de la señora ██████████. Dicha respuesta fue remitida al correo electrónico consignado por la denunciante el mismo 22 de enero de 2026 a las 05:23 p.m., cumpliendo estrictamente con el plazo de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente.
 - (ii) Respecto a la condición de aval de la denunciante, tras una revisión interna iniciada a raíz del reclamo, la Gerencia de Riesgos confirmó que por un error técnico la señora ██████████ figuraba como fiadora en un crédito en el que no tenía intervención.
 - (iii) Actuando de buena fe y en cumplimiento del deber de diligencia, el 21 de enero de 2026 (antes de la emisión de la resolución de inicio del PAS) se gestionó la rectificación de la información en la Central de Riesgos (RCC). En la respuesta brindada a la usuaria el 22 de enero, se le informó expresamente que no participa como aval del señor Rivera y que la rectificación ante la central de riesgos ya había sido procesada.
 - (iv) Dado que La Caja identificó, reconoció y corrigió el reporte indebido antes de que se notificara el PAS, se ha producido un cese de los efectos de la presunta infracción.
 - (v) La usuaria ya cuenta con la confirmación de que su nombre ha sido retirado de los registros de avales de la Caja y que el reporte en la RCC se reflejará actualizado aproximadamente el 25 de febrero de 2026.
 - (vi) Invocan la aplicación del Artículo 112 de la Ley N° 29571, por cuanto se ha verificado el cese de la conducta imputada mediante la rectificación del reporte en la Central de Riesgos y la atención del reclamo de la usuaria antes de que se diera inicio al presente PAS. Al haberse desvirtuado la necesidad de tutela administrativa por subsanación previa,

¹ RUC: 20130200789



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

solicitamos el archivo definitivo de la denuncia, exonerando a nuestra institución del pago de cualquier concepto por costas o costos, así como de la aplicación de multas.

3. El 06 de abril de 2026, la señora [REDACTED] cuestionó los descargos de la Caja, señalando que:
 - (i) Respecto a la atención de su reclamo, no se le brindó solución real ni integral, sino una comunicación unilateral sin garantizar la eliminación efectiva del perjuicio, lo cual no fue idónea ni suficiente, ya que no incluyó reparación, ni explicación clara del origen del error, ni documentación sustentatoria.
 - (ii) La propia entidad reconoce que se le consignó como fiadora por un “error técnico” lo que constituye admisión expresa de responsabilidad, evidenciando se vulneraron sus estándares de seguridad al no existir una verificación válida de su entidad.
 - (iii) La corrección se realizó con posterioridad a la generación del daño, la infracción ya se había consumado al momento de afectarse mi historial crediticio, no se ha reparado el daño ocasionado, ni económico ni moral.

ANALISIS

Marco legal aplicable

Sobre el deber idoneidad

4. El artículo 18° del Código², establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
5. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado³. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen la obligación de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

Sobre el uso de métodos comerciales coercitivos

6. El artículo 56.1° literal b) del Código⁴ establece que el proveedor no podrá obligar al consumidor a asumir prestaciones, ni a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido pactadas o requeridos previamente. Asimismo, señala que no podrá interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ LEY N° 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.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden: (...)

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

Atención de Reclamos

7. El artículo 88.1° del Código⁵ ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos por los proveedores de servicios financieros precisando que éstos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente. Esto es, por la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Presuntas infracciones para analizar

Sobre la improcedencia respecto a la atribución de condición de aval a la señora [REDACTED]

8. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar⁶.
9. El artículo 108° del Código⁷, modificado mediante Decreto Legislativo N° 1308, contempla los supuestos que ponen fin al procedimiento con la declaración de la improcedencia de la denuncia, dentro de los cuales se encuentra la falta de legitimidad o interés para obrar.
10. El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica.
11. En el presente caso, la señora [REDACTED] denunció que el 8 de enero de 2026 tomó conocimiento que figuraba como aval de un préstamo otorgado por La Caja a una persona que desconoce, encontrándose reportada negativamente como aval morosa ante las Centrales de Riesgo.
12. En sus descargos, La Caja señaló que por un error técnico la señora [REDACTED] figuraba como fiadora en un crédito en el que no tenía intervención, por lo cual el 21 de enero de 2026 (antes de la emisión de la resolución de inicio del PAS) gestionó la rectificación de la información en la Central de Riesgo, siendo que, el 22 de enero de 2026, informó expresamente a la señora [REDACTED] que no participa como aval y que la rectificación ante la central de riesgos ya había sido procesada, viéndose reflejada la actualización aproximadamente el 25 de febrero de 2026.
13. La Caja presentó el correo electrónico de fecha 21 de enero de 2026, en el cual se observa la confirmación de que se ha procedido a rectificar la información de la señora [REDACTED] en la Central

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...).

⁶ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p. 124.

⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 108°.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

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 siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

(Artículo incorporado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

de Riesgos (RCC) respecto al crédito donde figuraba como aval fiadora, lo cual tomaría dos días hábiles la aprobación de la solicitud y la actualización de la información se tenía previsto para el 25 de febrero de 2026, conforme se muestra la parte pertinente:

[ver imagen en la siguiente hoja]

De:	[REDACTED]
Enviado el:	miércoles, 21 de enero de 2026 06:05 p.m.
Para:	[REDACTED] Landa [REDACTED]
CC:	[REDACTED]
Asunto:	RE: RECLAMO N° 2026-0144 - [REDACTED]
Marca de seguimiento:	Seguimiento
Estado de marca:	Marcado

Buenas tardes Frank,

Se confirma el envío de la rectificación de la información complementaria correspondiente al registro de avalados, en la cual se ha actualizado la información de la Sra. [REDACTED] respecto al crédito en el que figuraba como fiadora de los periodos 202510, 202511 y 202512.

Asimismo, la central de riesgos demora aproximadamente dos (2) días hábiles en aprobar la solicitud de rectificación, y la información se actualizará en el siguiente reporte RCC, previsto aproximadamente para el 25 de febrero.

Para una atención mas rápida copiar a Riesgos_Analitica [REDACTED]@cajahuancayo.com.pe
Atentamente

- Asimismo, obra en el expediente, la Carta N° 00692-2026-G-GMACHYO emitida por La Caja, de fecha 22 de enero de 2026, en respuesta al Reclamo N° 2026-0144 presentada por la señora [REDACTED], en donde se le informa que se ha procedido efectuar la rectificación, el cual se verá recién el 25 de febrero de 2026, conforme lo siguiente:

REFERENCIA: Reclamo N° 2026-0144 de fecha 10/01/2026

NOMBRE COMERCIAL: Personales

CANAL DE OPERACIÓN: Oficina.

Hola: NETZKY:

A nombre de Caja Huancayo le expresamos un cordial saludo y, a la vez, en atención al documento de la referencia, luego de haber efectuado las revisiones que amerita el presente caso, informarte que, **no participas como aval del Sr. [REDACTED] asimismo, se ha procedido con realizar la rectificación a la central de riesgos, siendo que la información se actualizara para el siguiente reporte RCC, el mismo que se vera reflejado para el 25 de febrero aproximadamente, en tal sentido, apelamos a su gentil comprensión sobre lo explicado, ya que no es interés nuestro generar percances o malos momentos en nuestros clientes y/o usuarios, muy al contrario, es querer nuestro poder acompañarlos en todos sus proyectos financieros.**

- Aunado a ello, de la consulta realizada a través de la plataforma PLAVIR de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS se confirma que la calificación crediticia de la señora [REDACTED] fue rectificada por la Caja, en las fechas indicadas, pues a diciembre de 2025 si se observa la calificación negativa, lo cual ya no figura a febrero de 2026, conforme muestran:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

DATOS DEL DEUDOR

Apellido Paterno: [REDACTED] T. Documento: DNI [REDACTED]
 Apellido Materno: [REDACTED] N° Documento: [REDACTED]
 Ape. de Casada: [REDACTED] Código Interno SBS: [REDACTED]
 Nombres: [REDACTED] Tipo de Persona: Natural

DATOS DEL REPORTE

Mes Reportado: Diciembre 2025
 (Mes al que corresponden las deudas)

N° Entidades reportantes: 2
 (Incluye información de deudas y líneas de crédito)

La siguiente información ha sido proporcionada por las entidades del sistema financiero supervisadas por la SBS

N°	ENTIDAD REPORTANTE	CALIFICACIÓN	DEUDAS		TOTAL (S/.) *
			DEUDA CAPITAL (S/.)	INTERESES Y COMISIONES (S/.)	
1	[REDACTED]	0: Normal	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

* Moneda de crédito otorgado expresado en soles.

N°	ENTIDAD REPORTANTE	PERSONA AVALADA	CALIFICACIÓN	SALDO AVALADO
1	CMAC HUANCAYO	[REDACTED]	Perdida	S/. 954

POSICIÓN COMO AVALISTA

DATOS DEL DEUDOR

Apellido Paterno: [REDACTED] T. Documento: DNI [REDACTED]
 Apellido Materno: [REDACTED] N° Documento: [REDACTED]
 Ape. de Casada: [REDACTED] Código Interno SBS: [REDACTED]
 Nombres: [REDACTED] Tipo de Persona: Natural

DATOS DEL REPORTE

Mes Reportado: Febrero 2026
 (Mes al que corresponden las deudas)

N° Entidades reportantes: 2
 (Incluye información de deudas y líneas de crédito)

La siguiente información ha sido proporcionada por las entidades del sistema financiero supervisadas por la SBS

N°	ENTIDAD REPORTANTE	CALIFICACIÓN	DEUDAS		TOTAL (S/.) *
			DEUDA CAPITAL (S/.)	INTERESES Y COMISIONES (S/.)	
1	[REDACTED]	0: Normal	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
2	[REDACTED]	0: Normal	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

* Moneda de crédito otorgado expresado en soles.

LÍNEAS DE CRÉDITO (Otorgadas y que no han sido usadas)

N°	ENTIDAD REPORTANTE	TIPO DE LÍNEA	TOTAL LÍNEA DE CRÉDITO (S/.)
No registra información.			

16. De los medios probatorios aportado y mostrados, se puede verificar que, al mes de febrero de 2026 la señora [REDACTED] ya no figuraba como aval ni con calificación negativa, realizando la denunciada la rectificación el 21 de enero de 2026 ante las centrales de riesgo, es decir, subsanó la conducta infractora antes de ser notificado con la imputación de cargos el 19 de febrero de 2026, conforme se aprecia:

CARGO DE RECEPCIÓN

Nombre(s): [REDACTED]
 Apellidos: [REDACTED]
 Firma: [REDACTED]
 DNI: [REDACTED]
 Vinculo con el destinatario: [REDACTED]
 Fecha: 19/02/2026 Hora: 10:28 am

17. Es preciso señalar que, para que pueda configurarse la falta de interés para obrar de los consumidores, es necesario que las medidas correctivas reparadoras que se podrían obtener a su favor en el procedimiento administrativo hayan sido satisfechas. En ese sentido y de acuerdo con lo descrito en los párrafos precedentes, se puede concluir que, a la fecha de la emisión y notificación de la resolución de imputación de cargos, la Caja ya había revertido las consecuencias negativas de los hechos reportados habiendo procedido con la rectificación ante la SBS, agotando la utilidad de un eventual pronunciamiento de fondo por parte de este ORPS.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

18. Si bien la señora [REDACTED] ha señalado que la corrección se realizó con posterioridad a la generación del daño, y no se ha reparado el daño ocasionado, ni económico ni moral, corresponde indicar que si bien una infracción a las normas de protección al consumidor permite exigir al infractor la correspondiente indemnización por los daños sufridos como consecuencia del hecho infractor, este órgano resolutorio no se encuentra facultado para determinar u ordenar dicho pago, que atribuye dicha competencia exclusivamente al órgano jurisdiccional; sin perjuicio de señalar que tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial para solicitar el pago de una indemnización por los daños y perjuicios que afirma haber sufrido.
19. Por lo expuesto, al haberse verificado que La Caja subsanó la conducta infractora antes de ser notificado con la imputación de cargos, corresponde declarar improcedente la denuncia por presunta infracción a los artículos 19° y 56.1° literal b) del Código.

Sobre la atención de reclamo presentado el 10 de enero de 2026

20. La señora [REDACTED] denunció a La Caja en tanto no habría atendido el reclamo N° 2026-0144 presentado el 10 de enero de 2026, en el libro de reclamaciones virtual.
21. Por su parte, el numeral 7.1 del artículo 7° la Resolución SBS N° 04036-2022, la misma que aprueba el reglamento de gestión de reclamos y requerimientos refiere que los reclamos deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. A excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, de acuerdo con la normativa sobre la materia. Excepcionalmente, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
22. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir
23. Obra en el expediente el Reclamo N° 2026-0144 de fecha 10 de enero de 2026 presentado por la señora [REDACTED], donde la denunciante consigna como medio de respuesta su correo electrónico, así como su pedido efectuado, el cual se muestra:

Caja Huancayo

FORMATO DE RECLAMO

Fecha: 10/01/2026	Hora: 10:00:51	Hoja de Reclamación: 2026-0144
Razón Social : CMAC HUANCAYO S.A.		
RUC: 20130200789		
Agencia u Oficina: 082 AG. MANCHAY		
Vía del Reclamo: Página web de la empresa		
Medio de Rpta: Electrónico		
Dirección de la Agencia u Oficina: Av. Victor Malasquez Mz. C LOTE 5A		
Datos de identificación del Usuario:		
Nombre/Razón social: [REDACTED]		
DOI: DN [REDACTED]	Teléfono: Celular: [REDACTED]	
Dirección: [REDACTED]		
Departamento: ANCASH		Provincia: HUARAZ
Distrito: INDEPENDENCIA		
Referencia:		
Correo Electrónico: [REDACTED]		
Nombre apoderado: [REDACTED]		
N° Documento: [REDACTED]		



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

Petición del Usuario:

Por lo tanto, pido lo siguiente:

- La anulación inmediata de mi nombre como aval en sus registros.
- Indemnización por los perjuicios generados.
- Copia del contrato donde supuestamente aparece mi firma y el registro de la validación biométrica (huella) que realizaron.
- Expediente donde supuestamente se aprecia mi firma.
- El documento de pagaré.
- El levantamiento de cualquier reporte negativo en las centrales de riesgo.

24. En sus descargos, La Caja señaló que el 22 de enero de 2026 a las 05:23 p.m. mediante la Carta N° 00692-2026-G-GMACHYO de fecha 22 de enero de 2026, cumplió con dar respuesta formal al reclamo N° 2026-0144 de la señora [REDACTED], siendo remitida al correo electrónico consignado por la señora [REDACTED] en su hoja de reclamación, cumpliendo estrictamente con el plazo de 15 días hábiles establecido por la normativa vigente, conforme se verifica:

Usuario Correo de Reclamos

De: Usuario Correo de Reclamos
Enviado el: jueves, 22 de enero de 2026 05:23 p.m.
Para: [REDACTED]
Asunto: ATENCIÓN AL RECLAMO N° 2026 - 0144 / [REDACTED]
Datos adjuntos: Reclamo_2026-0144 - [REDACTED].pdf

Estimado Cliente

Previo cordial saludo, adjuntamos al presente la carta de respuesta N°00692-2026-G-CMACHYO, en atención a su reclamo N°2026-0144 registrado el 10/01/2026.

Atentamente,

GESTIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

Hola: NETZYZ:

A nombre de Caja Huancayo le expresamos un cordial saludo y, a la vez, en atención al documento de la referencia, luego de haber efectuado las revisiones que amerita el presente caso, informarte que, no participas como aval del Sr. [REDACTED], asimismo, se ha procedido con realizar la rectificación a la central de riesgos, siendo que la información se actualizara para el siguiente reporte RCC, el mismo que se vera reflejado para el 25 de febrero aproximadamente, en tal sentido, apelamos a su gentil comprensión sobre lo explicado, ya que no es interés nuestro generar percances o malos momentos en nuestros clientes y/o usuarios, muy al contrario, es querer nuestro poder acompañarlos en todos sus proyectos financieros.

En espera que nuestra comunicación sea de utilidad, aprovechamos la oportunidad para recalcar nuestro compromiso con Ud., por lo que, quedamos a su disposición para cualquier consulta que desee realizar, no sin antes expresarle las muestras de nuestra especial consideración.

25. De los medios probatorios proporcionados, se tiene que el reclamo N° 2026-0144 de la señora [REDACTED] fue atendida, en tanto La Caja brindó respuesta de manera oportuna al correo electrónico consignado por la señora [REDACTED], señalando en su respuesta que procedieron a efectuar la rectificación del reporte efectuado a la central de riesgo dado que han verificado que no participa como aval del señor [REDACTED] por lo cual atendieron su pedido de anulación y "levantamiento" de cualquier reporte negativo, asimismo, se entiende que al no verificar participación de la denunciante como aval de una tercera persona, no se tiene documentación alguna al respecto, por lo cual no se le puede brindar la documentación solicitada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz



EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

26. Ahora bien, en el pedido efectuado por la señora [REDACTED] también se observa que solicitó la indemnización por los perjuicios causados, lo cual, de la revisión de la respuesta brindada, se tiene que La Caja señaló que apela a la gentil comprensión de la denunciante por los percances y malos momentos.
27. A juicio de este despacho, la respuesta brindada por La Caja es idónea ya que responde a lo reclamado por la denunciante, el hecho de que la denunciante no se encuentre de acuerdo con dicha respuesta, no la invalida. Ello, en tanto, en tanto la norma únicamente exige que el proveedor atienda el reclamo y comunique su decisión del plazo otorgado, más no que esta debe necesariamente ser favorable para el consumidor., sin que se pueda forzar al proveedor a responder de una manera específica de acuerdo con lo deseado por el consumidor
28. Por lo expuesto, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra La Caja, por presunta infracción al artículo 88.1° del Código, en tanto se acreditó que brindó respuesta al reclamo presentado por la señora [REDACTED] el 10 de enero de 2026.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra CMAC – Huancayo S.A. por falta de interés para obrar, al haberse verificado que subsanó la conducta infractora antes de ser notificado con la imputación de cargos referido a que habría atribuido indebidamente a la denunciante la condición de aval, correspondiente a un préstamo del cual desconoce y no habría otorgado su consentimiento, lo que habría generado su reporte con calificación negativa ante las Centrales de Riesgo.

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra CMAC – Huancayo S.A., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que brindó respuesta al reclamo presentado por la señora [REDACTED] el 10 de enero de 2026.

TERCERO: 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 en el artículo 32.1. de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente Jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Ancash Sede Huaraz en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁸, caso contrario la resolución quedará consentida⁹.

CUARTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI¹⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos

⁸ DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar (...).

⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 220.- Acto firme

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

¹⁰ DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTO
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash sede Huaraz

EXPEDIENTE N° 010-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.



Firmado digitalmente por OBREGON
RUIZ Carmen Rosario FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.04.2026 10:57:28-0500

CARMEN ROSARIO OBREGÓN RUIZ
Jefa (i)
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor del INDECOPI Ancash sede Huaraz