



RESOLUCIÓN 0065-2026/INDECOPI-CAJ

DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
MATERIA : IDONEIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Se declara infundado el recurso de apelación interpuesto por Scotiabank Perú S.A.A., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el OPS el 7 de agosto de 2025, en el extremo que declaró fundada la imputación planteada en su contra por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, no está acreditado que haya adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar que las operaciones detalladas en el Cuadro N° 01, efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito del señor [REDACTED].

SANCIÓN: 3.78 UIT

Cajamarca, 17 de febrero de 2026

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución 01 del 18 de junio de 2025, en atención a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] (en adelante, señor [REDACTED]), el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca (en adelante, **OPS**) resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Scotiabank Perú S.A.A.¹ (en adelante, **Scotiabank**) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el **Código**), en los siguientes términos:

“(…)

Cuadro n° 01

N°	FECHA DE OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN	MONTO EN S/
1	2025-05-01	PAGO EFECTIVO SO	2990.00
2	2025-05-01	PAGO EFECTIVO SO	2990.00

(…)

PRIMERO: iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Scotiabank Perú S.A.A. por una presunta infracción al artículo 19 del Código, en tanto, habría cometido la siguiente conducta infractora:

- No habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para detectar que las operaciones detalladas en el del Cuadro n° 01, efectuadas con la tarjeta de crédito n° 4141-****-****-5426 del señor [REDACTED] Ulises [REDACTED], no fueron válidamente autorizadas.

(…)

¹ RUC: 20100043140 y con Partida electrónica N° 11008578 del Registro de Personas Jurídicas. Zona Registral N° IX. Sede Lima. Oficina Registral de Lima.

² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.

M-CPC-06/02



SEGUNDO: iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Scotiabank Perú S.A.A. por una presunta infracción al artículo 88 del Código, en tanto, habría cometido la siguiente conducta infractora:

- No habría cumplido con atender, dentro del plazo legal establecido, el reclamo que presentó el señor [REDACTED] Ulises [REDACTED] [REDACTED] el 1 de mayo de 2025."

- El 27 de junio de 2026, Scotiabank se apersonó al procedimiento y formuló sus descargos, manifestando lo siguiente:
 - Las dos (2) operaciones realizadas por el señor [REDACTED] se ejecutaron desde la Banca Virtual con la autenticación de la clave de internet (alfanumérica) y una clave OTP. Asimismo, cada uno de los movimientos generó códigos criptográficos para evitar ataques de hombre en el medio;
 - posteriormente, notificaron al señor [REDACTED] sobre la realización de las operaciones controvertidas, a través de correos electrónicos enviados a la dirección electrónica registrada por el consumidor ante su entidad;
 - sin perjuicio de ello, debía valorarse la negligencia del señor [REDACTED], quien habría expuesto su información sensible frente a terceros, posibilitando así la realización de las operaciones no reconocidas;
 - los sistemas de monitoreo no son predictivos, sino que estos adoptan medidas de seguridad luego de realizada la operación sospechosa. Asimismo, para que un consumo sea calificado como inusual, deben concurrir múltiples características (importe, lugar, tipo de operación, entre otros);
 - para el caso en concreto, la segunda operación fue detectada como sospechosa por su sistema de monitoreo, luego de lo cual procedieron a bloquear preventivamente la tarjeta de crédito del señor [REDACTED], y;
 - respecto a la falta de atención del reclamo dentro del plazo legal, formulaba allanamiento, por lo que debía de ser amonestado y exonerado del pago de los costos, respecto de dicho extremo; de conformidad con el artículo 112 del Código.
- El 4 de julio de 2026, el señor [REDACTED] absolvió los descargos de Scotiabank; así, negó haber recibido las claves OTP para aprobar las operaciones, y a su vez, señaló que únicamente acostumbraba a realizar movimientos que no superaron los S/ 500.00 mensuales.
- Mediante Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ del 7 de agosto de 2025, el OPS resolvió lo siguiente:
 - Declarar fundada la imputación planteada contra Scotiabank por infracción al artículo 19 del Código; en tanto, consideró que no adoptó las medidas de seguridad necesarias para verificar que las operaciones detalladas en el Cuadro N° 01, efectuadas con la tarjeta de crédito del señor [REDACTED], no fueron válidamente autorizadas, y lo sancionó con **3.78 Unidades Impositivas Tributarias** (en adelante, UIT);
 - declarar fundada la imputación planteada contra Scotiabank por infracción al artículo 88 del Código; en mérito al allanamiento que formuló sobre la imputación consistente en no haber

M-CPC-06/02



atendido dentro del plazo legal establecido el reclamo presentado por el señor [REDACTED] el 1 de mayo de 2025, y lo sancionó con **Amonestación**;

- (iii) ordenar como medida correctiva que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día hábil siguiente de notificado con la resolución, Scotiabank cumpla con: **a)** extornar a la tarjeta de crédito del señor [REDACTED] las operaciones detalladas en el Cuadro N° 01, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que hayan generado; y, **b)** rectificar los reportes crediticios del consumidor en la central de riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, **SBS**) derivados por dichas operaciones;
 - (iv) ordenar a Scotiabank el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia al señor [REDACTED] ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de éste de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa, y;
 - (v) disponer la inscripción de Scotiabank 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.
5. El 11 de setiembre de 2025, Scotiabank apeló la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ, únicamente sobre el extremo que lo sancionó por infracción al artículo 19 del Código, reiterando lo expuesto en sus descargos, y a su vez, agregó lo siguiente:
- (i) No era posible que considerasen al consumo del numeral 1 del Cuadro N° 01 como sospechoso, porque era el primero en efectuarse en el día y su importe no superó la línea de crédito asignada al señor [REDACTED];
 - (ii) de lo contrario, se afectaría la libertad del consumidor de transaccionar con el medio de pago, pues ya no podría realizar un nuevo consumo en un establecimiento diferente al acostumbrado. Sin perjuicio de ello, reiteraban que la segunda operación sí activó su sistema, y;
 - (iii) la Comisión de Protección al Consumidor N° 01 (en adelante, CC1) ya ha dicho que los sistemas de monitoreo no pueden evitar la realización de un movimiento realizado casi de manera inmediata al que es calificado como sospechoso, lo cual aplicaba al caso de la segunda operación controvertida, que fue ejecutada poco más de un minuto después.
6. Finalmente, se deja constancia que en la medida que el extremo de la resolución venida en grado, que declaró responsable a Scotiabank por infracción al artículo 88 del Código, no fue apelada por ninguna de las partes, este se encuentra consentido.

II. ANÁLISIS

7. El artículo 19 del Código establece un supuesto de responsabilidad administrativa conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad³ de los productos y/o servicios que

³ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 19.- Obligación de los proveedores



ofrecen en el mercado. Por su parte, de la lectura del artículo 104 del mismo cuerpo legal, se entiende que la carga de la prueba recae primero en el consumidor, quien debe acreditar la existencia del defecto y luego el proveedor deberá demostrar que no le es imputable⁴.

8. Las **tarjetas de crédito** son definidas como instrumentos físicos o digitales otorgados por la entidad financiera, que permiten, según lo pactado con el usuario, realizar pago de bienes, servicios u obligaciones, con cargo a una línea crediticia. Ahora, de la valoración conjunta de los artículos 15 al 22 del Reglamento de Tarjetas, así como en observancia de la metodología establecida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la **Sala**)⁵, los proveedores deben adoptar las siguientes medidas de seguridad frente a dichas operaciones:
- (i) En primer orden, realizar un análisis sistemático de la información histórica de las transacciones de sus clientes para detectar aquellas atípicas o fraudulentas, adoptando a su vez las medidas de seguridad correspondientes: alerta al usuario y bloqueo del producto financiero (**monitoreo**).
 - (ii) De verificarse el cumplimiento de lo anterior, en segundo lugar, constatar la autenticidad y vigencia de la tarjeta, así como la autenticación de los métodos de verificación de identidad y/o de autorización del tarjetahabiente (**requisitos de autenticación**).
9. Respecto al deber de monitoreo, el numeral 5 del artículo 2 del Reglamento de Tarjetas define que el comportamiento habitual de consumo lo representa las operaciones que usualmente realiza el usuario, considerando diversos factores como el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros⁶. Complementariamente, la Sala considera que la inactividad en el producto financiero también constituye una característica de comportamiento habitual⁷; mientras que el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas exige que durante el seguimiento de operaciones se identifiquen aquellas que puedan corresponder a patrones de fraude⁸.

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 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

⁵ Ver Resolución 2063-2018/SPC-INDECOPI del 15 de agosto del 2018, emitida por la Sala en el trámite del Expediente 630-2016/CC1.

⁶ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.

Artículo 2.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

5. Comportamiento habitual de consumo del usuario: se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

⁷ Ver Resolución 2282-2020/SPC-INDECOPI del 1 de diciembre de 2020, emitida en el trámite del Expediente 0039-2016/CPC-INDECOPI-CAJ.

⁸ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.

Artículo 17. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones

Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

(...)

3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0054-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0139-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

10. En cuanto a los requisitos de autenticación, tratándose de operaciones efectuadas en **canales digitales**, es de aplicación la Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento de Gestión de la Seguridad de la información y la Ciberseguridad (en adelante, **Reglamento de Ciberseguridad**), la cual establece que las medidas para constatar la identidad del usuario, se dividen en las siguientes “categorías”: (i) algo que solo el usuario conoce, por ejemplo, contraseña, PIN, entre otros; (ii) algo que solo el usuario posee, por ejemplo, token (físico o digital), clave dinámica, entre otros y; (iii) algo que el usuario es, por ejemplo, biometría dactilar o facial, entre otros.
11. Asimismo, el artículo 19 del Reglamento de Ciberseguridad establece que se requiere una **autenticación reforzada**⁹ para aquellas transacciones efectuadas en **canales digitales** que impliquen, entre otros, **pagos o transferencias de fondos a terceros**. Para tal efecto, el proveedor debe cumplir, de manera concurrente, con los siguientes tres (3) requisitos¹⁰:
- a) Utilizar una combinación de factores de autenticación establecidos en el literal j) del artículo 2 que por lo menos corresponda a dos (2) categorías distintas y que sean independientes uno de otros.
 - b) Contar con un control ante ataques de hombre en el medio, que puede incluir un código único generado 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 esta al usuario.
12. En el presente caso, el OPS declaró infundada la denuncia porque consideró que, a pesar de que la operación del numeral 1 del Cuadro N° 01 era atípica, Scotiabank no adoptó ninguna medida de seguridad, permitiendo así que se realice un segundo consumo fraudulento. Por su parte, el denunciado alegó en su apelación, entre otros, que no podía calificar a transacción como sospechosa, pues su importe no superó la línea de crédito otorgada al señor [REDACTED], aunado a que era el primer movimiento registrado en aquel día.
13. Asimismo, Scotiabank refirió en su recurso impugnatorio que, de considerar en todos los casos a un nuevo tipo de operación como sospechosa, podría afectar la libertad del señor [REDACTED], a quien a su vez atribuyó una supuesta negligencia en el cuidado de sus datos personales, pues según entendía el denunciante debió haberlos expuesto frente a terceros, haciendo posible así la realización de las dos (2) transacciones detalladas en el Cuadro N° 01.
14. Sobre esto último, si bien es responsabilidad del señor [REDACTED] resguardar la información confidencial de su tarjeta de crédito, lo cierto es que la desatención de este deber por parte del consumidor no implica en modo alguno que Scotiabank, en su calidad de proveedor especializado, quede exento de su deber de monitorear las operaciones cargadas al producto financiero y adoptar, de corresponder, las medidas de seguridad respectivas.
15. Así pues, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la **Sala**) ha señalado que la negligencia del consumidor no enerva ni exime al proveedor de cumplir con la obligación legal de

⁹ Según el artículo noveno de la Resolución SBS N° 504-2021, establece que la autenticación reforzada deberá ser aplicada obligatoriamente por los proveedores desde el **1 de julio de 2022**.

¹⁰ En la Resolución 0026-2024/SPC-INDECOPI del 10 de enero de 2024 emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el trámite del Expediente 1646-2012/CC1, se determinó que los tres (3) requisitos contemplados en el artículo 19 del Reglamento de Ciberseguridad deben cumplirse, por lo que la falta de uno de estos, determina la invalidez de la operación.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0054-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0139-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

monitoreo¹¹; de ahí que, en opinión nuestra, aquellos casos donde se advierta que el denunciante entregó información confidencial sobre el producto financiero, eventualmente podría ser analizado como un supuesto de ruptura del nexo causal, solo al momento de verificar el proceso de autenticación; empero, no podría alcanzar al deber de monitoreo por tratarse de una exigencia legal.

16. Aclarado ello, de acuerdo con la metodología establecida por la Sala¹², corresponde verificar si los consumos controvertidos calificaban como sospechosos y/o fraudulentos. Para ello, se ha procedido a revisar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del señor [REDACTED], correspondientes a los meses de mayo de 2024 a mayo de 2025, corroborando que durante aquel periodo el consumidor solo realizó operaciones en establecimientos físicos, hasta por la suma de S/ 220.00.
17. Por ello, este Colegiado coincide con el OPS respecto a que la primera operación de S/ 2990.00 calificaba como sospechosa y/o atípica, puesto que su importe superaba excesiva y desproporcionalmente el máximo dispuesto por el accionante (S/ 220.00). Cabe precisar que, a diferencia de Scotiabank, si estimamos necesaria la adopción de medidas de seguridad ante la realización de una transacción atípica, pues dicha acción, lejos de convertirse en una limitante a la libertad del usuario, se erige como una protección a sus intereses económicos, de modo tal que así se busca evitar que asuma las pérdidas por consumos fraudulentos.
18. Estando así las cosas, Scotiabank debió adoptar las medidas de seguridad respectivas para evitar que se carguen posteriores operaciones fraudulentas al producto financiero; sin embargo, Scotiabank no ha demostrado haber realizado tales acciones, sino que, por el contrario, ha reconocido que su sistema de monitoreo se activó recién después de ejecutada la segunda transacción controvertida, la cual también revestía de características de atipicidad y/o fraudulencia.
19. En efecto, el segundo movimiento controvertido resulta ser sospechoso porque su importe no solo difería del comportamiento histórico del señor [REDACTED], sino que a su vez fue realizado casi un minuto después de la primera transacción (conforme reconoció Scotiabank). Ahora, si bien el denunciado ha intentado alegar que, por la inmediatez de la segunda operación con relación a la primera, no tuvo la capacidad de adoptar alguna medida para evitar su realización, dicho argumento debe ser desestimado; en tanto, la Sala ya ha dejado sentado que cualquier movimiento atípico no debe ser cargado al producto financiero, pues de lo contrario asume responsabilidad el proveedor¹³.
20. Bajo el criterio del superior jerárquico, al cual este Colegiado se acoge por encontrarlo razonable, se tiene que, en tanto la primera y segunda transacción no reconocida calificaban como atípicas y/o sospechosas, estas no debieron ser cargadas a la tarjeta de crédito del señor [REDACTED], mas como Scotiabank lo hizo, le corresponde asumir responsabilidad precisamente por la falta de adopción de medidas de seguridad respectivas.
21. Finalmente, en la medida que los consumos detallados en el Cuadro N° 01 no superaron el filtro de monitoreo, siguiendo la metodología establecida por la Sala, ya no corresponde verificar los

¹¹ Ver Resolución 0012-2021/SPC-INDECOPI del 6 de enero de 2021, emitida por la Sala en el trámite del Expediente 160-2019/CPC-INDECOPI-PIU.

Ver Resolución 3739-2019/SPC-INDECOPI del 30 de diciembre de 2019, emitida por la Sala en el trámite del Expediente 1349-2018/CC1.

¹² Ver Resolución 3606-2019/SPC-INDECOPI, del 18 de diciembre de 2019, emitida por la Sala en el trámite del Expediente 0052-2018/CPC-INDECOPI-CAJ.

¹³ Ver Resolución 2293-2024/SPC-INDECOPI del 19 de agosto de 2024 emitida en el trámite del Expediente 0104-2023/CPC-INDECOPI-LAL.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0054-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0139-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

requisitos de autenticación; esto es, aquellos señalados por el Reglamento de Ciberseguridad, aplicables para transacciones realizadas desde canales digitales.

22. Por lo expuesto precedentemente, se declara infundado el recurso de apelación de Scotiabank y; en consecuencia, se confirma la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la imputación planteada por infracción al artículo 19 del Código; al haberse verificado que omitió adoptar las medidas de seguridad respectivas para verificar que las operaciones detalladas en el Cuadro N° 01, no fueron válidamente autorizadas.

Sobre la sanción, la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos y la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

23. Considerando que la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ no fue apelada por Scotiabank en los extremos referidos a la sanción, medida correctiva, condena al pago de las costas y costos, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi —más allá de haber alegado la ausencia de responsabilidad (desvirtuada precedentemente)— se deja constancia que estos se encuentran consentidos.

Del pago espontáneo

24. En el presente caso, el numeral 4 del artículo 205 del TUO de la Ley 27444, establece que, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

III. DECISION

PRIMERO: declarar infundado el recurso de apelación interpuesto por Scotiabank Perú S.A.A., y; en consecuencia, se confirma la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 7 de agosto de 2025, en el extremo que declaró fundada la imputación planteada en su contra por infracción al artículo 19 de la Ley 279571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, no está acreditado que haya adoptado las medidas de seguridad necesarias para verificar que las operaciones detalladas en el Cuadro N° 01, efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito del señor [REDACTED]; y sancionarlo con **3.78 Unidades Impositivas Tributarias**.

SEGUNDO: requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente Resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

TERCERO: informar a las partes que la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 7 de agosto de 2025, se encuentra consentida en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, cumpla: **a)** extornar a la tarjeta de crédito del señor [REDACTED] las operaciones detalladas en el Cuadro N° 01, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que hayan generado; y, **b)** rectificar los reportes crediticios del consumidor en la central de riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP derivados por dichas operaciones.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603

E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



CUARTO: informar a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el considerando precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente Resolución.

QUINTO: informar a las partes que la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 7 de agosto de 2025, se encuentra consentida en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. que cumpla con pagar al señor [REDACTED] los S/ 36.00 por concepto de costas del procedimiento principal; sin perjuicio de su derecho a solicitar una liquidación de costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: informar a las partes que la Resolución Final 0216-2025/PS0-INDECOPI-CAJ emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca el 7 de agosto de 2025, se encuentra consentida en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴.

SÉPTIMO: informar a las partes del procedimiento que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Directiva 0001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las Resoluciones emitidas por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cajamarca, que agotan la vía administrativa, no requieren de una declaración de consentimiento expresa¹⁵.

OCTAVO: informar a las partes que la presente Resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y, de conformidad con el artículo 125 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo 1308, la resolución emitida por la Comisión agota la vía administrativa, por lo tanto, no puede interponerse recurso de revisión.

¹⁴ 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. (...)

¹⁵ DIRECTIVA 0001-2021/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.



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE CAJAMARCA



EXPEDIENTE 0054-2025-AP/INDECOPI-CAJ
(Expediente Principal 0139-2025/PS0-INDECOPI-CAJ)

Con la intervención de los señores comisionados¹⁶: Martha Patricia Saldaña Rodríguez, Judith Rodrigo Castillo, Luis Carlos Polo Chávarri y Sofia Alejandra Pajares Sánchez Urrello¹⁷.

MARTHA PATRICIA SALDAÑA RODRÍGUEZ
Presidenta

-
- ¹⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- ¹⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Jirón Amazonas N° 785, Cajamarca – Perú / Teléfonos 985187125, 993784657, (01) 224-7800 o 0800 4 4040 + opción 6 + 7603
E-mail: mcastillo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe