



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 1321-2026/PS2

DENUNCIANTE : [REDACTED]

DENUNCIADO : **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
(EL BANCO)**

MATERIAS : **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO PARCIAL
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS DEL PROCEDIMIENTO
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**

ACTIVIDAD :

Lima, 18 de mayo de 2026

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 27 de marzo de 2026, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) Los artículos 1° literal c), y 56.1° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto el 17 de enero de 2026, le habría atribuido indebidamente al denunciante el crédito personal N° 100-191-[REDACTED] por el importe de S/ 4 400,00, desembolsado en su cuenta de ahorros N° [REDACTED] la cual no reconoce haber autorizado, pues: (a) sufrió el robo de su tarjeta de débito y documento de identidad; y, (b) no autentificaron la identidad del usuario pues no contó con sistemas de autenticación de operaciones.
- (ii) los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en tanto habría debitado indebidamente trece (13) operaciones de la cuenta de ahorros N° [REDACTED] 74 del denunciante, las cuales no reconoce haber autorizado, pues: (a) sufrió el robo de su tarjeta de débito y documento de identidad; (b) no autentificaron la identidad del usuario pues no contó con sistemas de autenticación de operaciones; y, (c) el Banco no cumplió con su deber de monitoreo y seguimiento de operaciones; toda vez que, no la alertó ni activó una medida de prevención; pese a que; a) las operaciones son inusuales, pues no corresponden a su comportamiento habitual de consumo en tanto nunca ha realizado transferencias o retiros por más de S/ 4 427,00 y b) tienen indicio de fraude:

Fecha	Detalle	Importe S/
17/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	402,00
17/01/2026	RETIRO EF [REDACTED]	1 260,00
17/01/2026	RETIRO EF [REDACTED]	840,00
17/01/2026	PLIN -Fran [REDACTED]	440,00
17/01/2026	PLIN -Fran [REDACTED]	360,00
17/01/2026	PLIN -Fran [REDACTED]	8,00
17/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	400,00
17/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	200,00
17/01/2026	RETIRO EF [REDACTED]	400,00
18/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	1,00
18/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	30,00
18/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	6,00
18/01/2026	Pago YAPE [REDACTED]	80,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

- (iii) el artículo 88.1° del Código, en tanto habría atendido inadecuadamente los siguientes reclamos:

Código	Fecha de respuesta	Motivo
██████████	29 de enero de 2026	Lo declaró no procedente sin demostrar que fue él quien autorizó las operaciones cuestionadas
██████████	12 de febrero de 2026	

2. El 4 de abril de 2026, el Banco presentó un escrito apersonándose al procedimiento.
3. El 8 de abril de 2026, el señor ██████ presentó un escrito respondiendo los requerimientos de información efectuados, indicando que la fecha de acuse de su tarjeta de débito correspondía al 14 de octubre de 2024, y adjuntando los seis últimos estados de cuenta correspondientes a su cuenta de ahorros N° ██████████.
4. El 9 de abril de 2026, el Banco presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
- (i) Formuló su allanamiento respecto de las imputaciones detalladas en el numeral 1. (i), 1. (ii) y respecto de la imputación del numeral 1. (iii) únicamente del extremo referido a la atención inadecuada del reclamo N° ██████████, por lo que solicitó que se le imponga como sanción una amonestación y la exoneración del pago de los costos del procedimiento;
 - (ii) la operación "CRÉDITO YAPE" por el importe de S/ 4 400,00 fue depositada el 17 de enero de 2026 en la cuenta de ahorros soles N° ██████████ de titularidad del denunciante, lo que generó el aumento de los fondos que mantenía dicha cuenta, por lo que no era posible devolver el importe, caso contrario se generaría un beneficio indebido a favor del denunciante;
 - (iii) brindó una respuesta completa y adecuada al reclamo N° ██████████, pues le informó al denunciante que el resultado de su reclamo era no favorable y le explicó los motivos de la decisión; y,
 - (iv) solicitó dejar sin efecto el requerimiento de información formulado en la Resolución N° 1.
5. En la misma fecha, el Banco presentó un escrito y ratificó la validez del allanamiento formulado a través de su escrito de descargos.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Determinar si corresponde:
- (i) Enmendar el vicio no trascendente incurrido en la Resolución N° 1, referido a las imputaciones de atención inadecuada de reclamos;
 - (ii) aceptar el pedido de dejar sin efecto el requerimiento de información de la Resolución N° 1;
 - (iii) aceptar el allanamiento parcial formulado por el Banco respecto al crédito personal no reconocido, las operaciones no reconocidas y la atención inadecuada del reclamo N° ██████████;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

- (iv) declarar responsable al Banco por la atención inadecuada del reclamo N° C50080627; y,
- (v) dictar medidas correctivas, imponer una sanción y ordenar el pago de las costas del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre la enmienda de un vicio no trascendente en la Resolución N° 1, referido a las imputaciones por la atención inadecuada de reclamos

- 7. El artículo 14° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, cuando el vicio del acto administrativo por incumplimiento de sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto y la autoridad emisora debe proceder a su enmienda. El numeral 14.2.1. de la referida norma dispone que no contiene un vicio trascendente, el acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación¹.
- 8. En el presente caso, se imputó cargos contra el Banco por, entre otros, presunta infracción del artículo 88°.1 del Código, en tanto habría atendido inadecuadamente los reclamos N° 11283052 y N° C50080627 que tuvieron como fecha de respuesta el 29 de enero y 12 de febrero de 2026, respectivamente, pues en las respuestas brindadas no se analizó ni se demostró que fue el señor [REDACTED] quien autorizó las operaciones cuestionadas.
- 9. De la revisión de lo resuelto en la Resolución N° 1, se ha verificado un error, en tanto se imputó de manera unificada las presuntas infracciones cometidas por el Banco, cuando lo correcto era imputar cargos de manera separada, en tanto la denuncia comprende infracciones que recaen sobre reclamos distintos presentados por el señor [REDACTED] al Banco, los cuales incluso tuvieron fechas de respuesta distintas y son independientes entre sí.
- 10. Si bien la Resolución N° 1 contiene un vicio, este no resulta trascendente, pues no vulneró el derecho de defensa del Banco, toda vez que fue correctamente emplazado en el procedimiento con una copia del escrito de denuncia y sus anexos, en los que constaba la identificación de cada reclamo. Asimismo, con independencia de su unicidad, la imputación de cargos precisó cada uno de los reclamos que habrían sido atendidos de forma inadecuada, por lo que el Banco tuvo toda la información disponible para el ejercicio de su derecho de defensa, conforme lo realizó el 9 de abril de 2026.
- 11. Por tanto, en aplicación de la norma antes citada, corresponde conservar el acto administrativo y proceder a enmendar el vicio incurrido en la Resolución N° 1, en los siguientes términos:

DONDE DICE:

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia del 16 de marzo de 2026 por el señor [REDACTED] contra Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en:
(...)”*

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS**

Artículo 14.- Conservación del acto

14.1 Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora.

14.2 Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.1 El acto cuyo contenido sea impreciso o incongruente con las cuestiones surgidas en la motivación. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2**
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

(iii) El artículo 88.1°6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría atendido inadecuadamente los siguientes reclamos:

Código	Fecha de respuesta	Motivo
11283052	29 de enero de 2026	Lo declaró no procedente sin demostrar que fue él quien autorizó las operaciones cuestionadas
C50080627	12 de febrero de 2026	

(...)"

DEBE DECIR:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia del 16 de marzo de 2026 por el señor ██████████ contra Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en:

(...)

(iii) el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría atendido inadecuadamente el reclamo N° 11283052 con fecha de respuesta el 29 de enero de 2026, pues se declaró no procedente sin demostrar que fue él quien autorizó las operaciones cuestionadas.

(iv) el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría atendido inadecuadamente el reclamo N° C50080627 con fecha de respuesta el 12 de febrero de 2026, pues se declaró no procedente sin demostrar que fue él quien autorizó las operaciones cuestionadas.

(...)"

III.2. Sobre el pedido de dejar sin efecto el requerimiento de información de la Resolución N° 1

- Mediante escrito del 9 de abril de 2026, el Banco solicitó que se deje sin efecto el requerimiento de información realizado mediante Resolución N° 1.
- El requerimiento de información se efectuó a fin de determinar la naturaleza de las operaciones cuestionadas y verificar si se realizaron de manera válida, de acuerdo con las medidas de seguridad establecidas para este tipo de operaciones. Sin embargo, en la medida que, el denunciado ha formulado su allanamiento de las imputaciones detalladas en el numeral 1. (i) y (ii), de la presente resolución, corresponde dejar sin efecto el requerimiento de información contenido en la Resolución N° 1.

III.3. Sobre el allanamiento parcial formulado por el Banco

- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 330° del Código Procesal Civil —aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos—, el allanamiento implica la aceptación de la pretensión dirigida contra el administrado; es decir, la parte denunciada acepta la pretensión de la denuncia².
- Por otro lado, el artículo 112° del Código establece que cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o

²

CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur**

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas³.

16. En consecuencia, en mérito al allanamiento formulado, corresponde declarar responsable al Banco por las infracciones detalladas en los numerales 1. (i) y 1. (ii) de la presente resolución, así como por la infracción referida a la atención inadecuada del reclamo N° 11283052.

III.4. Sobre la atención adecuada del reclamo N° C50080627

17. El artículo 88.1° del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros, precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo de quince (15) días hábiles⁴.
18. 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.
19. El señor ██████ denunció que el Banco atendió inadecuadamente el reclamo N° C50080627 presentado el 5 de febrero de 2026, pues en la respuesta brindada no se demostró que fue él quien autorizó la contratación del Crédito Yape y las operaciones cuestionadas.
20. En sus descargos, el Banco alegó que procedió a brindar una respuesta completa y adecuada al reclamo presentado por el denunciante, a través de la cual procedió a informarle el resultado de su reclamo como no favorable, y a explicarle los motivos de dicha decisión, en tanto, las operaciones cuestionadas habían sido validadas por los del canal Yape válidamente y, precisó que las operaciones realizadas por Cajero BCP se realizaron con la tarjeta e ingreso de la clave secreta.
21. Obra en el expediente la hoja de reclamación N° C50080627 del 5 de febrero de 2026 y la carta de respuesta de fecha 12 de febrero de 2026, cuyo contenido se muestra a continuación en las partes pertinentes:

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1390 publicado el 5 de setiembre de 2018).

⁴ **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 en un plazo no mayor de quince días hábiles. Excepcionalmente, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

Lima, 12 de febrero del 2025

Hola, [REDACTED]

Esperamos que te encuentres muy bien. Soy Diego, del equipo de Experiencia del Cliente de Yape y te escribimos para dar respuesta a tu solicitud de devolución N°C50080627, por operaciones no reconocidas en tu cuenta Yape.

Gracias por tu comunicación y contarnos lo que te ocurrió. Lamentamos mucho la situación y entendemos la preocupación que te genera haber sido víctima del robo de tu celular y que, además, se hayan realizado operaciones en tu cuenta Yape.

Revisamos el caso a fondo y confirmamos que las operaciones no reconocidas se realizaron con tu contraseña y desde tu celular, situación que pudo haber originado, entre otros factores, que no se activaran las alertas en nuestro sistema de seguridad.

Te explicamos un poco más lo sucedido, probablemente, los defraudadores hayan logrado descifrar fácilmente la contraseña de bloqueo de tu celular, utilizando datos como tu fecha de cumpleaños, dígitos de tu DNI o claves simples como números consecutivos: "123456"; y en consecuencia, hayan podido acceder a tu información desde tus aplicativos como correo electrónico, redes sociales, o usando la misma clave de bloqueo de tu celular, lo cual finalmente les pudo haber permitido iniciar sesión en tu Yape y realizar operaciones en tu nombre. Esto significa que, desde el sistema, no se detectó ninguna falla ni acceso irregular.

Te brindamos el detalle de las operaciones no reconocidas para que puedas tomar las medidas que consideres conveniente (*):

Fecha	Hora	Nombre Origen	Nombre Destino	Importe (S/)
17/01/2026	11:16:31	DESEMBOLSO CRÉDITO YAPE	[REDACTED]	4400.00
17/01/2026	11:40:28	[REDACTED]	[REDACTED]	402.00
17/01/2026	12:12:56	[REDACTED]	[REDACTED]	440.00
17/01/2026	12:13:15	[REDACTED]	[REDACTED]	360.00
17/01/2026	12:14:02	[REDACTED]	[REDACTED]	8.00
17/01/2026	12:27:00	[REDACTED]	[REDACTED]	400.00
17/01/2026	13:36:38	[REDACTED]	[REDACTED]	200.00
18/01/2026	00:02:24	[REDACTED]	[REDACTED]	1.00
18/01/2026	00:16:43	[REDACTED]	[REDACTED]	30.00
18/01/2026	00:20:31	[REDACTED]	[REDACTED]	6.00
18/01/2026	08:37:41	[REDACTED]	[REDACTED]	80.00

(*) Según nuestro reporte de sistemas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

Asimismo, te confirmamos que al momento de solicitar el Crédito Efectivo por el aplicativo Yape se procedió con el abono de dicho importe en tu Cuenta afiliada a Yape y se realizó el envío de la documentación correspondiente (hoja resumen, contrato, cronograma y seguro de desgravamen) a tu correo electrónico.

Por otra parte, en relación de las operaciones realizadas por Cajero BCP validamos que estas se realizaron con la tarjeta de Débito e ingreso de la clave de 4 dígitos. Probablemente, a consecuencia del robo de tu tarjeta, una tercera persona haya podido acceder a información de esta y realizar operaciones sin tu consentimiento.

Te brindamos el detalle del movimiento registrado en tu Tarjeta de Débito Credimás N° [REDACTED]

Fecha	Hora	Detalle	Importe (S/)
17/01/2026	11:59:35	[REDACTED]	1260.00
17/01/2026	12:01:57	[REDACTED]	840.00
17/01/2026	14:47:45	[REDACTED]	400.00

También confirmamos que, en la hora detallada no hubo una comunicación previa de tu parte respecto al robo de tu tarjeta. Adicionalmente te comentamos, que el bloqueo de la tarjeta se realizó el 19 de enero del 2026 a las 12:23:02 horas; es decir, luego de haberse realizado las operaciones no reconocidas.

Finalmente, como Banco, hemos evaluado que la ejecución de las operaciones han sido válidas por los canales Yape y Cajero BCP; por este motivo, debemos informarte que tu solicitud es no favorable. Espero que la explicación detallada y las recomendaciones de seguridad, hayan aclarado tus dudas respecto a tu solicitud.

22. De la revisión del contenido del reclamo N° C50080627, se evidencia que el señor [REDACTED] cuestionó la autorización de un crédito Yape por el importe de S/ 4 400,00, debido a que se habría suplantado su identidad. Asimismo, su pedido se encontraba referido a que se realice una investigación toda vez que no reconocía el producto contratado.
23. De la revisión de la respuesta brindada por el Banco se aprecia que se pronunció de forma congruente sobre lo reclamado por la parte denunciante y le comunicó que lo solicitado no podía ser favorable.
24. En ese sentido, se ha podido verificar que existe coincidencia entre la materia reclamada en la hoja de reclamación y la respuesta brindada por el Banco, pues se pronunció sobre la validez del crédito Yape contratado, al indicar que se realizó cumpliendo con el proceso correspondiente, lo que incluyó el envío de la documentación al correo electrónico del denunciante, por lo cual desestimó el pedido formulado por el denunciante en dicho reclamo. También, precisó que las operaciones que se realizaron de forma posterior por los canales Yape y Cajero BCP tuvieron lugar de forma válida.
25. No se debe perder de vista que el deber de atención de reclamos genera en los proveedores la obligación de evaluar las disconformidades expuestas por un consumidor, las cuales pone a consideración para su análisis y opinión. En su respuesta, el proveedor debe exponer las razones que motiven que el reclamo sea favorable o desfavorable al consumidor, sin que la norma requiera que el consumidor coincida o acepte los fundamentos empleados. Por tanto, el desacuerdo del consumidor sobre el sentido de la respuesta y sus fundamentos no convierte a la respuesta en inadecuada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur**

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

26. A ello debe sumarse que la presentación de reclamos no tiene por finalidad que la entidad financiera ejerza su derecho a la defensa sobre todas las consideraciones expuestas por el consumidor, pues el canal adecuado para ello es, precisamente, un procedimiento sancionador ante la autoridad competente, en el que se discuta la validez de la contratación del Crédito Yape cuestionada, así como la suficiencia de los medios probatorios. En ese sentido, la respuesta del Banco resulta suficiente y cumple la finalidad de la interposición de reclamos, en la medida que el denunciante obtuvo una respuesta en la que el denunciado expuso las consideraciones por las cuales estimó como no favorable la atención.
27. En este punto, debe indicarse que no existe obligación legal que exhorte a las entidades del sistema financiero a declarar fundados o procedentes todos los reclamos interpuestos en su contra, ni a brindar todo lo pedido por sus clientes, sino que la obligación radica en pronunciarse de forma completa y congruente sobre tales reclamos. Afirmar lo contrario significaría sancionar a los proveedores por el solo hecho de no brindar una respuesta favorable al consumidor, o no acceder a todas las solicitudes que se le formulan. Es claro que situaciones de esta naturaleza no pueden ser amparadas, dado que las obligaciones sobre la atención de reclamos únicamente derivan de la ley.
28. Ahora bien, la falta de adecuación de una respuesta se configura, por ejemplo, cuando la respuesta no es congruente con el contenido del reclamo, cuando es ambigua o cuando contiene información errónea. En el presente caso, ninguna de estas situaciones se ha producido, por lo que ha quedado acreditado que el Banco atendió adecuadamente el reclamo materia de cuestionamiento. En ese sentido, se concluye que la respuesta brindada por el denunciado es suficiente y cumple la finalidad de la interposición de reclamos, en la medida que la denunciante obtuvo una respuesta en la que el denunciado expuso las consideraciones por las cuales estimó como no favorable la atención.
29. Por lo antes expuesto, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco, por presunta infracción del artículo 88.1° del Código, en tanto atendió de manera adecuada el reclamo N° C50080627 presentado por el denunciante.

III.5. Medida Correctiva

30. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
31. En el presente caso el señor ██████ solicitó al denunciado como medida correctiva: (i) la devolución y extorno del crédito desembolsado a través de su aplicativo Yape, (ii) el extorno de las trece (13) operaciones no reconocidas materia de denuncia, y (iii) el pago de las costas y costos del procedimiento. A continuación, se evaluarán los puntos (i) y (ii) indicados, mientras que el punto (iii) lo será en el acápite III.5. de esta resolución.
32. En el presente caso, se ha determinado la responsabilidad del Banco por haber atribuido indebidamente al denunciante el crédito personal N° ██████ por el importe de S/ 4 400,00, además de haber debitado indebidamente trece (13) operaciones de la cuenta de ahorros N° ██████ del denunciante, por el importe total de S/ 4 427,00.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur**

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

33. Sobre el particular, cabe precisar que, el Banco presentó sus descargos respecto a la procedencia de una medida correctiva, alegando que el desembolso del Crédito Yape había generado un aumento de fondos en favor del denunciante.
34. Ahora bien, pese a que correspondería ordenar al Banco la anulación del crédito en referencia, así como la devolución de las operaciones cuestionadas, de los medios probatorios que obran en el expediente, que incluyen el estado de movimientos correspondiente a la cuenta de ahorros N° [REDACTED] del denunciante, se ha podido verificar que las trece (13) operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 4 427,00, ocurrieron de forma posterior a que el crédito Yape por S/ 4 400,00 se haya incorporado a los fondos disponibles de la cuenta de ahorros del denunciante.
35. En ese sentido, como las trece (13) operaciones cuestionadas por el importe total de S/ 4 427,00 se efectuaron luego del abono del crédito Yape por S/ 4 400,00, teniendo en cuenta que los fondos que se emplearon para realizar las referidas operaciones provinieron del crédito aludido, corresponde ordenar la anulación del referido crédito y la devolución de S/ 27,00 que corresponden a la diferencia entre el importe total de S/ 4 427,00, correspondiente a las trece (13) operaciones cuestionadas y el monto total del crédito desembolsado en la cuenta de ahorros del denunciante por el importe de S/ 4 400,00.
36. Siendo así, respecto de las solicitudes (i) y (ii), corresponde estimarlas parcialmente, pues, como se indicó, únicamente corresponde anular el crédito y devolver el monto de S/ 27,00 a la cuenta de ahorros del denunciante.
37. De otro lado, respecto a la solicitud (iii), se debe indicar que esta no tiene naturaleza de medida correctiva, por lo que no corresponde emitir sobre dicha solicitud. Sin perjuicio de lo mencionado, en el apartado de las costas y costos se emitirá un pronunciamiento sobre lo solicitado por la denunciante.
38. En atención a lo expuesto, corresponde ordenarle al Banco, como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:
 - (i) Anular el Crédito Yape por S/ 4 400,00 atribuido indebidamente al denunciante el 17 de enero de 2025, así como toda deuda generada por este;
 - (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la referida operación no sea considerada en los reportes crediticios de la parte denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada;
 - (iii) informar al denunciante sobre la anulación del crédito y las gestiones de rectificación ante la SBS, y entregarle una carta de no adeudo respecto de dicho crédito;
 - (iv) devolver en la cuenta de ahorros N° [REDACTED] del denunciante el importe de S/ 27,00, correspondiente a la diferencia resultante entre el total de las trece (13) operaciones no reconocidas y el Crédito Yape cuestionado, así como los intereses dejados de percibir, desde la fecha del débito de dichas operaciones, hasta el cumplimiento de la medida correctiva, de acuerdo con la tasa de rendimiento aplicable a la referida cuenta de ahorros; e,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur**

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

(v) informar a la parte denunciante sobre, la devolución realizada y el monto que corresponde a cada concepto devuelto.

39. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva citada en el numeral precedente, 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 imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁵.

III.6. Graduación de la sanción

40. El análisis de la sanción a imponer por la infracción verificadas en el procedimiento se realizará en atención a lo establecido en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM (en adelante, el Decreto Supremo), que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor.

Sobre la atribución indebida del Préstamo Yape de S/ 4 400,00

41. Sobre la atribución indebida de un préstamo a la parte denunciante ascendente a S/ 4 400,00, corresponde determinar la sanción considerando lo siguiente:

Multa base	
Nivel de afectación	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas, por tanto, el nivel de afectación moderado (Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo).
Tamaño del infractor	Este despacho verificó las ventas anuales del Banco, mediante la revisión de los estados financieros publicados en la página web de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV), en el que se verifica que estas superan las 2 300 UIT; por lo que el denunciado es una gran empresa. En ese sentido, el monto preestablecido de la sanción es de 3,78 UIT (Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo).
Factor de duración	La atribución indebida de un préstamo constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1 (Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo).

Atenuantes y agravantes

42. No se han identificado circunstancias agravantes. Por otro lado, considerando que el Banco formuló su allanamiento dentro del plazo otorgado para la presentación de sus

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

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

descargos⁶, en aplicación del citado artículo 112° del Código y el literal e) del artículo 29 de la Directiva 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷, corresponde atenuar la multa base e **imponer como sanción una amonestación.**

Sobre el débito indebido de trece (13) operaciones de la cuenta de ahorros

43. Sobre el débito de operaciones no reconocidas en la cuenta de ahorros N° [REDACTED] del denunciante, corresponde determinar la sanción considerando lo siguiente:

Multa base	
Nivel de afectación	Por la cuantía afectada de S/ 4 427,00, que equivale a 0,80 UIT ⁸ , la infracción tiene un nivel de afectación bajo (Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo).
Tamaño del infractor	Este despacho verificó las ventas anuales del Banco, mediante la revisión de los estados financieros publicados en la página web de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV) ⁹ , en el que se verifica que estas superan las 2 300 UIT; por lo que el denunciado es una gran empresa ¹⁰ . En ese sentido, el monto preestablecido de la sanción es de 3,49 UIT (Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo).
Factor de duración	El débito de operaciones no reconocidas en la cuenta de ahorros del denunciante constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1 (Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo).

Atenuantes y agravantes

44. No se han identificado circunstancias agravantes. Por otro lado, considerando que el Banco formuló su allanamiento dentro del plazo otorgado para la presentación de sus descargos¹¹, en aplicación del citado artículo 112° del Código y el literal e) del artículo 29

⁶ Mediante Resolución N° 1 se otorgó al Banco un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de su notificación, para que presente sus descargos. El Banco fue notificado el 13 de febrero de 2026 y formuló su allanamiento el 19 de febrero del mismo año.

⁷ **DIRECTIVA 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutores en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

⁸ El valor de la UIT en el presente año es de S/ 5 500,00.

⁹ Ver: https://www.smv.gob.pe/SIMV/Frm_Memorias?data=520FE826006982B0E5EA28C44836DFD5D328C975B7

¹⁰ La clasificación de empresas es la siguiente:

- Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT
- Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT

¹¹ Mediante Resolución N° 1 se otorgó al Banco un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de su notificación, para que presente sus descargos. El Banco fue notificada el 20 de febrero de 2026 y formuló su allanamiento el 26 de febrero del mismo año.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde atenuar la multa base e **imponer como sanción una amonestación.**

Sobre la atención inadecuada del reclamo N° 11283052

45. Sobre la atención inadecuada de un reclamo, corresponde determinar la sanción considerando lo siguiente:

Multa base	
Nivel de afectación	En el presente caso, la conducta infractora está vinculada a la presentación de un reclamo. Por tanto, el nivel de afectación es bajo (Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo).
Tamaño del infractor	Conforme se señaló en el numeral 43 de la presente resolución, la clasificación de empresas le otorga al Banco la calidad de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT (Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo).
Factor de duración	La atención inadecuada de reclamos constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1 (Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo).

Agravantes y Atenuantes

46. Por las mismas consideraciones expuestas en el punto 42 de la presente resolución, corresponde atenuar la multa base e **imponer como sanción una amonestación.**

III.7. Costas y costos del procedimiento

47. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹² dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi. No obstante, el ya citado artículo 112° del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento o reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonerará al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
48. Asimismo, el ya citado literal e) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI establece que la exoneración de costos procederá cuando el denunciado formule su allanamiento dentro del plazo concedido para la presentación de sus descargos.
49. Si bien por los alcances del citado artículo, no correspondería exonerar al Banco del pago de costos, pues no formuló su allanamiento sobre todos los cargos imputados en su contra; lo cierto es que, respecto del extremo sobre el cual no se allanó (atención inadecuada del reclamo N° C50080627), no resultó ser la parte vencida; por lo que no corresponde que asuma los costos vinculados a este.

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur**

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

50. El Banco deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹³.
51. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las 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 imponer una multa no menor de una (1) UIT por incumplimiento de mandato, hasta cincuenta (50) UIT, en caso de persistir el incumplimiento, de acuerdo con los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹⁴.

IV. RESUELVE

PRIMERO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una amonestación, en mérito al allanamiento formulado, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), y 56.1° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por atribuir de manera indebida a la denunciante un préstamo Yape por el importe de S/ 4 400,00, que no contrató.

SEGUNDO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito al allanamiento formulado por haber debitado indebidamente trece (13) operaciones de la cuenta de ahorros N° [REDACTED] del denunciante, las cuales no reconoce haber autorizado, pues: (a) sufrió el robo de su tarjeta de débito y documento de identidad; (b) no autenticaron la identidad del usuario pues no contó con sistemas de autenticación de operaciones; y, (c) el Banco no cumplió con su deber de monitoreo y seguimiento de operaciones; toda vez que, no la alertó ni activó una medida de prevención; pese a que; a) las operaciones son inusuales, pues no corresponden a su comportamiento habitual de consumo en tanto nunca ha realizado transferencias o retiros por más de S/ 4 427,00 y b) tienen indicio de fraude:

Fecha	Detalle	Importe S/
17/01/2026	Pago YAPE	402,00
17/01/2026	RETIRO EF	1 260,00
17/01/2026	RETIRO EF	840,00
17/01/2026	PLIN -Fran	440,00
17/01/2026	PLIN -Fran	360,00
17/01/2026	PLIN -Fran	8,00
17/01/2026	Pago YAPE	400,00
17/01/2026	Pago YAPE	200,00
17/01/2026	RETIRO EF	400,00
18/01/2026	Pago YAPE	1,00
18/01/2026	Pago YAPE	30,00
18/01/2026	Pago YAPE	6,00
18/01/2026	Pago YAPE	80,00

TERCERO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una amonestación, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costos y costas
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
Sede Lima Sur**

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

Consumidor, en mérito al allanamiento formulado, en tanto atendió inadecuadamente el reclamo N° TRA00234454 presentado por el denunciante.

CUARTO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que atendió adecuadamente el reclamo N° 11283052.

QUINTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Anular el Crédito Yape por S/ 4 400,00 atribuido indebidamente al denunciante el 17 de enero de 2025, así como toda deuda generada por este;
- (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por la referida operación no sea considerada en los reportes crediticios de la parte denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada;
- (iii) informar al denunciante sobre la anulación del crédito y las gestiones de rectificación ante la SBS, y entregarle una carta de no adeudo respecto de dicho crédito;
- (iv) devolver en la cuenta de ahorros N° [REDACTED] del denunciante el importe de S/ 27,00, correspondiente a la diferencia resultante entre el total de las trece (13) operaciones no reconocidas y el Crédito Yape cuestionado, así como los intereses dejados de percibir, desde la fecha del débito de dichas operaciones, hasta el cumplimiento de la medida correctiva, de acuerdo con la tasa de rendimiento aplicable a la referida cuenta de ahorros; e,
- (v) informar a la parte denunciante sobre, la devolución realizada y el monto que corresponde a cada concepto devuelto.

Banco de Crédito del Perú deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú el pago de las costas del procedimiento y disponer que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que ascienden a S/ 36,00.

Banco de Crédito del Perú deberá acreditar el cumplimiento del pago de las costas, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2**
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 1243-2026/PS2

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 N° 2 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁵, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁶.

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI¹⁷, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú 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°¹⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

YOSELY ROSI OSORIO LUCIANO

Jefa

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 2**

¹⁵ **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 (...).

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS**

Artículo 212.- Acto firme

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

¹⁷ **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.

¹⁸ **LEY N° 29751, 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.