



RESOLUCIÓN FINAL N° 038-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

EXPEDIENTE N° : 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI ANCASH SEDE HUARAZ (OPS)
DENUNCIANTE : ██████████ (EL SEÑOR ██████████)
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. ¹. (EL BANCO)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 MEDIDA CORRECTIVA
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO
ACTIVIDAD : OTRO TIPO DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Huaraz, 23 de abril de 2026.

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 2 de marzo de 2026, el ORPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco:

- a. Por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, en tanto no habría adoptado las medidas de seguridad al autorizar que se realicen cinco (5) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del señor ██████████, por el monto total de S/ 6 500,00, las cuales no reconoce como suyas, conforme al siguiente detalle:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
10/08/2025	14:30	PLIN – ██████████	S/ 500,00
10/08/2025	14:35	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 1 000,00
10/08/2025	14:36	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 1 000,00
10/08/2025	14:38	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 2 000,00
10/08/2025	14:46	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 2 000,00
TOTAL			S/ 6 500,00

- b. Por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2.1° del Código, en tanto no habría atendido el requerimiento de información presentado por el señor ██████████, el 21 de agosto de 2025.

2. El 17 de marzo de 2026, el Banco presentó sus descargos manifestando lo siguiente:

- (i) Hubo ruptura del nexo causal y la falta de diligencia del denunciante, en tanto, el denunciante indica que extravió su equipo celular, por lo que habría sido intervenido y manipulado por un tercero ajeno al banco. Por ello, no se podría concluir que el Banco ha incumplido con los mecanismos de seguridad establecidos para la autorización de la operación no reconocida, cuando el propio denunciante no tomó las medidas necesarias y oportunas para reportar el robo de su dispositivo o el bloqueo de sus tarjetas, lo que facilitó que estos terceros pudieran acceder a su información personal.
- (ii) Formuló su allanamiento respecto a las imputaciones formuladas en su contra.

¹ RUC N° 20100047218



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

3. El 13 de marzo de 2026, el señor ██████ presentó un escrito a través del cual adjuntó su solicitud de requerimiento de información presentada al Banco el 21 de agosto de 2025 y el reporte de las transferencias no reconocidas.
4. El 19 de marzo de 2026, el Banco presentó un escrito informando su desistimiento del allanamiento respecto a la segunda imputación manifestando lo siguiente:
 - (i) Respecto a la segunda imputación de cargos, señaló que no ha sido debidamente acreditada de manera efectiva la existencia de dicho requerimiento ni que efectivamente se haya efectuado en la fecha señalada por el denunciante, por lo que corresponde se declare la nulidad de la imputación, pues carece de validez y presenta un vicio que debe conllevar a su nulidad, en tanto que el OPS ha admitido a trámite una denuncia cuya presunta conducta infractora no ha sido debidamente acreditada por el denunciante, caso contrario, esta debería ser declarada inadmisibile.
 - (ii) El denunciante carece de interés para obrar, toda vez que su pretensión se sustenta en un hecho que no ha sido acreditado. Su sola afirmación, carente de sustento probatorio, resulta insuficiente para acreditar la existencia de una presunta vulneración a sus derechos como consumidor, y, por tanto, no permite configurar un estado de necesidad de tutela administrativa que justifique la tramitación del presente procedimiento. Queda evidenciado que, al momento de interponer la denuncia, no existía un conflicto cierto ni una afectación acreditada que habilite la intervención de la autoridad administrativa, lo que determina la falta de interés para obrar del denunciante en este extremo, por lo que la denuncia debe ser declarada improcedente.
 - (iii) No pueden ser considerados responsables por la presunta infracción que se les imputa, ya que no existen pruebas, evidencias ni registros que demuestren, siquiera de manera indiciaria, que el denunciante haya presentado un requerimiento de información el 21 de agosto de 2025 y el Banco no lo haya atendido.
5. El 8 de abril de 2026, el Banco presentó un escrito de alegatos adicional, señalando lo siguiente:
 - (i) El 13 de marzo de 2026, el señor ██████ presentó un escrito adjuntando el presunto requerimiento de información del 21 de agosto de 2025, sin embargo, el documento carece de valor probatorio en tanto no acredita la imputación hecha contra el Banco. El referido documento no cuenta con cargo de recepción alguno, sello, constancia de envío, acuse de recibo ni algún otro indicio que permita verificar que fue efectivamente presentado ante el Banco y recibido por este en la fecha indicada.
 - (ii) El denunciante no precisa el medio por el que habría sido presentado (por ejem. Canal presencial, correo electrónico, mesa de partes u otro), lo que impide verificar su trazabilidad y existencia real.
6. El 22 de abril de 2026, el señor ██████ presentó un escrito señalando lo siguiente:
 - (i) El requerimiento de información está dirigido a la Oficina de Atención al Cliente del Banco, con fecha 21 de agosto de 2025, haciendo referencia expresa a la Hoja de Reclamación N° TRA00058367.
 - (ii) Existe un correo electrónico remitido por el propio Banco con fecha 22 de agosto de 2025, dirigido a su persona donde comunica expresamente que, con relación a la solicitud N° C43895926 del 21 de agosto de 2025, el plazo de atención sería extendido por 15 días hábiles adicionales, lo que constituye prueba irrefutable e indubitable de que el reclamo de fecha 21 de agosto de 2025 fue efectivamente recibido, registrado y tramitado por el propio Banco.
 - (iii) Si el Banco no hubiera recibido el requerimiento, no habría generado un número de solicitud, ni un expediente interno y, menos aún, habría comunicado formalmente la extensión del plazo de atención.
 - (iv) Corresponde al Banco demostrar que sí atendió el requerimiento, lo que no ha hecho en ningún momento del procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

- (v) Resulta contradictorio que el Banco, habiéndose allanado, pretenda ahora desconocer la existencia de un requerimiento de información directamente relacionado con dicho fraude y con su resolución.

ANÁLISIS

Marco legal aplicable

Deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código², establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
8. 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.

Deber de información

9. El literal b) del numeral 1.1. del artículo 1° del Código establece el derecho del consumidor a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física⁴.
10. Por su parte, el numeral 2.1 del artículo 2° del Código señala que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios⁵.

Presunta infracción por analizar

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 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1.- Derecho de los consumidores 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...).

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

Cuestión previa: sobre la ruptura del nexo causal

11. El Banco alegó que existe ruptura del nexo causal entre la prestación del servicio y el hecho denunciado en la medida que, el señor [REDACTED] no tomó las medidas necesarias y oportunas para reportar al Banco el robo de su dispositivo o el bloqueo de sus tarjetas, lo que facilitó que estos terceros pudieran acceder a su información personal, actuado de manera contraria a las advertencias y medidas preventivas establecidas por el Banco, configurándose la ruptura del nexo causal.
12. Se precisa que aun cuando el denunciante no hubiese resguardado su información personal y que esta haya sido manipulada por un tercero ajeno, lo cierto es que tal hecho no enerva el deber de la entidad financiera de cumplir con adoptar y ejecutar adecuadamente las medidas de seguridad a las que legalmente se encuentra sujeta. En efecto, las entidades financieras no se encuentran exentas de responsabilidad por la conducta de la parte denunciante, siendo que el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el Código y la normativa sectorial es un mandato legal al que se encuentran obligadas, el cual no depende de la acción o inacción de su cliente.
13. En consideración a lo antes señalado, corresponde desestimar el cuestionamiento formulado por el Banco.

Cuestión Previa: sobre la nulidad e improcedencia parcial alegada

14. El artículo 91° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS señala que, ante de iniciar procedimiento, las autoridades administrativas deben asegurarse de su propia competencia⁶. En virtud de ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado en materia de protección al consumidor.
15. Asimismo, el artículo 29° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI – Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previsto en el Código (en adelante, la Directiva)⁷, en su literal c), dispone que las figuras de allanamiento o reconocimiento no impiden que los órganos resolutivos evalúen la procedencia de los hechos materia de denuncia de conformidad con lo establecido en el artículo 108° del Código.
16. 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 obrar⁸

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 91.- Control de competencia

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

⁷ **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 29°.- Alcances del allanamiento o reconocimiento

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

(...)

c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutivo evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108° del Código.

⁸ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p. 124.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

17. El artículo 108° del Código⁹, 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.
18. 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.
19. En el presente caso, el señor ██████ denunció que el Banco no habría atendido el requerimiento de información presentado por el señor ██████, el 21 de agosto de 2025.
20. El Banco por su parte señaló que el denunciante no ha presentado medio probatorio que acredite que presentó su requerimiento de información el 21 de agosto de 2025, por lo que la imputación en ese extremo debe declararse nula o inadmisibles la denuncia, además el denunciante carece de interés para obrar, toda vez no existe un conflicto cierto ni una afectación acreditada que habilite la intervención de la autoridad administrativa.
21. Al respecto, cabe indicar que el administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo y obtener la declaración o reconocimiento de un derecho¹⁰.
22. Por ello, independientemente si el denunciante aporte o no pruebas destinadas a acreditar el hecho denunciado, existe la necesidad de atender la afectación a su derecho como consumidor, en tanto indica que el denunciado no atendió su requerimiento de información presentado el 21 de agosto de 2025, por lo cual el denunciado tendrá la obligación de acreditar que este sí fue atendido; o, de ser el caso, la autoridad administrativa, resolver que el denunciante no cumplió con acreditar su afirmación denunciada.
23. Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se concluye que no corresponde declarar la nulidad en ese extremo de la imputación de cargos, y que el señor ██████ cuenta con interés para obrar, por lo que corresponde desestimar la improcedencia solicitada por la parte denunciada.

⁹ **LEY 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)

¹⁰ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 118°. - Solicitud en interés particular del administrado. Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

Cuestión previa: Respetto al desistimiento parcial del allanamiento

24. Mediante escrito del 17 de marzo de 2026, el Banco presentó su allanamiento a las imputaciones formuladas en su contra. Posteriormente, mediante escrito del 19 de marzo de 2026, el Banco se desistió del allanamiento presentado en sus descargos, respecto a la imputación por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2.1° del Código.
25. Al respecto, se debe considerar que allanarse a la pretensión de la denuncia o reconocer la infracción imputada en su contra no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual éste, en lugar de oponerse, acepta las pretensiones que subyacen en los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra y los efectos jurídicos de la infracción cometida. Estando a lo señalado se puede colegir que resulta válido que pueda desistirse total o parcialmente del allanamiento presentado inicialmente.
26. Por otro lado, respecto al escrito presentado por el Banco el 19 de marzo de 2026, corresponde señalar que, conforme a los artículos 9°.1 y 14°.4 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 Consumidor¹¹ (en adelante, la Directiva), el plazo para la presentación de los descargos en el presente expediente era hasta el 17 de marzo de 2026, es decir, que los descargos del Banco frente a la imputación antes indicada fueron presentados fuera del plazo otorgado, por lo que, este Órgano Resolutivo evaluará su contenido en lo pertinente conforme lo establece la Directiva.
27. Aunado a ello, en virtud del principio de verdad material contenido en el artículo IV numeral 1.11 del TUO del Título Preliminar de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General¹², los medios probatorios que se presenten antes de la emisión de la Resolución Final serán incorporados de oficio al expediente y se evaluará su pertinencia.

Sobre el allanamiento parcial formulado por el Banco

28. El artículo 112° del Código – modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308– establece como una circunstancia atenuante especial, en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, el supuesto en el que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la

¹¹ **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 9.- Plazos de tramitación

9.1. Los plazos de los procedimientos de protección al consumidor se computan en días hábiles, de lunes a viernes, salvo los días feriados o no laborables, sin perjuicio de lo dispuesto por normas de aplicación especial. En lo que respecta al procedimiento sumarísimo, dada su naturaleza especial, los plazos concedidos a los administrados no son prorrogables. Los escritos presentados fuera de plazo en los procedimientos serán merituidos en cuanto a su pertinencia por el órgano resolutivo que corresponda.

Artículo 14.- Inicio del procedimiento

14.4. El plazo para la presentación de descargos -en primera instancia- es de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento. En el caso del procedimiento ordinario, los plazos pueden ser prorrogados a consideración de la Secretaría Técnica. Tratándose del procedimiento sumarísimo, se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 9.1 de la presente Directiva

¹² **TUO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

(...)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

sanción a imponer será pecuniaria, siendo que en ambos casos se origina la conclusión liminar del expediente¹³.

29. 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 administrado¹⁴.

30. En efecto, se debe considerar que allanarse a las pretensiones de la denuncia o reconocer las infracciones imputadas en su contra no es un deber general al que se encuentre obligado el proveedor, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual éste, en lugar de oponerse, acepta las pretensiones que subyacen en los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra y los efectos jurídicos de la infracción cometida.

31. Dicha declaración brinda a la autoridad administrativa elementos para dilucidar una controversia y conlleva a que el procedimiento resulte más célere. Ello se corrobora con lo establecido en la doctrina que señala que “el allanamiento encierra una renuncia a defenderse en el proceso, evitando con ello dispendio de gastos y tiempo, de tal forma que en atención al momento en que se realiza, como es, al contestar la demanda, conlleva a la exoneración del gasto procesal, exoneración que no opera si se realiza el allanamiento con posterioridad a la contestación”.

32. En consecuencia, sin necesidad de mayor análisis, en mérito al allanamiento formulado por el Banco corresponde declararlo responsable por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, en tanto no adoptó las medidas de seguridad al autorizar que se realicen cinco (5) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED], por el monto total de S/ 6 500,00, las cuales no reconoce como suyas, conforme al siguiente detalle:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
10/08/2025	14:30	PLIN – [REDACTED]	S/ 500,00
10/08/2025	14:35	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 1 000,00
10/08/2025	14:36	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 1 000,00
10/08/2025	14:38	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 2 000,00
10/08/2025	14:46	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 2 000,00
TOTAL			S/ 6 500,00

Sobre la falta de atención al requerimiento de información

33. El señor [REDACTED] denunció al Banco en tanto no habría atendido su solicitud de requerimiento de información presentado el 21 de agosto de 2025.

¹³ **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 una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza 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.

¹⁴ **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
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

34. El artículo 173.2º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (TUO de la LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones¹⁵. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104º del Código¹⁶, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio se distribuye de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.
35. Cabe precisar que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman¹⁷, salvo que exista prueba en contrario.
36. Asimismo, en atención a lo dispuesto en el artículo 197º del Código Procesal Civil, de aplicación compatible con los procedimientos administrativos, todos los medios probatorios son valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión¹⁸.
37. Respecto a esta imputación, el Banco señaló que el escrito presentado por el señor [REDACTED] carece de valor probatorio en tanto no cuenta con cargo de recepción alguno, sello, constancia de envío, acuse de recibo ni algún otro indicio que permita verificar que fue efectivamente presentado ante el Banco y recibido por este en la fecha indicada, lo que impide verificar su trazabilidad y existencia real.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 173º.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. -

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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. (...)

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Valoración de la prueba. -

Artículo 197º. - Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.



38. De la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente, se evidencia un escrito presentado por el denunciante dirigido al Banco con fecha 21 de agosto de 2025, donde el señor [REDACTED] señala presentarse con relación a la Hoja de Reclamación N.º TRA00058367, a fin de adicionar documentación probatoria y reiterar su solicitud de reembolso de las operaciones no reconocidas realizadas en mi cuenta el día 10 de agosto de 2025, tal como se aprecia a continuación:

Huaraz, 21 de agosto de 2025

Señores
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – BCP
Oficina de Atención al Cliente
Presente.

Asunto: Solicitud de reembolso por operaciones no reconocidas (fraude informático)

De mi mayor consideración:

Yo, [REDACTED], identificado con DNI N.º [REDACTED] en mi calidad de **agraviado por operaciones fraudulentas**, me dirijo a ustedes con relación a la **Hoja de Reclamación N.º TRA00058367**, a fin de adicionar documentación probatoria y reiterar **mi solicitud de reembolso** de las operaciones no reconocidas realizadas en mi cuenta el día **10 de agosto de 2025**, por un monto total de **S/ 6,550.00 (seis mil quinientos cincuenta soles)**.

En tal sentido, adjunto copia de la **denuncia policial** presentada en la **DEPINCRI – AREPOLFIS – Huaraz**, con fecha **10/08/2025**, en la cual se describe que fui víctima de la vulneración de la seguridad de mi aplicativo bancario, mediante el cual terceros realizaron transferencias no autorizadas desde mi cuenta personal. Posteriormente, el caso fue evaluado por el **Equipo de Estafas y Otras Defraudaciones del AREINCRI Huaraz**, quienes lo tipificaron como **“Delito Informático contra el Patrimonio – Fraude Informático”**, conforme a la **Ley N.º 30096, modificada por la Ley N.º 30171**.

Asimismo, **presento en calidad de ampliación de denuncia y ofrecimiento de medio probatorio**, la siguiente documentación:

- **Evidencia de preexistencia** de mi equipo celular.
- **Chats recibidos** de la persona que tenía en su poder mi celular minutos antes de efectuarse las transferencias no autorizadas.
- **Capturas de los correos electrónicos** recibidos sobre las operaciones no reconocidas:
 - **Cuatro (04) transferencias interbancarias** hacia una cuenta del banco **Interbank**.
 - **Una (01) operación vía Yape** dirigida al **Plin** de la misma persona.
 - Todas estas operaciones suman **S/ 6,550.00** y fueron destinadas a la cuenta de **José Plácido Monzón M., persona totalmente desconocida para mí**.
- **Captura de pantalla** de la operación que no llegó a concretarse, pero que fue detectada como inusual por el sistema del banco, motivo por el cual se bloqueó temporalmente mi cuenta.

Con toda esta información, resulta evidente que fui víctima de un fraude informático, lo cual se encuentra **fuera de mi control como cliente** y corresponde al ámbito de **seguridad y prevención del banco**. En ese sentido, conforme al marco normativo vigente y a las **obligaciones de seguridad que el BCP debe garantizar a sus usuarios**, **solicito el reembolso íntegro del monto sustraído de mi cuenta**, por tratarse de operaciones no reconocidas ni autorizadas por mi persona.

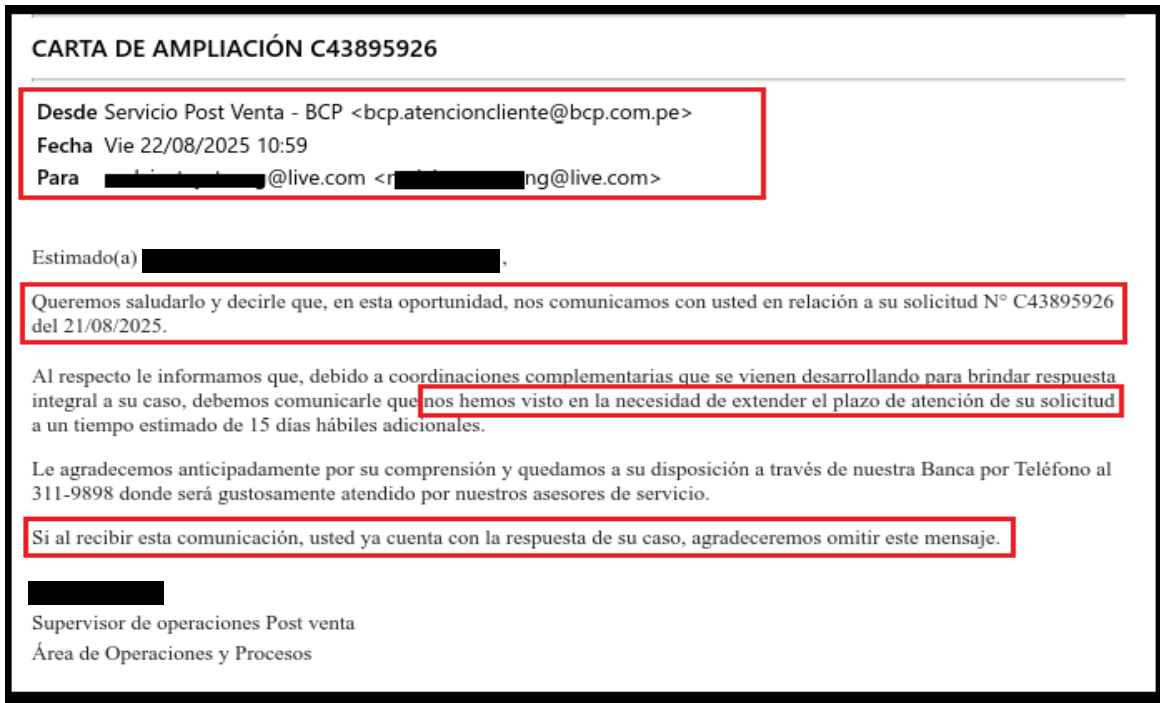
Finalmente, recalco que los fondos sustraídos correspondían a mis **ahorros personales**, y que resulta de **estricta justicia que el BCP, en resguardo de sus clientes, proceda a realizar la devolución respectiva**.

Agradezco de antemano la atención a la presente y quedo a la espera de una **pronta y favorable respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa**.

Atentamente,
[REDACTED]
DNI N.º: [REDACTED]



39. Asimismo, a fin de acreditar que el escrito antes mostrado fue presentado, el señor [REDACTED] presentó el correo electrónico con fecha 22 de agosto de 2025 remitido por el Área de Operaciones y Procesos del Banco, mediante el cual se le informa que en relación con la solicitud N.º C43895926 del 21 de agosto de 2025, el plazo atención sería extendido por 15 días hábiles adicionales, conforme se muestra:



40. Al respecto, este ORPS considera que, si bien el señor [REDACTED] ha presentado el correo electrónico remitido por el Banco en atención a una solicitud presentada 21 de agosto de 2025 por el denunciante, generando una numeración a su solicitud, lo que brinda un indicio de que el documento adjuntado como medio probatorio, de fecha 21 de agosto de 2025 fue efectivamente presentado al denunciado; lo cierto es que de la lectura de dicho escrito no se desprende algún requerimiento de información formulado al Banco sobre algún o algunos puntos en particular, pues el escrito está destinado a presentar documentación probatoria adicional al reclamo ya presentado y reiterar su solicitud de reembolso por las operaciones no reconocidas efectuadas el 10 de agosto de 2025.

41. Aunado a ello, en el correo electrónico de fecha 22 de agosto de 2025, el Banco indica que en caso ya cuente con la respuesta de su caso, agradecen omitir ese mensaje; siendo que, de la revisión del expediente se tiene la carta de fecha 15 de agosto de 2025, remitido al señor [REDACTED], en donde el denunciado da respuesta a su solicitud N° C43479417, respecto a su solicitud de devolución de dinero por las operaciones no reconocidas efectuadas el 10 de agosto de 2025, lo cual acredita que el Banco cumplió con brindar respuesta a su solicitud, conforme se muestra:

[ver imagen en la siguiente hoja]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

The screenshot shows an email from BCP dated August 15, 2025, addressed to Romario. The email explains that a security operation was performed on the sender's savings account due to a reported mobile phone theft. It lists the security measures used: the Credimás card number, the Internet Key (6 digits), and the Token Key. It also mentions that the Credimás card was blocked on 11/08/25 at 13:16:41 hours. The email concludes that the regularization request is unfavorable and offers a YouTube video for prevention.

42. En efecto, conforme a las reglas sobre la carga de la prueba, correspondía al señor [REDACTED] acreditar no solo la existencia del documento, sino también que este correspondía a un requerimiento de información efectuado al Banco, tal como lo ha señalado en su denuncia y demás escritos, a fin de generar la obligación de este de emitir una respuesta en relación a la información requerida y solicitada, sin embargo, el documento carece de elementos que permita verificar que correspondía a un requerimiento de información.

43. Asimismo, si bien el principio de presunción de veracidad ampara las declaraciones de los administrados, este no resulta absoluto ni exime al señor [REDACTED] de aportar elementos que permitan generar convicción de los hechos alegados. En ese sentido, al no haberse acreditado de manera fehaciente que el requerimiento de información fue efectivamente presentado ante el Banco, no es posible atribuir a este último una conducta omisiva consistente en la falta de atención de dicho requerimiento.

44. Por lo expuesto, corresponde archivar este extremo de la denuncia, por infracción al artículo 2.1º del Código, al no haberse acreditado la falta de atención del requerimiento de información alegado por el señor [REDACTED].

Medida Correctiva



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

45. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁹ –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 complementarias²⁰ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
 - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
 - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
 - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse juntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa. (Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

46. En el presente caso, se ha verificado que el Banco ha cometido infracción al artículo 19° del Código, por lo que corresponde ordenarlo 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 abonar a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED] el monto total de S/ 6 500,00, correspondiente a las cinco (5) operaciones no reconocidas realizadas el 10 de agosto de 2025.
47. 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 (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código²¹.
48. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

Graduación de la sanción

49. Mediante Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma²².
50. Cabe mencionar que, según la Directiva N.º 001-2021/DIR-COD-INDECOPI en su artículo 29° rescata los alcances del allanamiento o reconocimiento, estableciendo que para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112° del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...) 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. (...)
51. En mérito a que la presentación del allanamiento por parte del denunciado fue dentro del plazo legal establecido para que surta sus efectos según lo señalado en el Código se procede a sancionar al Banco con amonestación.

Costas y costos del procedimiento

52. El artículo 7° del Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²³ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y

²¹ LEY N.º 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.º 1308).

²² Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigor ocurrió el 14 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigor.

²³ DECRETO LEGISLATIVO N.º 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI



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.

- 53. Asimismo, el ya citado literal e) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-DIR-CODINDECOPI 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, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
- 54. Si bien el Banco presentó el desistimiento parcial de su allanamiento en el extremo de la supuesta falta de atención del requerimiento de información alegado por el señor [REDACTED], se ha declarado el archivo de este extremo de la denuncia.
- 55. En ese sentido, corresponde exonerar al Banco del pago de los costos. No obstante, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00²⁴.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú S.A. con una amonestación en mérito al allanamiento formulado, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no adoptó las medidas de seguridad al autorizar que se realicen cinco (5) operaciones con cargo a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED], por el monto total de S/ 6 500,00, las cuales no reconoce como suyas, conforme al siguiente detalle:

FECHA	HORA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
10/08/2025	14:30	PLIN – [REDACTED]	S/ 500,00
10/08/2025	14:35	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 1 000,00
10/08/2025	14:36	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 1 000,00
10/08/2025	14:38	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 2 000,00
10/08/2025	14:46	YAPE DESDE BANCA MÓVIL	S/ 2 000,00
TOTAL			S/ 6 500,00

SEGUNDO: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 2.1° del Código, al no haberse acreditado la falta de atención del requerimiento de información de fecha 21 de agosto de 2025 alegado por el señor [REDACTED].

TERCERO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. 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 abonar a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED] el monto total de S/ 6 500,00, correspondiente a las cinco (5) operaciones no reconocidas realizadas el 10 de agosto de 2025.

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).

²⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ

Banco de Crédito del Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, 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 y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

CUARTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. asuma el pago de 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 el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36,00.

QUINTO: Denegar los costos del procedimiento, conforme a lo establecido en el numeral 3 del tercer párrafo del artículo 112° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.

SEXTO: 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 notificación²⁵, caso contrario la resolución quedará consentida²⁶.

SEPTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²⁷, 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.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú S.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°²⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁵ 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 (...).

²⁶ 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.

²⁷ 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.

²⁸ 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



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Oficina Regional del INDECOPI de Ancash Sede Huaraz

EXPEDIENTE N.º 004-2026/PS0-INDECOPI-HRZ



Firmado digitalmente por OBREGON
RUIZ Carmen Rosario FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.04.2026 12:23:24-0500

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

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

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.