

RESOLUCIÓN FINAL N° 101-2026/PS0-INDECOPI-SAM

EXPEDIENTE : 058-2026/PS0-INDECOPI-SAM
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE SAN MARTÍN
DENUNCIANTE : ██████████ ██████████ ██████████
DENUNCIADO : BANCO DE LA NACION
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD MEDIDA CORRECTIVA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS BANCARIOS

Tarapoto, 13 de abril de 2026

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 13 de febrero de 2026, el señor ██████████ ██████████ ██████████ (en adelante, el señor ██████████) presentó una denuncia en contra del Banco de la Nación (en adelante, el Banco), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en mérito a los siguientes hechos:

- i) El día 08 de octubre de 2025, aproximadamente a las 2:15 p.m., el señor ██████████ recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como representante del Banco, quien le consultó si había realizado una transferencia de dinero a otra cuenta bancaria. Dicha consulta le causó sorpresa, ya que en ningún momento realizó ni autorizó transferencia alguna a favor de terceros.
- ii) Ante esta situación, el señor ██████████ procedió de inmediato a revisar su cuenta de ahorros mediante el aplicativo móvil del Banco, llevándose la ingrata sorpresa de constatar que el saldo de su cuenta había quedado en cero, sin que hubiera efectuado operación alguna.
- iii) En ese mismo momento, comunicó el hecho como un retiro no reconocido, manifestando expresamente que desconocía la transferencia realizada y a la persona beneficiaria, y solicitó el bloqueo inmediato de su cuenta de ahorros como medida de seguridad. La operación es la siguiente:

Canal empleado:	App Banco de la Nación
Tipo de Operación	Transferencia Interbancaria Inmediata
Cuenta origen:	Cuenta Ahorro 04-54**-**6614
Banco Destino:	BANCO DE CREDITO
Número CCI Destino:	002-192-106165569046-30
Nombre del Beneficiario:	██████████
Importe transferido:	S/ 1,550.00
Comisión:	S/ 10.25
ITF:	S/ 0.05
Importe total cargado en cuenta origen:	S/ 1,560.30
Fecha y hora de operación:	08/10/2025 14:06:21
Número de Transferencia:	00000000088949
Número de operación:	1239839
Medio de Seguridad:	Clave Dinámica Digital

- iv) Al día siguiente, el señor ██████████ se apersonó a una agencia del Banco en la ciudad de Tarapoto, donde informó al personal de ventanilla sobre lo ocurrido y solicitó el desbloqueo de su cuenta. Sin embargo, se le indicó que no era posible recuperar el dinero sustraído, argumentando que su cuenta no contaba con un

seguro, y que además no podían habilitar nuevamente su cuenta si previamente no se realizaba el reseteo de su equipo celular.

- v) Posteriormente, fue derivado a una oficina interna del banco, donde se estableció comunicación telefónica con personal en la ciudad de Lima, quienes reiteraron la misma respuesta: que no existía posibilidad de recuperación del dinero debido a la inexistencia de un seguro asociado a su cuenta de ahorros. Esta información le causó profunda preocupación, ya que tenía la expectativa de que el banco pudiera ayudarlo a solucionar esta situación.
 - vi) Siguiendo las indicaciones recibidas, el señor [REDACTED] acudió a un establecimiento técnico para realizar el reseteo completo de su teléfono celular. Luego de ello, retornó a la agencia del Banco, donde, tras verificar el reseteo del equipo, procedieron a reactivar su cuenta de ahorros.
 - vii) Finalmente, se le indicó que podía presentar una denuncia correspondiente; no obstante, también se le manifestó que dicha acción no garantizaría la recuperación del dinero sustraído, reiterándose que su cuenta no contaba con un seguro.
2. El señor [REDACTED] solicita como medida correctiva, la devolución del monto sustraído de su cuenta sin su autorización que asciende a S/ 1,550.00. Asimismo, solicita la devolución de costas y costos del presente procedimiento.
 3. Mediante Resolución N.º 1, de fecha 26 de febrero de 2026, el ORPS imputó al Banco, el siguiente hecho infractor.
 - i) El Banco no habría adoptado las medidas de seguridad, al permitir que se realice una (01) operación que asciende al monto total de S/. S/ 1,550.00 soles, con cargo a la cuenta de ahorros N° 04-***-***-614 de titularidad del señor [REDACTED], operación efectuada el día 08 de octubre de 2025 y que el denunciante no reconoce.
 4. En atención a los pedidos realizados por el Banco, con Resolución N° 02 de fecha 16 de marzo de 2026 y Resolución N° 03 de fecha 30 de marzo de 2026, se le otorgó ampliación de plazo para la presentación de sus descargos.
 5. Con fecha 07 de abril de 2026, el Banco presenta sus descargos manifestando lo siguiente:
 - i) Sobre el particular, debemos precisar que la operación cuestionada por el denunciante, según el análisis realizado por nuestras dependencias internas se llevó a cabo cumpliendo con los controles y mecanismos de seguridad exigidos por el Banco de la Nación.
 - ii) Así afirmamos que la operación objeto de cuestionamiento, una vez realizada, generó la activación de alertas por parte de nuestro sistema, lo que trajo como consecuencia que se contactara al cliente para comunicarle la existencia de la referida operación y validara o negara la misma.
 - iii) Una vez que contactamos al cliente y como parte de la labor de monitoreo, se procedió con el bloqueo de la cuenta y la tarjeta del denunciante a petición suya, a fin de evitar la existencia de nuevas operaciones que él pudiera desconocer.

- iv) Luego de unos momentos posteriores al bloqueo, el mismo denunciante procedió con la gestión de habilitación de la cuenta y de su tarjeta.
 - v) Asimismo, y como acciones de control del Banco, se activaron los mecanismos de ciberseguridad exigidos por la Superintendencia de Banca y Seguros, aplicando los métodos de ciberseguridad en el cual se usan los códigos de validación y métodos criptográficos que aseguran que la operación se haya realizado por estrictos medios de seguridad.
 - vi) Por estos motivos, la denuncia debe ser declarada infundada y se debe proceder con el archivo del procedimiento.
6. Con Resolución N° 04 del 08 de abril de 2026 se corrió traslado al denunciante de los descargos presentados por el denunciado.

II. ANÁLISIS

7. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores¹. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos².

Del deber de idoneidad

8. Conforme al artículo 18° del Código³, 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.
9. De otro lado, el artículo 19° del Código⁴, señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las

1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

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

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. (...)

3 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 lo 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.

4 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.

- 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.
10. En ese sentido, en la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad.
 11. Es de precisar, que este OPS considera que los consumidores o usuarios de cualquier tipo de servicio esperan que sus proveedores les brinden uno responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las actividades que realicen.
 12. Por otro lado, el artículo 173.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104 del Código⁵, 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, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.
 13. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él, por lo que el proveedor únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que el producto no sea idóneo es externa a éste.
 14. Dado que en el presente caso se imputó una presunta infracción al artículo 19° del Código, a continuación, se analizará la misma.

Sobre la presunta infracción imputada
 15. Según la imputación efectuada, el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad, al permitir que se realice una (01) operación que asciende al monto total de S/. S/ 1,550.00 soles, con cargo a la cuenta de ahorros N° 04-***-***-614 de titularidad

⁵ LEY 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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

del señor [REDACTED], operación efectuada el día 08 de octubre de 2025 y que el denunciante no reconoce.

16. Ahora bien, de los documentos presentados por el denunciante y en relación con la imputación efectuada, se verifica la Constancia de operación, documento que acredita que el día 08 de octubre de 2025, se realizó una transferencia vía App Banco de la Nación de S/. 1,550.00 soles con cargo a la cuenta N° 04-***-***-614, de titularidad del señor [REDACTED].

Canal empleado:	App Banco de la Nación
Tipo de Operación:	Transferencia Interbancaria Inmediata
Cuenta origen:	Cuenta Ahorro 04-54*-**614
Banco Destino:	BANCO DE CREDITO
Número CCI Destino:	002-192-106165569046-30
Nombre del Beneficiario:	[REDACTED]
Importe transferido:	S/ 1,550.00
Comisión:	S/ 10.25
ITF:	S/ 0.05
Importe total cargado en cuenta origen:	S/ 1,560.30
Fecha y hora de operación:	05/10/2025 14:06:21
Número de transferencia:	00000000088949
Número de operación:	1239639
Medio de Seguridad:	Clave Dinámica Digital

17. Por otro lado, obra en el expediente, la consulta denuncia policial presentada por el denunciante ante la Policía Nacional del Perú – Región Policial San Martín, el día 03 de febrero de 2026, en la cual pone de conocimiento los hechos ocurridos el 05 de octubre de 2025.

POLICIA NACIONAL DEL PERU
REGPOL - SAN MARTIN
Fecha Imp: 03/02/2026 09:21 Hrs

UNIDAD PNP
DEPINCRI - SAN MARTIN
O.P Imp: 53 PNP SEGUNDO CARRERAN ARAUCO URBAMA

Nro de Orden: 34391343 Clave: 0403Zar

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L. 1346

EL SR. CADTE PNP JEFE DE LA DEPINCRI - SAN MARTIN
QUE SUSCRIBE, CERTIFICA
QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE:

Tipo DENUNCIA Fecha y Hora Registro 03/02/2026 09:04:39 Hrs.
Formalidad VERBAL Fecha y Hora Hecho 05/10/2025 15:06:00 Hrs.
Condición de la Denuncia [DEPINCRI] DENUNCIA DIRECTA No: F1

TIPIFICACION
LEYES ESPECIAL DEL PY 3036 DELITO INFORMATICO, MODIFICADA POR LA LEY 3077 DELITOS INFORMATICOS CONTRA EL PISHORNO/PIVA/DE INFORMATICO

LUGAR DEL HECHO
SAN MARTIN / SAN MARTIN / TARAPOTO / OTROS. IPON MARISAL SUCRE
TARAPOTO, PERU

AGRAVADO
[REDACTED]

CONTENIDO
EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, SIENDO LAS 10:30 HORAS DEL CORRIDOR, EN UNA DE LAS OFICINAS DEL ANEXOS DIVICOR PNP TARAPOTO, PRESENTE PERSONAL PNP Y LA PERSONA DE ALBERTO GONZALEZ CARDENAS (E), NATURAL DE EBLARON HUALLAGA SAN MARTIN, SOLTERO, GRADO DE INSTRUCCION SUPERIOR TECNICO DOCENTE, NACIDO EL 08/11/1989 HED WENGER Y DORA ROSA MILLER, CON DOMICILIO ACTUAL EN JR. SUCRE N° 040, BARRIO SAN MARTIN MONALES, CON DNI N° 4142156, CON TELEFONO DE CONTACTO N° 97292548, CON CONOCIMIENTO DEL RMP DR. JULIO OVIDIO SANTAMARIA LOPEZ FISCAL ASESORADO PROVINCIAL DE LA ZON. PNP SAN MARTIN TARAPOTO, SE PROCEDE A REALIZAR LA PRESENTE DILIGENCIA CONFORME AL DETALLE SIGUIENTE: QUE EL AGRAVADO MANIFIESTA HABER SIDO VICTIMA DE LA PRESENTE COMISION DEL DELITO CONTRA EL PISHORNO/PIVA/DE INFORMATICO, MENCIONA QUE HUBO APROXIMADAMENTE 4 MESES ESPORADICAMENTE EL BLOQUEO EN HORAS DE LA TARDE, LE LLAMARON AL BANCO DE LA NACION PARA INDICARLE QUE DE SU CUENTA DE AHORROS HABRIAN TRANSFERIDO LA SUMA DE S. 1550.00 MIL QUINIENTOS CINCUENTA, A UNA CUENTA N° 002-192-106165569046-30, A NOMBRE DE ARIANE JESUS GAR CIR ALVAREZ, EL AGRAVADO DE INMEDIATO INDICO QUE NO RECONOCIO DICHA TRANSFERENCIA YA QUE EN NINGUN MOMENTO EL LC REALIZO, ASIMISMO NO CONOCIO A LA PERSONA DESTINATARIO DEL DINERO DE INMEDIATO REALIZO EL RECLAMO RESPECTIVO VIA LLAMADA TELEFONICA AL BANCO DE LA NACION Y BLOQUEO DICHA CUENTA BANCARIA, AL SIGUIENTE DIA SE AFERSONO AL BANCO DE LA NACION PARA VER EL PROBLEMA AH LE INDICACION QUE PARA QUE PUEDA RECUPERAR SU CUENTA TENDRIA QUE REESTAR SU COLLEGA DE LA CONTRAÑO NO LE PUEDE RECUPERAR LA CUENTA, ASIMISMO LE RECLAMO QUE NO LE A RECUPERAR SU DINERO YA QUE SU CUENTA NO TENIA SEGURO LO QUE DENUNCIABA ANTE LA PNP PRAA LOS FINES CORRESPONDIENTES, SIENDO LAS 11:20 HORAS DEL MISMO DIA SE DA POR CONCLUIDO LA PRESENTE DILIGENCIA FIRMANDO A CONTINUACION EN SENAL DE CONFORMIDAD.

Fdo EL INSTRUMENTADO EN EL DENUNCIANTE - IMPRESION DIGITAL

SA 37583
TARAPOTO/REGPOL SAN MARTIN
CAPITAN PNP

SA 37561795
REGPOL SAN MARTIN
S3 PNP

Sobre las operaciones y su validez

18. Al respecto, en repetidos pronunciamientos, la Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante la Sala) ha señalado que, “la comprobación de un hecho negativo -como la no realización de las operaciones cuestionadas (Banca virtual)- no es factible para un consumidor. Por el contrario, en su condición de proveedor del servicio, son los proveedores del servicio financiero quienes deben probar que tales operaciones se realizaron utilizando la tarjeta y las claves confidenciales de exclusivo conocimiento del cliente. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad financiera en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que las operaciones cuestionadas sí se efectuaron”.
19. El artículo 23° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento), establece que la responsabilidad de demostrar la autenticación y registro de las operaciones corresponde a la entidad financiera, ante el rechazo de una transacción por parte del cliente. Esta obligación no admite excepciones, por lo que el hecho que la denunciante hubiera sido víctima de sustracción de sus datos personales para la realización de las operaciones no releva el deber del Banco de acreditar que estas fueron válidamente realizadas. (resaltado agregado)
20. Debe tenerse presente que el artículo 19° del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad⁶, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021, establece que, en el caso de operaciones realizadas en canales digitales que impliquen; **(i) pagos o transferencia de fondos a terceros**, (ii) registro de un beneficiario de confianza, (iii) la contratación de un producto o servicio, (iv) la modificación en los productos contratados; y, (v) la modificación de límites y condiciones, se requiere utilizar la combinación de por lo menos dos factores de autenticación para verificar la identidad de un usuario (algo que solo el usuario conoce, algo que solo el usuario posee o algo que el usuario es, que incluye las características biométricas), que correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro. (resaltado agregado)
21. En ese sentido, la autorización de operaciones en canales virtuales (vg. Banca por Internet o Banca Móvil) requiere el uso conjunto de los datos de la tarjeta (mediante el registro de su numeración) y el ingreso de las claves secretas que son de exclusivo conocimiento de su titular. Toda vez que las medidas para autorizar este tipo de transacciones no están vinculadas con la persona que las realiza ni se requiere la presencia física de la tarjeta, aun cuando se verificara que fue un tercero quien las realizó y que, en ese momento, la denunciante tenía la tarjeta consigo, estos hechos no las invalidarían, en la medida que se demuestre que fueron correctamente autorizadas con los datos confidenciales del titular antes señalados.
22. En el presente caso, el Banco, en sus descargos, sostuvo que la operación cuestionada habría activado alertas en sus sistemas, lo que motivó la supuesta comunicación con el cliente para su validación, así como la implementación de

⁶ REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS N° 504-2021

Artículo 19. Autenticación reforzada para operaciones por canal digital

Se requiere de autenticación reforzada para aquellas acciones que puedan originar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente, como las operaciones a través de un canal digital que impliquen pagos o transferencia de fondos a terceros, registro de un beneficiario de confianza, modificación en los productos de seguro ahorro/inversión contratados, la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones, para lo cual se requiere:

- Utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del presente Reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.
- Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.
- Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.

- mecanismos de ciberseguridad —incluyendo códigos de verificación y métodos criptográficos— conforme a las exigencias de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. No obstante, dichas afirmaciones carecen de sustento probatorio, toda vez que no se adjuntó documentación idónea que acredite lo mencionado. En ese sentido, sus alegaciones constituyen meras afirmaciones de parte, insuficientes para desvirtuar los hechos materia de imputación. Cabe precisar que, conforme al artículo 23° del Reglamento, correspondía al Banco acreditar la validez de la operación cuestionada, carga que no ha sido cumplida.
23. En esa línea, atendiendo al principio de carga dinámica de la prueba que rige en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, correspondía al Banco —en su calidad de proveedor y administrador del sistema financiero— aportar los medios probatorios que se encuentran bajo su esfera de dominio y control, tales como registros de autenticación, logs de acceso, grabaciones de llamadas u otros elementos que acrediten la autorización expresa del titular. Sin embargo, la omisión de presentar dichos elementos probatorios genera una presunción desfavorable respecto de sus alegaciones, más aún cuando se trata de información técnica que únicamente el proveedor se encuentra en capacidad de producir y conservar.
24. En consecuencia, este Órgano Resolutivo concluye que el Banco no ha logrado acreditar que la operación cuestionada haya sido realizada con el consentimiento del titular de la cuenta, coligiéndose así que no se activaron los mecanismos de seguridad. Ello configura una vulneración al deber de idoneidad previsto en el artículo 19° de la Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el servicio financiero no brindó las condiciones de seguridad razonablemente esperadas por el consumidor. En ese sentido, se encuentra acreditada la infracción, al haberse permitido la realización de una (01) operación no reconocida por el denunciante, por el monto de S/ 1,550.00, efectuada el 08 de octubre de 2025 con cargo a la cuenta de ahorros de su titularidad.

Medidas correctivas

25. En el artículo 114° del Código se establece que, sin perjuicio de la sanción el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
26. 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 anterior⁷. Las medidas correctivas complementarias tienen

⁷ 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 y 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.

- el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
27. El señor ██████ solicita como medida correctiva, la devolución del monto sustraído de su cuenta sin su autorización que asciende a S/ 1,550.00.
28. En el presente caso, se ha verificado que el banco ha incumplido lo establecido en el artículo 19° del Código; ello en referencia a la imputación efectuada. Para revertir los efectos de su conducta, corresponde ordenarle como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con lo siguiente:
- i) devolver al señor ██████ ██████ ██████ el monto S/ 1,550.00 por concepto de la operación no reconocida materia de denuncia.
29. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, 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 Código⁸.
30. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

Graduación de la sanción

31. En el artículo 112° del Código⁹ se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción.
32. En el presente caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

Beneficio Ilícito

(...)

⁸ **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 resolutorio 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)

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
(...)

33. Respecto al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción: en el presente caso, se acreditó que el Banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias, al permitir que se realice una transferencia por el monto de S/ 1,550.00 desde la cuenta de titularidad del señor ██████████, operación realizada el 08 de octubre de 2025; por lo que, el beneficio ilícito se traduce en el ahorro obtenido por el Banco al no implementar las medidas de seguridad en las operaciones; monto que no es cuantificable en este momento; empero, considerando que la cuantía de la operación no reconocida es mínimo, la infracción puede ser calificada como leve.

Daño resultante de la infracción

34. El daño resultante de la infracción detectada comprende una afectación a las expectativas del denunciante; pues se le genera una afectación patrimonial al descontar indebidamente de su cuenta de ahorros un monto de dinero.

Probabilidad de detección

35. Para detectar la infracción a las normas de protección al consumidor en la que incurrió el Banco, bastó que el señor ██████████ verificará su estado de movimientos y de esta manera acudir ante esta autoridad administrativa a denunciar el hecho y así cautelar sus derechos como consumidor; por lo que, tiene una probabilidad de detección alta.

Efectos de la infracción en el mercado

36. Respecto a los efectos de la infracción en el mercado: debe considerarse el daño potencial que podría ocasionarse a los usuarios si se generalizara la práctica del banco de no adoptar las medidas de seguridad en operaciones financieras.
37. De acuerdo con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción se rige por el principio de razonabilidad según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En consecuencia, la sanción a ser impuesta debe generar incentivos para corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, correspondiendo sancionar al Banco de la Nación con una multa de una (01) Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT).¹⁰

Costas y costos del procedimiento

38. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.

¹⁰ La UIT para el año 2024, asciende a S/ 5,150.00

¹¹ **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).

39. El proveedor 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 denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/. 36.00¹².
40. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: sancionar a Banco de la Nación con multa de una (01) UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el Banco no adoptó las medidas de seguridad, al permitir que se realice una (01) operación que asciende al monto total de S/. S/ 1,550.00 soles, con cargo a la cuenta de ahorros N° 04-***-***-614 de titularidad del señor [REDACTED], operación efectuada el día 08 de octubre de 2025.

SEGUNDO: ordenar a Banco de la Nación para que en un plazo de 15 días de notificada la presente Resolución, cumpla con lo siguiente: i) devolver al señor [REDACTED] el monto S/ 1,550.00 por concepto de la operación no reconocida materia de denuncia.

Banco de la Nación 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.

TERCERO: requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa¹³, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁴, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁵. El sancionado sólo pagará el 75% de la

¹² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹³ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
<ol style="list-style-type: none"> Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto. 	<p>Seguir los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Seleccionar pagos y transferencias. Seleccionar pago de servicios. Seleccionar Instituciones (Indecopi). Seleccionar el concepto de pago (multas). Ingresar el número de CUM. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁴ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹⁵ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

CUARTO: ordenar a Banco de la Nación el pago de las costas y costos 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, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

QUINTO: 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° y 33° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Adscrita a la Oficina Regional del Indecopi San Martín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁹.

SEXTO: informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 34 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI²⁰, 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.

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

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

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

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

¹⁷ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 33.- Actos susceptibles de ser impugnados

33.1. Son susceptibles de impugnaciones las resoluciones que ponen fin a la instancia, las que declaran la inadmisibilidad de una denuncia, las que disponen la suspensión del procedimiento, las que conceden o deniegan medidas cautelares; así como aquellas que causen indefensión o paralicen el procedimiento

(...)

¹⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL 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 presente resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

(...)

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 222.- Acto firme

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

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin del 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.

SETIMO: disponer la inscripción de Banco de la Nación 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^{o21} del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

JOSÉ ALONSO MEMBRILLO NINA
Especialista 1
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de San Martín

JAMN/allb

²¹

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.