



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

### RESOLUCIÓN FINAL N° 1319-2026/PS2

**DENUNCIANTE** : ██████████  
(SEÑORA ██████████)  
**DENUNCIADO** : BANCO PICHINCHA<sup>1</sup>  
(BANCO)  
**MATERIAS** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
PROTECCIÓN A LOS INTERESES ECONÓMICOS  
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
**ACTIVIDAD** : COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO  
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 18 de mayo de 2026

#### ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 30 de marzo de 2026, se inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Banco por presunta infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c) y 56.1° literal b) del Código, en tanto habría atribuido indebidamente a la denunciante una deuda por el importe de S/ 221,00, la cual no reconoce ya que nunca adquirió una tarjeta de crédito Diners, y, como consecuencia la reportó indebidamente ante la Central de Riesgo de la SBS en el mes de enero de 2026, con calificación “perdida”.
- El 14 de abril de 2026, el Banco presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
  - La denuncia parte de una premisa inexacta, pues no se consideró la totalidad de la información que obra en el expediente, la cual permite advertir que la obligación cuestionada ha sido depurada, delimitada y validada conforme los estándares aplicables al sistema financiero;
  - en cumplimiento de la medida correctiva dispuesta mediante Resolución Final N° 336-2024/PS2 del 27 de marzo de 2024, se procedió a realizar el extorno del capital por la suma de S/ 7 690,00 por transacciones no reconocidas, así como intereses y comisiones asociadas, así su entidad corrigió cualquier cargo que no contaba con respaldo suficiente o que había sido cuestionada por la denunciante;
  - al ser depurada la deuda quedó un saldo de S/ 1 868,35 compuesto por conceptos claramente identificados; y, posteriormente, se dispuso el extorno del seguro de desgravamen y los intereses manteniéndose únicamente una deuda por S/ 220,91 correspondiente al capital de una obligación legítimamente atribuida; y,
  - el importe de S/ 200,91 no corresponde a consumos no reconocidos ni a operaciones irregulares, sino a transacciones bajo la glosa “TRAS PAGO A PPD” del 5 y 6 de mayo de 2023 por montos de S/ 193,61 y S/ 377,02, respectivamente, las cuales fueron procesadas como traslado a deuda de préstamo personal (PPD).
- El 24 de abril de 2026, la señora ██████████ presentó un escrito adicional y manifestó lo siguiente:

<sup>1</sup> RUC N° 20100105862



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

- (i) Mediante carta del 28 de agosto de 2024, el Banco le informó que había contratado las tarjetas de crédito Diners Club 3610-\*\*\*\*-12 y la tarjeta Diners Hiraoka N° 3612-\*\*\*\*-87, las cuales por falta de pago fueron anuladas el 26 de febrero de 2024 y en su reemplazo se crearon las cuentas corrientes N° 001604923928, N° 001604946090 y N° 001604946105, siendo las dos (2) últimas cedidas a otra empresa (Finanty-Conecta) y la primera (cuenta corriente N° 001604923928) continuaba en su entidad con una deuda por el importe de S/ 220,91; y,
  - (ii) el denunciado aceptó en aquella comunicación que la deuda materia de denuncia está relacionada a la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3612-\*\*\*\*-87, la cual nunca contrató ni solicitó, por la cual fue reportada negativamente ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, Central de Riesgos de la SBS).
4. El 12 de mayo de 2026, el Banco presentó un escrito a través del cual reiteró los argumentos expresados en sus descargos y añadió lo siguiente:
- (i) La denunciante incurre en un error al no distinguir entre las operaciones que fueron extornadas y aquellas que nunca fueron cuestionadas, el importe de S/ 7 690,00 que fue devuelto cerró la controversia de los consumos no reconocidos, pero no extinguió las obligaciones válidas, así, el traslado de aquella deuda subsistente es una operación independiente que mantenía su vigencia legal, por lo que ante su falta de pago debía ser reportada ante la Central de Riesgos de la SBS; y,
  - (ii) el reporte de “pérdida” en enero de 2026 ante la Central de Riesgos de la SBS, responde estrictamente al saldo deudor.

## ANÁLISIS

5. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores<sup>2</sup>. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos<sup>3</sup>.
6. Asimismo, el artículo 56.1° literal b) del Código<sup>4</sup> establece que, el proveedor no podrá obligar al consumidor a asumir prestaciones, ni a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido pactadas o requeridos previamente. Asimismo, señala que no podrá

### <sup>2</sup> 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.

### <sup>3</sup> 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.

### <sup>4</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

#### **Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos**

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

(...)

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

7. De otro lado, artículo 49.1° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 (en adelante, el Reglamento de Conducta de Mercado), establece que, en la contratación de productos y servicios financieros, las empresas del sistema financiero deben verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, para lo cual se debe emplear un factor de autenticación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros<sup>5</sup>.
8. En su denuncia, la señora [REDACTED] señaló que el Banco había atribuido indebidamente una deuda por el importe de S/ 221,00, la cual no reconoce ya que nunca adquirió una tarjeta de crédito Diners, y, como consecuencia la reportó indebidamente ante la Central de Riesgo de la SBS en el mes de enero de 2026, con calificación "perdida".
9. En sus descargos, el Banco señaló, entre otros, que en cumplimiento de la medida correctiva dispuesta mediante Resolución Final N° 336-2024/PS2 del 27 de marzo de 2024, procedió a realizar el extorno del capital por la suma de S/ 7 690,00 por transacciones no reconocidas, así como intereses y comisiones asociadas, y así su entidad corrigió cualquier cargo que no contaba con respaldo suficiente o que había sido cuestionada por la denunciante. Al ser depurada la deuda quedó un saldo de S/ 1 868,35 compuesto por conceptos claramente identificados; y, posteriormente, se dispuso el extorno del seguro de desgravamen y los intereses manteniéndose únicamente una deuda por S/ 220,91 correspondiente al capital de una obligación legítimamente atribuida.
10. Además, el Banco acotó que, el importe de S/ 200,91 no corresponde a consumos no reconocidos ni a operaciones irregulares, sino a transacciones bajo la glosa "TRAS PAGO A PPD" del 5 y 6 de mayo de 2023 por montos de S/ 193,61 y S/ 377,02, respectivamente, las cuales fueron procesadas como traslado a deuda de préstamo personal (PPD).
11. Para acreditar sus alegaciones, la señora [REDACTED] aportó al procedimiento, entre otros, los siguientes medios probatorios: (i) Reporte de Deuda SBS de la denunciante, emitido por la Central de Riesgos de la SBS el 23 de marzo de 2026, donde quedó registrado que el Banco la había reportado por una deuda capital de S/ 221,00 con la calificación "4:Pérdida"; y, (ii) carta del 28 de agosto de 2024, enviada por el Banco a la denunciante, a través de la cual informó, entre otros, sobre la contratación de la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*87 y que luego de la cancelación de sus tarjetas de crédito se generó tres (3) cuentas corrientes, siendo dos (2) de estas cedidas a otra empresa (Finanty-Conecta) y que la cuenta corriente N° 001604923938 aun la mantiene su entidad con un saldo capital de S/ 220,91.

<sup>5</sup> **RESOLUCIÓN SBS N° 3274-2017, REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO**

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, se debe considerar lo siguiente:

1. La empresa debe verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información, así como de cualquier otra información que corresponda.
2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe emplear algún factor de autenticación o una combinación de ellos para llevar a cabo lo dispuesto en el inciso 1, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
3. Pueden implementarse factores de autenticación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros.



Reporte Deuda SBS de la denunciante (Enero 2026)

**Datos Personales**

Nombres: [Redacted] N° de Documento de Identidad: [Redacted]  
 Apellidos: [Redacted] Código SBS: [Redacted]

Mes de reporte:

Febrero 2026 | **Enero 2026** | Diciembre 2025 | Noviembre 2025 | Octubre 2025 | Setiembre 2025

**Calificación crediticia**

Normal	Problemas Potenciales	Deficiente	Dudoso	Pérdida
0 %	0 %	0 %	0 %	100 %

Fecha de Consulta: 23/03/2026 04:52:04 p. m.  
 Período Reportado: Enero-2026

**Detalle de deuda**

No.	Entidad Informante	Calificación	Capital	Intereses y Comisiones	Deuda Total
1	BANCO PICHINCHA	4: Pérdida	S/. 221	S/. 0	S/. 221

**Líneas de crédito**

Líneas de crédito otorgadas y que no han sido usadas.

No.	Entidad Reportante	Tipo de Línea	Total Línea de Crédito
[Redacted]			

Carta del 28 de agosto de 2024 enviada por el Banco a la denunciante

Lima, 28 de agosto de 2024

[Redacted]

Estimada María:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de saludarla cordialmente y brindarle atención a su reclamo N° CAS-245397-G1L4Y1 presentado con fecha 19.08.2024.

Al respecto, luego de las validaciones efectuadas, le informamos que usted mantenía la tarjeta de crédito Diners Club N° 3610-04\*\*-\*\*\*\*-12 y la tarjeta Diners Hiraoka N° 3623-71\*\*-\*\*\*\*-87 las cuales forman parte del portafolio de productos comercializados por nuestra entidad; sin embargo, debido a la falta de pago de sus mencionadas tarjetas, con fecha 26.02.2024 se anularon las mismas y en su reemplazo se generaron las cuentas corrientes N° 0016 [Redacted] 8, N° 0016 [Redacted] 90 y N° 0016 [Redacted] 5.

No obstante, las deudas de su cuenta corriente N° 0016 [Redacted] 90 y N° 0016 [Redacted] 5, fueron cedidas a la empresa Finanty - Conecta; por lo que, le agradecemos comunicarse con los siguientes contactos para realizar un acuerdo de pagos:

[Redacted]

(...)



En cuanto a la cuenta corriente N° 0016 [REDACTED] 38, puede cancelarla con el importe de S/ 220.91 Soles; por lo que, le agradecemos visitar nuestras plataformas de cobranzas:

AGENCIAS / SEDES DE COBRANZAS Teif. 01 - 612 2239	
<b>Miraflores:</b>	Av. Ricardo Palma 278 Ofic. Principal
<b>Lima:</b>	Av. Emancipación N° 199 esq. Jr. Camaná
<b>Comas:</b>	Av. Túpac Amaru N° 6070 con Belaunde (frente a tiendas EFE)
<b>San Miguel:</b>	Av. La Marina N° 2281
<b>San Juan de Miraflores:</b>	Av. San Juan 1062
<b>San Isidro:</b>	Av. Canaval Moreyra N° 535 - Clientes Diners
<b>Piura:</b>	Jr. Libertad N° 723
<b>Chiclayo:</b>	Jr. Elías Aguirre N° 756
<b>Arequipa:</b>	Cl. La Merced N° 112

Por lo tanto, el Banco en cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en adelante la SBS, debe efectuar el reporte de su estado crediticio ante su respectiva central de riesgo, según las calificaciones establecidas para tal fin; es por ello, que nuestra entidad debe informar a la SBS la línea de crédito y deuda que mantiene en dichas cuentas, así como, su calificación crediticia.

Si lo prefiere puede comunicarse a la banca telefónica Diners al teléfono 615-1111 quienes gustosamente atenderán cualquier consulta adicional.

Finalmente, lamentamos comunicarle que su reclamación no resulta procedente.

12. Del referido material probatorio, se ha podido verificar que el Banco atribuyó a la denunciante la contratación de dos (2) tarjetas de crédito (Diners Club N° 3610-\*\*\*\*\*-12 y Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87) y alegó que por falta de pago el 26 de febrero de 2024 se anularon dichos plásticos y generó tres (3) cuentas corrientes (N° 001604923938, N° 001604946090 y N° 001604946105), la primera aún se mantenía en su entidad con un saldo capital deudor de S/ 220,91 y las dos (2) últimas fueron cedidas a otra entidad (Finanty-Conecta). Así, queda verificado que el Banco requirió a la consumidora el pago del importe de S/ 200,91 (ajustado a S/ 291,00) materia de denuncia por una deuda derivada de las presuntas tarjetas de crédito que había contratado.
13. En este punto, corresponde indicar que, según los términos de la denuncia, lo que cuestionó la señora [REDACTED] fue que el Banco le había atribuido indebidamente una tarjeta de crédito Diners, en específico, la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87, tal y como se desprende con claridad en su denuncia que se muestra a continuación, en la parte pertinente:

*Extracto del escrito de denuncia*

Se interpone denuncia contra BANCO PICHINCHA Ruc 20100105862 por las infracciones al código de protección y defensa del consumidor.

Banco Pichincha reporta a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP al 31 de Enero del 2026 por S/ 221.00 soles; importe que tiene reporte en perdida por una deuda que nunca realice; porque nunca adquirí la tarjeta de credito Diners Hiraoka que es materia de la presente denuncia.

14. En ese escenario, el cuestionamiento principal de la señora [REDACTED] está dirigido a evidenciar que el Banco habría atribuido indebidamente la tarjeta de crédito Diners Hiraoka



N° 3623-\*\*\*\*\*-87, la cual generó una deuda que no reconoce y por la que fue reportada indebidamente a la Central de Riesgos de la SBS.

- 15. En sus descargos, el Banco alegó que la deuda cuestionada (S/ 220,91) no corresponde a consumos no reconocidos ni a operaciones irregulares, sino a transacciones bajo la glosa "TRAS PAGO A PPD" del 5 y 6 de mayo de 2023 por montos de S/ 193,61 y S/ 377,02, respectivamente, las cuales fueron procesadas como traslado a deuda de préstamo personal (PPD). Para acreditar sus alegaciones aportó al procedimiento la siguiente captura de pantalla de sus sistemas:

Cargo en TC

Número de Cuenta: 8820-0507-1405-4521

Ubicación:

F. Transac.	F. Proceso	Descripción	A	Mon	Imp. Afecta.
6/05/2023	12/05/2023	TRAS PAGO A PPD	LIMA	A PEN	377.02
5/05/2023	23/05/2023	TRAS PAGO A PPD	LIMA	A PEN	193.61

  

Traslado a deuda de PPD

Número de Cuenta: 8820-0507-1405-4521 (

Ubicación:

F. Transac.	F. Proceso	Descripción	A	Mon	Imp. Afecta.
6/05/2023	12/05/2023	TRAS PAGO A PPD	LIMA	A PEN	377.02
5/05/2023	23/05/2023	TRAS PAGO A PPD	LIMA	A PEN	193.61
23/05/2023	23/05/2023	INT CUOTA LÍNEA PARALELA		C PEN	11.13
24/05/2023	24/05/2023	DB/TRASL INT CUOTA EFECT INM (		C PEN	77.19
24/05/2023	24/05/2023	DB/TRASL CUOTA EFECT INM (AUT)		C PEN	110.69
24/05/2023	24/05/2023	CR/TRASL CUOTA EFECT INM (AUT)		A PEN	187.88
25/05/2023	25/05/2023	INT CONSUMO REVOLVENTE		C PEN	1.31

- 16. Asimismo, el Banco sostuvo que en cumplimiento de la medida correctiva ordenada mediante Resolución Final N° 336-2024/PS2 del 27 de marzo de 2024, extornó el capital de S/ 7 690,00 por las transacciones no reconocidas en aquel procedimiento, así como los intereses y comisiones asociadas a dichos consumos. Así, con el saldo obtenido (S/ 1 868,35) se dispuso el extorno del seguro de desgravamen e intereses, registrando como resultado el saldo de S/ 220,91. Para acreditarlo, aportó los siguientes reportes de su sistema:

BANCO PICHINCHA

Estado de Cuenta

Cuenta.: 1234567890

Cliente.:

Nombre.:

Valor Co

Proceso da Descripción

	Bal/Neto..	1868.35-
	Retenido..	
	Bal/Libros:	1868.35-
	Prom/Libro:	1868.35-
	Prom/Neto:	1868.35-
	Inicio....	
27/02/24	MD TRASLADO VENTA CARTERA	9558.35
27/03/24	MC RESOL. 336-2024/QUISPE GOMEZ	7690.00
		Balances
		9558.35-
		1868.35-

- 17. Del referido material probatorio, se ha podido verificar que el Banco realizó dos (2) operaciones bajo el concepto de "TRAS PAGO A PPD" por los importes de S/ 193,61 y S/ 377,02 del 5 y 6 de mayo de 2023, respectivamente; sin embargo, no se ha podido apreciar el origen exacto desde el cual provenían aquellos importes, es decir, no se pudo establecer de manera fehaciente de qué producto financiero fueron trasladados aquellos fondos, sobre todo cuando el Banco alegó que la consumidora tenía contratada con su entidad dos (2) tarjetas de crédito.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

18. Aunado a ello, de la revisión de la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en otro procedimiento contra el Banco –seguido bajo el Expediente N° 3478-2023/PS2–, se pudo verificar que en aquella oportunidad la consumidora cuestionó que el denunciado: (i) había cargado indebidamente tres (3) operaciones de fecha 28 de noviembre de 2022 en su tarjeta de crédito Diners Club N° 3610-\*\*\*\*\*-8312 por un total de S/ 7 690,00; y, (ii) no atendió adecuadamente los tres (3) reclamos que había presentado. Ante ello, el Banco formuló allanamiento sobre las conductas denunciadas.
19. Así, mediante Resolución Final N° 0336-2024/PS2 del 14 de febrero de 2024, se sancionó al Banco con una amonestación, respecto a cada una de las conductas denunciadas, en mérito al allanamiento formulado; y, ordenó como medida correctiva lo siguiente:

*“(…) (i) extornar en la tarjeta de crédito Diners Club de la parte denunciante, el importe total de las tres operaciones no reconocidas ascendente a S/ 7 690,00, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades que dichas operaciones hubieran generado desde la fecha de su cargo hasta el cumplimiento de la medida correctiva; y, (ii) solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por las referidas operaciones no sean consideradas en los reportes crediticios de la parte denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada.”*

20. En virtud al referido mandato, el Banco mediante escrito del 13 de mayo de 2024, informó a este despacho que había cumplido las medidas correctivas ordenadas, para lo cual aportó, entre otros, el reporte interno de sus sistemas donde se aprecia que el 27 de marzo de 2024 realizó el extorno de las operaciones no reconocidas (S/ 7 690,00) y el 7 de mayo de 2024 efectuó el extorno del seguro de desgravamen (S/ 50,70) y de los intereses (S/1 596,74) dejando como balance final un saldo capital de S/ 220,91, tal y como se puede apreciar a continuación:

BANCO PICHINCHA		Bal/Neto..:	220.91-
Estado de Cuenta		Retenido..:	
Cuenta..:		Bal/Libros:	220.91-
Cliente..:		Prom/Libro:	1868.35-
Nombre..:		Prom/Neto.:	1868.35-
Valor (		Inicio...:	
Proceso dg	Descripción	Débitos/Créditos	Balances
27/02/24	MD TRASLADO VENTA CARTERA	9558.35	9558.35-
27/03/24	MC RESOL. 336-2024/QUISPE GOMEZ	7690.00	1868.35-
7/05/24	MC INDECOPI EXT SEG. DESGRAVAMEN	50.70	1817.65-
7/05/24	MC INDECOPI EXT INTERES	1596.74	220.91-

21. Del referido reporte del Banco, se pudo apreciar que corresponde a la Cuenta Corriente N° 1604923938, en la cual se trasladó el 27 de febrero de 2024, el importe de S/ 9 558,35; y sobre aquel importe el denunciado realizó –en atención al mandato de este Órgano Resolutivo– el extorno de las tres (3) operaciones cuestionadas, así como de los intereses y otras comisiones generados a consecuencia de dichas operaciones (seguro de desgravamen e intereses) resultando como un saldo capital la suma de S/ 220,91.
22. En ese escenario, de lo actuado en aquel procedimiento (seguido bajo el Expediente N° 3478-2023/PS2) no se verifica que ni la denunciante ni el Banco hubiese delimitado con exactitud el origen la deuda que fue trasladada (el 27 de febrero de 2024) a la Cuenta Corriente N° 1604923938 por un total de S/ 9 558,35, sobre todo porque en aquel procedimiento las operaciones cuestionadas (por un total de S/ 7 690,00) fueron cargadas en la tarjeta de crédito Diners Club N° 3610-\*\*\*\*\*-8312.
23. En efecto, a la emisión de la Resolución Final N° 0336-2024/PS2 del 14 de febrero de 2024 y a la fecha la presentación del escrito del Banco, a través del cual comunicó el cumplimiento de la medida correctiva (13 de mayo de 2024), no existía evidencia alguna

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros**INDECOPI****ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
Sede Lima Sur****EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2**

de que la consumidora había contratado la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87. Por ello, en ese momento, no se podía haber delimitado con exactitud que el saldo de S/ 220,91 resultante de los extornos realizados por el Banco correspondía a una deuda válidamente contraída por la consumidora con alguna de las tarjetas de crédito que –a decir del Banco– había contratado.

24. Aun cuando en sus descargos, el Banco alegó que al ejecutar el mandato de la referida medida correctiva su entidad corrigió cualquier cargo que no contaba con respaldo suficiente o que había sido cuestionado por la denunciante; lo cierto es que en aquel procedimiento solo fue objeto de cuestionamiento la validez de los tres (3) consumos no reconocidos por la denunciante en su tarjeta de crédito Diners Club N° 3610-\*\*\*\*\*-12, por lo cual no quedó acreditado que en esa oportunidad el denunciado corrigió algún otro cargo que no contaba con respaldo suficiente.
25. Asimismo, el Banco alegó que, al ser depurada la deuda quedó un saldo de S/ 1 868,35 compuesto por conceptos claramente identificados; y, posteriormente, se dispuso el extorno del seguro de desgravamen y los intereses manteniéndose únicamente una deuda por S/ 220,91 correspondiente al capital de una obligación legítimamente atribuida.
26. Al respecto, pese a lo alegado por el Banco, de lo actuado en este procedimiento no se ha podido verificar que el saldo de S/ 1 868,35 estuviera compuesto por conceptos claramente identificados, así como tampoco se pudo corroborar de qué producto financiero provino dicho saldo deudor. Sobre todo, porque –posteriormente– respecto de dicho saldo se efectuó el extorno de las comisiones e intereses generados por las operaciones indebidamente cargadas, en cumplimiento del mandato ordenado por este despacho y no de manera voluntaria por el proveedor.
27. Por los motivos expuestos, corresponde desestimar las alegaciones sostenidas por el Banco en sus descargos.
28. Ahora bien, la denunciante ha logrado demostrar que, recién –mediante carta del 28 de agosto de 2024– el Banco le informó que mantenía contratada con su entidad dos (2) tarjetas de crédito (Diners Club N° 3610-\*\*\*\*\*-12 y Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87) y que la deuda por S/ 220,91 correspondía al traslado de las deudas generadas por aquellos productos financieros a la Cuenta Corriente N° 1604923938, sin hacer una liquidación detallada ni pormenorizada desde el origen de esa deuda hasta el saldo capital exigido en cobro.
29. Lo anterior, resulta de vital importancia, debido a que en este procedimiento la denunciante desconoció la contratación de la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87 y la deuda generada por dicho producto financiero; sin embargo, el denunciado no aportó al procedimiento medio probatorio alguno que permita acreditar que la denunciante contrató válidamente dicha tarjeta de crédito.
30. Si bien en sus descargos el Banco aportó al procedimiento la documentación contractual de una tarjeta de crédito; lo cierto es que de su revisión se pudo corroborar que aquellos documentos corresponden a la contratación de la tarjeta de crédito Diners Club y no a la tarjeta de crédito Diners Hiraoka, cuya atribución indebida ha sido cuestionada por la consumidora en su denuncia, tal y como se puede apreciar en los extractos de aquellos documentos que se muestran a continuación:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

**\*\*\* CARGO DINERS CLUB PERU \*\*\***

Fecha de emisión: [redacted] DINERS CREDITO - 361004 - DC MILES  
 Destinatario: [redacted] DNI: 000070296102  
 Mandatario: S/AYMARIA QUISPE DNI: 000070296102  
 Tipo emisión: NUEVAS Campaña: TELEVENTA Courier: 13 - PROSEGUR 03501994484  
 I.L.TI: [redacted] 0352232511377808

*OK Bio*  
*26746655*  
 Diners Club Peru S.A.  
 GIOVANA YNOQUIO ANA Z. Ceeleiro de Negocios  
 Teléfono: 0516557863

Domicilio: [redacted] Referencia: [redacted] Comentario: [redacted] Ubigeo: [redacted] Teléfono: 0516557863  
 Trabajo: [redacted] Referencia: [redacted] Comentario: [redacted] Ubigeo: [redacted] Teléfono: 0516557863  
 Opcional: [redacted] Referencia: [redacted] Comentario: [redacted] Ubigeo: [redacted] Teléfono: 0516557863

Solicitud de Afiliación de Tarjetas - Canal Telefónico REG-DCP-175-01

**Solicitud de Afiliación Tarjetas** 0352232511377808

Número de Solicitud: 26746655 Diners Club Miles Fecha: 22/11/2022

**1 Información Personal**

Apellido Paterno: [redacted] Apellido Materno: [redacted] Nombres: [redacted]  
 Tipo y Nro de Documento: [redacted] Sexo: [redacted] Fecha de Nacimiento: [redacted] Lugar de Nacimiento: [redacted] Nacionalidad: [redacted]  
 Grado de Instrucción: [redacted] Profesión: [redacted] Estado Civil: [redacted]

**HOJA RESUMEN** Vigente a partir del 27 de octubre de 2022

**Estimado Socio, le presentamos la información de su Tarjeta Diners Club Miles.**  
 El presente es un anexo que forma parte del Contrato Multiproducto Diners Club.

Aquí encontrará información sobre los intereses, comisiones, gastos, entre otras condiciones aplicables a su Tarjeta de Crédito.

(...)

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

[redacted]

*[Signature]*  
 EL EMISOR DINERS

Crecer Seguros S.A. Compañía de Seguros - RUC: 20600098633  
 Av. Jorge Basadre 310, piso 2, San Isidro, Lima - Perú  
 T: Lima (01) 4174400 / Provincia (0001) 17440  
 gestion@cliente@crecerseguros.pe

SCS-0005-006

**SOLICITUD-CERTIFICADO DE SEGURO DE DESGRAVAMEN TARJETA DE CRÉDITO DINERS**

Moneda solicitada:  Soles  Dólares Fecha: 01 09 2022

Tipo de tarjeta de crédito solicitada (marcar con una "X")

Socio Diners Club Free  Socio Diners Club  Socio Diners Club Miles  
 Socio Diners Club Miles Special Edition  Socio Carte Blanche  Socio Diners Hiraoka

Apellido paterno del solicitante: [redacted] Apellido materno del solicitante: [redacted] (Asegurado)  
 Cliente titular de la Tarjeta de Crédito: [redacted]  
 Nombre(s) del solicitante: [redacted]  
 Cliente titular de la Tarjeta de Crédito: [redacted]

PROTECCION DE DATOS PERSONALES (LEY NRO. 29733 - DS N° 003-2013-JUS)  
 Crecer Seguros con RUC Nro. 20600098633, situado en Av. Jorge Basadre Nro. 310 (piso 2) - San Isidro (en lo sucesivo, la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

31. Cabe indicar que, mediante escrito del 12 de mayo de 2026, el Banco alegó que la denunciante incurrió en un error al no distinguir entre las operaciones que fueron extornadas y aquellas que nunca fueron cuestionadas, y que el importe de S/ 7 690,00 que fue devuelto cerró la controversia de los consumos no reconocidos, pero no extinguieron las obligaciones válidas. Así, el traslado de aquella deuda subsistente es una operación independiente que mantenía su vigencia legal, por lo que ante su falta de pago debía ser reportada ante la Central de Riesgos de la SBS.
32. Sobre el particular, corresponde indicar que, de lo actuado en este procedimiento, el Banco no ha logrado demostrar el origen de la deuda por S/ 220,91 ni de qué producto financiero fue contraída; además, el hecho de que en el procedimiento anterior la consumidora no hubiera cuestionado dicho importe (o las operaciones originarias de este monto) fue porque ese saldo deudor fue informado a la consumidora de manera posterior a la Resolución Final N° 0336-2024/PS2 del 14 de febrero de 2024, mediante escrito del 13 de mayo de 2024 y complementado por carta del 28 de agosto de 2024.
33. Por dicho motivo, el Banco no puede pretender que con la ejecución de los extornos ordenados mediante Resolución Final N° 0336-2024/PS2 se convalidó la validez del saldo de la deuda por S/ 220,91 ni la atribución indebida de la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87, ya que la denunciante recién tomó conocimiento de aquellas conductas de manera posterior a ese pronunciamiento; y, las cuestionó a través de este procedimiento. En atención a ello, corresponde desestimar lo alegado por el Banco mediante escrito del 12 de mayo de 2026.
34. En adición, según la propia naturaleza de la conducta infractora denunciada, esto es, la atribución indebida de un producto que no había contratado y la deuda generada por este, se trata de un hecho negativo —el desconocimiento de la contratación de una tarjeta de crédito— corresponde al proveedor denunciado —debido a su posición de ventaja en la relación de consumo—, acreditar que el defecto alegado no existió y que consecuentemente, la consumidora solicitó y contrató el producto materia de controversia.
35. En ese escenario, el Banco al no haber demostrado que la denunciante era titular de la tarjeta de crédito materia de denuncia que generó una acreencia impaga que justifique el reporte crediticio ante la Central de Riesgo de la SBS, dicha conducta deviene en indebida y configura una vulneración a las normas de protección al consumidor.
36. En tal sentido, al no haberse demostrado que el Banco atribuyó de manera justificada la deuda por un producto financiero no contratado ni solicitado por la señora [REDACTED], corresponde que el denunciado asuma responsabilidad por los hechos denunciados.
37. En atención a lo expuesto, corresponde declarar responsable al Banco por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c) y 56°.1 literal b) del Código, por atribuir indebidamente a la denunciante una deuda por el importe de S/ 221,00, la cual no reconoce ya que nunca adquirió una tarjeta de crédito Diners, y, como consecuencia la reportó indebidamente ante la Central de Riesgo de la SBS en el mes de enero de 2026, con calificación “pérdida”.

### Medidas Correctivas

38. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras —las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros**INDECOPI****ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
Sede Lima Sur****EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2**

administrativa a su estado anterior– y complementarias –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

39. En su denuncia, la señora ██████ solicitó, en calidad de medida correctiva, la anulación de la deuda y la rectificación de su reporte crediticio ante la Central de Riesgos de la SBS.
40. Cabe indicar que, del contenido de la carta del 28 de agosto de 2024, enviada por el Banco a la denunciante, se pudo verificar que el propio denunciado informó que la tarjeta de crédito Diners Hiraoka N° 3623-\*\*\*\*\*-87 fue anulada el 26 de febrero de 2024 y la deuda fue trasladada, entre otros, a la Cuenta Corriente N° 001604923939 con un saldo a la fecha de S/ 220,91. Por ello, al haberse verificado que el referido plástico fue anulado y la deuda se trasladó a una cuenta corriente, no corresponde ordenar la anulación del referido plástico, pero sí de dicha cuenta y la deuda generada en esta, así como la rectificación en la Central de Riesgos de la SBS.
41. En ese sentido, al haberse declarado responsable al Banco por haber infringido el Código, al atribuir indebidamente a la denunciante una deuda que no reconoce, corresponde ordenarle 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 anular la Cuenta Corriente N° 001604923939 y la deuda por S/ 220,91 que fue atribuida indebidamente a la parte denunciante; y, solicitar a la Central de Riesgos de la SBS las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por el referido crédito no sea considerada en los reportes crediticios de la denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada. Asimismo, deberá informar a la denunciante sobre la anulación y las gestiones de rectificación del reporte ante la SBS.
35. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva citada en el numeral precedente, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código<sup>6</sup>.

### **Graduación de la sanción**

36. El análisis de la sanción a imponer por la(s) infracción(es) verificadas en el procedimiento se realizará en atención a lo establecido en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM (en adelante, el Decreto Supremo), que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor.
37. Sobre la atribución indebida a la denunciante de una deuda que no reconoce, corresponde determinar la sanción considerando lo siguiente:

<sup>6</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

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

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo. (Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

Multa base	
Nivel de afectación	Por la naturaleza de la infracción, la cual está asociada a <u>métodos comerciales coercitivos</u> esta tiene un nivel de afectación moderado. (Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo).
Tamaño del infractor	Este despacho verificó las ventas anuales del Banco, mediante la revisión de los estados financieros publicados en la página web de la Superintendencia de Mercado de Valores (en adelante, SMV) <sup>7</sup> , en el que se verifica que estas superan las 2 300 UIT; por lo que el referido denunciado es una gran empresa <sup>8</sup> . En ese sentido, el monto preestablecido de la sanción es de 3,78 UIT (Cuadro 18 del Anexo del Decreto Supremo).
Factor de duración	La atribución indebida de una deuda a un consumidor por un producto financiero no contratado constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1 (Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo).

#### Atenuantes y agravantes

38. No existe circunstancias atenuantes y/o agravantes de la sanción. En atención a ello la multa preliminar se estima en 3,78 UIT.

#### Topes legales

39. En el presente caso, la multa preliminar no supera el tope máximo establecido para una sanción, señalado en el artículo 110 del Código. Por ende, la multa a imponer al Banco es de 3,78 UIT.

#### Costas y costos del procedimiento

40. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>9</sup> dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
41. El Banco deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> Ver: [https://www.smv.gob.pe/SIMV/Frm\\_Memorias?data=520FE826006982B0E5EA28C44836DFD5D328C975B7](https://www.smv.gob.pe/SIMV/Frm_Memorias?data=520FE826006982B0E5EA28C44836DFD5D328C975B7)

<sup>8</sup> La clasificación de empresas es la siguiente:  
 - Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT  
 - Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT  
 - Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT  
 - Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT

<sup>9</sup> **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).

<sup>10</sup> 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 N° 2  
Sede Lima Sur**

**EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2**

42. El Banco tiene la obligación de presentar ante este Órgano Resolutivo los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa no menor de una (1) UIT por incumplimiento de mandato, hasta cincuenta (50) UIT, en caso de persistir el incumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 118° del Código<sup>11</sup>.
43. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante 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.

**RESUELVE**

**PRIMERO:** Sancionar a Banco Pichincha con una multa de 3,78 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c) y 56.1° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que atribuyó indebidamente a la parte denunciante una deuda por el importe de S/ 221,00, la cual no reconoce ya que nunca adquirió una tarjeta de crédito Diners, y, como consecuencia la reportó indebidamente ante la Central de Riesgo de la SBS en el mes de enero de 2026, con calificación “pérdida”.

**SEGUNDO:** Requerir a Banco Pichincha el cumplimiento espontáneo de la multa<sup>12</sup>, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-

<sup>11</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**  
 Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).  
 En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.  
 No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>12</sup> 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 <b>Banco de la Nación, Banco de Crédito del Perú y Banco BBVA Perú</b>	Pago en línea – Internet ( <b>solo para clientes de Banco de Crédito del Perú y Banco BBVA Perú</b> )	<b>A través d Págalo.pe del Banco de la Nación</b>
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta “Indecopi-Multas”. 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.	* Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) 1. Buscar entidad: INDECOPI. 2. Seleccionar Multas Indecopi. 3. Digitar el Código de Identificación (CUM). 4. Seleccionar el monto a pagar. 5. Seleccionar el medio de pago (Visa, Mastercard, American Express o Bim).

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](mailto:controldemultas@indecopi.gob.pe).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

JUS<sup>13</sup>, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>14</sup>. El denunciado solo pagará el 75% de la 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 Consumidor<sup>15</sup>.

**TERCERO:** Ordenar a Banco Pichincha 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 anular la Cuenta Corriente N° 001604923939 y la deuda por S/ 220,91 que fue atribuida indebidamente a la parte denunciante; y, solicitar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP las rectificaciones que correspondan a efectos de que la deuda generada por el referido crédito no sea considerada en los reportes crediticios de la denunciante; y, de ser el caso, la calificación negativa por dicha deuda sea modificada. Asimismo, deberá informar a la denunciante sobre la anulación y las gestiones de rectificación del reporte ante la SBS.

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

**CUARTO:** Ordenar a Banco Pichincha el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la parte denunciante el pago de las costas de esta instancia, ascendente a S/ 36,00; sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa, de acuerdo con lo dispuesto en la presente resolución. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

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

**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 32.1. 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

<sup>13</sup> Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI



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

EXPEDIENTE N° 1175-2026/PS2

impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación<sup>16</sup>, caso contrario la resolución quedará consentida.

**SEXTO:** Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI<sup>17</sup>, 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.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Banco Pichincha 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°<sup>18</sup> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**YOSELY ROSI OSORIO LUCIANO**

**Jefa**

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

<sup>16</sup> **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 (...).

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

**Artículo 212.- Acto firme**

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

<sup>17</sup> **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.

<sup>18</sup> **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.