



RESOLUCIÓN FINAL N.º 0006-2026/INDECOPI-TAC

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

DENUNCIANTE : SOFIA HIDALGO BERRIOS

DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. – INTERBANK

MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR SANCIÓN

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA

Resumen: La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, resolvió confirmar la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de setiembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa ascendente a tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Sanción:

- **Tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias: Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Tacna, 6 de febrero de 2026

I. Antecedentes

1. El 16 de mayo de 2025, con subsanación del 11 de junio de 2025 la señora Sofía Hidalgo Berríos (en adelante, la señora Hidalgo), denunció al Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank¹ (en adelante, Interbank) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante el ORPS), por presunta infracción a la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. Mediante resolución n.º 1 del 19 de junio de 2025 el ORPS inició procedimiento sancionador en contra de Interbank, por presunta infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código; en tal sentido, a través de la resolución n.º 2 del 11 de julio de 2025, se tuvo por apersonado, y por señalada la dirección electrónica del citado proveedor, en el presente procedimiento.
3. El 2 de setiembre de 2025 el ORPS emitió la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC, la cual fue impugnada por Interbank.

¹ Razón social de la administrado: Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank, identificado con R.U.C. N.º 20100053455.

4. Posteriormente, mediante resolución n.º 1 del 7 de noviembre de 2025, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Secretaría Técnica), se admitió a trámite el expediente en apelación, y se informó a las partes del procedimiento que una vez cumplido el plazo para la formulación de sus observaciones el expediente sería puesto en conocimiento y evaluación de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en lo posterior, la Comisión).
5. A través de la resolución n.º 3 del 22 de diciembre de 2025 se puso en conocimiento de la parte denunciante el escrito remitido vía web el 11 de noviembre de 2025 por Interbank, así como también se informó que el expediente sería puesto en conocimiento de la Comisión.

II. Análisis

2.1 Sobre el deber de idoneidad y métodos comerciales coercitivos

6. La Constitución Política en su artículo 65 ha establecido un derrotero jurídico binario que obliga al Estado a desplegar determinadas conductas en protección de los derechos de los consumidores², todo ello en concordancia con el modelo de economía social de mercado adoptado³, por tanto, es posible afirmar que la protección a los consumidores no es algo nimio para el Estado, sino se constituye como una obligación para defender sus legítimos intereses.
7. En tal orden de ideas, el Código ha establecido las normas de protección y defensa de los consumidores con la finalidad de que los mismos accedan a productos y servicios idóneos, garantizando mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses⁴.
8. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁵. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁶. En

² CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO

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.

³ CONSTITUCIÓN DE POLÍTICA DEL ESTADO

Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

⁴ LEY 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

⁵ LEY 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. (...)

⁶ LEY 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

aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

9. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
10. De otro lado, el artículo 56.1 del Código consagra la protección contra los métodos comerciales coercitivos, al prohibir en su literal 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 expresa⁷.

2.2 Respetto del recurso de apelación de Interbank

11. En su recurso impugnativo Interbank señaló que, en este caso se habría producido una vulneración al derecho a la debida motivación el cual es parte del contenido del principio del debido procedimiento debiendo tener en consideración el artículo 3 y 6 de la LPAG, así como la Resolución 1314-2008/TDC-INDECOPI, en tanto el A quo habría emitido una decisión que carece de motivación adecuada, en tanto el hecho discutido sería que habrían atribuido a la denunciante de manera indebida y sin su consentimiento un producto no reconocido vinculado a la Tarjeta de Crédito 4772 **** * 7571, así el ORPS habría basado su decisión al considerar que la referida tarjeta de crédito de trataría de un nuevo producto, siendo una obligación atribuida al cliente sin justificación alguna, sin embargo reiteraron que la deuda vinculada a la Tarjeta de Crédito 4772 **** * 7571 se trataría de una deuda pendiente de pago, generada por la compra de deuda realizada con la Tarjeta de Crédito 4772 **** * 8216 por el importe de S/ 30 000.00 soles a ser pagada en cuarenta y ocho horas.
12. Agregó que, no se trataría de la atribución de un nuevo producto, sino de la generación de un plástico asociado a la deuda reconocida y vigente de la cliente la cual por un error operativo se dio por cancelada, siendo que no resultaría controvertido la existencia de dicha deuda y que a la fecha de su indebida anulación esta se mantenía impaga; asimismo, refirió que del contrato suscrito con la cliente se señalaría expresamente que se encuentran facultados a abrir la misma

lo que corresponda.

7

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.

u otra tarjeta y cargar en ella los saldos deudores, no necesitando autorización previa para ello; argumentó que, el hecho de no haber seguido el protocolo para la emisión de la nueva tarjeta, no sería materia de denuncia.

13. En relación al argumento impugnatorio de Interbank, se debe tener en cuenta que el mismo va referido al primer punto resolutivo de la resolución final materia de grado, el cual es el siguiente:

«(...)

PRIMERO: Sancionar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank con una multa de tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias al acreditarse una infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

(...)»

14. En primer lugar, este Colegiado estima pertinente precisar a Interbank en relación a que se debe tener en cuenta la Resolución N.º 1314-2008/TDC-INDECOPI, que cada órgano resolutivo del Indecopi, cuenta con independencia en la emisión de sus decisiones. Así, conforme lo establece el artículo 28 y 29 del Decreto Supremo N.º 104-2021-PCM- Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi⁸, y el artículo 127 del Código⁹; en el ejercicio de sus funciones resolutivas, la Comisión y los ORPS gozan de autonomía técnica y funcional para evaluar los hechos de un caso y en mérito a dicha evaluación, emitir una decisión; aunado a ello, se debe tener en consideración que la resolución mencionada no constituye precedente de observancia obligatoria
15. En ese contexto, los órganos y/o instancias resolutivas del Indecopi no se encuentran obligadas a adoptar el mismo criterio técnico jurídico que sus pares, más allá que ante un razonamiento homogéneo sobre la interpretación de los alcances de una norma, estos puedan ser mencionados a título de ilustración o de refuerzo de la lógica o posición asumida.
16. Seguidamente, se debe precisar a la entidad financiera denunciada que la emisión de la nueva tarjeta sí guarda y/o se encuentra vinculado al hecho materia de controversia, *es decir a la asignación de una deuda pendiente de pago, pese a que dicho producto financiero habría sido otorgado sin contar con la autorización de la*

⁸ DECRETO SUPREMO 104-2021-PCM – SECCIÓN PRIMERA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI

Artículo 28.- Comisión de Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor es el órgano resolutivo con autonomía técnica y funcional encargada de evaluar y resolver en primera instancia administrativa a nivel nacional, los procedimientos administrativos por las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N.º 29571, incluidas las afectaciones concretas a los derechos de los/las consumidores/as de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de la vulneración al derecho de información y de la discriminación en el marco de las relaciones de consumo.

Depende del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

Artículo 29.- Funciones de la Comisión de Protección al Consumidor

Son funciones de la Comisión de Protección al Consumidor las siguientes:

a) Conocer y resolver en primera instancia administrativa los procedimientos administrativos de su competencia.
b) Conocer y resolver en segunda instancia administrativa los recursos de apelación que se interpongan contra las resoluciones que hayan expedido los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor.

⁹ LEY N.º 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 127.- Designación del jefe de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra a cargo de un jefe, que cuenta con autonomía técnica y funcional, que es designado por el Consejo Directivo del INDECOPI y que resuelve en primera instancia administrativa los procedimientos sumarísimos iniciados a pedido de parte, de conformidad con la presente disposición. (...)

denunciante; por consiguiente, el protocolo para la emisión de este plástico sí se encuentra enmarcado dentro del hecho materia de imputación, en tanto que es a través del protocolo y/o procedimiento que se emitió el citado plástico que contendría la deuda pendiente de pago.

17. Ahora bien, este órgano Colegiado advierte del procedimiento que la compra de la deuda entre la entidad financiera denunciada y la denunciante por el importe de S/ 30 000.00 soles fue con cargo a la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** * 8216, siendo la referida tarjeta dada de baja en la fecha del 9 de enero de 2025¹⁰, en ese sentido Interbank emitió la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** * 7571 mediante la cual recogió la deuda pendiente de pago de la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** * 8216, ello en función del error que cometió el referido proveedor al anular la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** * 8216 y dar de baja la deuda impaga, siendo que tal error ha sido precisado por la entidad financiera en su escrito remitido vía web el 8 de julio de 2025¹¹, y recurso de apelación del 6 de octubre de 2025¹².
18. Sumado a ello, este órgano resolutivo superior no puede pasar por desapercibida la Constancia de No Adeudo de fecha 3 de febrero de 2025¹³, siendo que a través de tal documento se le informó a la señora Hidalgo que a la fecha no registra obligaciones crediticias vigentes o vencidas; en tal contexto, de tal instrumento se verifica de forma objetiva que la citada consumidora no registraba ningún tipo de deuda vigente o vencida a favor de la entidad financiera; no obstante, contrario a ello Interbank procedió a emitir la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** * 7571 cargando en ella una deuda pendiente de pago, lo cual no se condice con la Constancia de No Adeudo otorgada a la denunciante, no resultando procedente el actuar de la entidad financiera frente a la citada consumidora.
19. Sobre el particular, este Colegiado estima pertinente traer a colación lo sostenido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi; en tal sentido, las entidades financieras tienen el deber de verificar exhaustivamente los registros crediticios del consumidor antes de emitir una constancia de no adeudo, este procedimiento y/ verificación previa es esencial para garantizar que el documento refleje fielmente la situación financiera del cliente y no genere falsas expectativas¹⁴; lo señalado por la Sala resulta relevante en tanto que dicha constancia de no adeudo genera y/o brinda seguridad jurídica al consumidor, al certificar formalmente la inexistencia de deudas pendientes con una entidad financiera, así como también genera en el consumidor una expectativa legítima de que su situación financiera está completamente regularizada, eliminando cualquier posibilidad de cobros adicionales y/o posteriores; por lo tanto, su no reconocimiento no sólo vulnera el derecho del consumidor, sino que también afecta la confianza dentro de la esfera del sistema financiero.
20. Incluso se tiene que, posterior a la emisión de la Constancia de No Adeudo, con un correo electrónico del 7 de marzo de 2025¹⁵ es que recién se pone en

¹⁰ Ver folios 55 parte posterior, del expediente.

¹¹ Ver folios 33 a 35 del expediente.

¹² Ver folios 246 a 251 del expediente.

¹³ Ver folios 3 del expediente.

¹⁴ Ver Resolución 3053-2017/SPC-INDECOPI, Resolución 2503-2018/SPC-INDECOPI.

¹⁵ Ver folios 11 a 12 del expediente.

conocimiento de la denunciante la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** 7571 requiriéndole el pago de una deuda que desconocía, así como también la información trasladada en la Carta del 25 de marzo de 2025¹⁶; no resultando congruente el accionar de Interbank al atribuir la referida deuda a la denunciante frente a la Constancia de No Adeudo del 3 de febrero de 2025; en ese contexto, se desprende que la señora Hidalgo no tuvo conocimiento del saldo pendiente de pago con anterioridad a la emisión de la referida constancia de no adeudo, verificándose de esta forma que el referido proveedor incurrió en infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código.

21. De otro lado, cabe agregar en relación a la emisión de la tarjeta de crédito que tal hecho debió ser puesto en conocimiento de la denunciante en el plazo posterior no mayor a quince días, sin embargo tampoco se advierte instrumento que acredite que la emisión este plástico se puso oportunamente y por los medios de comunicación pactados, en conocimiento de la citada consumidora; asimismo, respecto que en la resolución final materia de grado se habría vulnerado el principio de debida motivación establecido en el T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, así como el de debido procedimiento, y congruencia; ante ello, cabe precisar que el Tribunal Constitucional se ha pronunciado en reiteradas ocasiones en relación al derecho a la motivación de las resoluciones, indicando que es una garantía del justiciable frente a la arbitrariedad garantizando que las resoluciones se encuentren justificadas en los datos objetivos que proporcione el ordenamiento jurídico o que se deriven del caso¹⁷.
22. Sobre el particular, este Colegiado advierte que el criterio adoptado por el ORPS al emitir su resolución final se basó valorando y analizando los documentos y/o instrumentos probatorios que obran en el procedimiento, determinando que Interbank incurrió en infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código; asimismo, cabe precisar que este órgano resolutorio superior, en función de los instrumentos probatorios referidos en la presente resolución, también arribó a la conclusión que la entidad financiera denunciada infringió lo establecido en el artículo 19 y 56.1 literal b) del Código, ello de conformidad a lo expuesto en los considerandos que preceden.
23. En virtud de ello, este órgano Colegiado advierte que la resolución final materia de cuestionamiento no presenta vicios en su motivación, que acarreen la nulidad de la misma, así como tampoco se verifica una vulneración al principio de congruencia, verdad material, y debido procedimiento; en ese sentido, debe desestimarse lo argumentado¹⁸ por la entidad financiera en tal extremo.
24. En consecuencia, este órgano resolutorio superior no comparte la posición asumida por Interbank en su recurso impugnatorio; por consiguiente, en virtud del análisis efectuado en los considerandos que preceden, estima pertinente confirmar los fundamentos de la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC, en el

¹⁶ Ver folios 164 del expediente.

¹⁷ Ver sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente n.º 04123-2011-PA/TC.

¹⁸ Al respecto, el Código Procesal Civil en su artículo 367 ha establecido sobre la admisibilidad de los recursos impugnatorios, que debe precisarse o fundamentarse el agravio, así como los errores incurridos, ello a efectos de que el *ad quem* pueda efectuar el análisis respectivo en virtud de lo alegado.

extremo que sancionó a Interbank, con una multa ascendente a tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código, conforme a lo expuesto en los considerandos que preceden de la presente resolución.

2.3 Sobre la medida correctiva ordenada por el ORPS

25. En tal extremo Interbank señaló que, habrían determinado que la deuda fue debidamente atribuida pues se trataría de una deuda impaga; al respecto, este Colegiado discrepa de la posición asumida por el referido proveedor en tanto se encuentra acreditada la infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código, conforme a lo precisado en los considerandos que preceden; ahora bien, la señora Hidalgo señaló que se le debe devolver los montos pagados por la deuda indebida de la Tarjeta de Crédito n.º 4772 **** * 7571, para lo cual adjuntó la constancia de pago del 2 de junio de 2025 ascendente a S/ 2 331.11 soles, constancia de pago del 12 de junio de 2025 ascendente a S/ 857.02 soles, constancia de pago del 14 de julio de 2025 ascendente a S/ 833.24 soles, y constancia de pago del 14 de agosto de 2025 ascendente a S/ 756.05 soles.
26. Al respecto, conforme a los instrumentos que obran en el procedimiento, y habiéndose verificado que Interbank incurrió en infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código, este Colegiado estima que corresponde modificar la medida correctiva dispuesta por el A quo; por lo tanto, corresponde ordenar a la entidad financiera denunciada como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:
- (i) Realizar todas las gestiones necesarias para la cancelación y anulación de la Tarjeta de Crédito Visa Access N° 4772-****-****-7571 asignada a la señora Hidalgo, así como la deuda cargada a dicho producto financiero.
 - (ii) En el supuesto que haya reportado a la señora Hidalgo ante la central de riesgo de la SBS por la tarjeta de crédito materia de denuncia, proceda con la rectificación de su calificación crediticia.
 - (iii) Devolver a la señora Hidalgo los pagos realizados ascendentes a S/ 2 331.11 soles del 2 de junio de 2025, a S/ 857.02 soles del 12 de junio de 2025, a S/ 833.24 soles del 14 de julio de 2025, y a S/ 756.05 soles del 14 de agosto de 2025.
27. El citado proveedor tendrá la obligación de presentar ante el órgano resolutorio de primera instancia los instrumentos que acrediten el cumplimiento de la referida medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días, contados a partir del vencimiento del plazo que se le está otorgando para su cumplimiento, si se verifica el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta, se podrá imponer al administrado una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, si se trata de una microempresa, caso contrario se impondrá una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, las mismas que podrán ser duplicadas hasta el límite de las doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código¹⁹.

19

LEY 29571-CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

2.4 Respeto del cuarto, y sétimo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC

28. En el presente procedimiento, la Comisión advierte que del recurso impugnatorio presentado por la entidad financiera denunciada, no se ha fundamentado ni motivado el mismo, en el extremo referido al cuarto, y sétimo punto resolutivo de la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC emitida por el A quo.
29. En consecuencia, no resulta válido el análisis que no pueda realizar este Colegiado respecto a los referidos extremos no impugnados por el apelante, ello en virtud del principio de congruencia procesal, en esta instancia.

III. Decisión de la Comisión

Primero: Confirmar la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de setiembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que sancionó al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con una multa ascendente a tres punto cuarenta y nueve (3.49) Unidades Impositivas Tributarias²⁰, por haber incurrido en infracción al artículo 19, y 56.1 literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

Segundo: Modificar la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de setiembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, en el extremo que ordenó como medida correctiva al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Realizar todas las gestiones necesarias para la cancelación y anulación de la Tarjeta de Crédito Visa Access N° 4772-****-****-7571 asignada a la señora Sofía Hidalgo Berríos, así como la deuda cargada a dicho producto financiero.
- (ii) En el supuesto que haya reportado a la señora Sofía Hidalgo Berríos ante la central de riesgo de la SBS por la tarjeta de crédito materia de denuncia, proceda con la rectificación de su calificación crediticia.
- (iii) Devolver a la señora Sofía Hidalgo Berríos los pagos realizados ascendentes a S/ 2 331.11 soles del 2 de junio de 2025, a S/ 857.02 soles del 12 de junio de 2025, a S/ 833.24 soles del 14 de julio de 2025, y a S/ 756.05 soles del 14 de agosto de 2025.

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.

²⁰ El Código Único de Multa (CUM) de esta sanción es: 20260000000471

Informar que para el pago de la multa deberá acercarse a la ventanilla del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ y solicitar que el pago de la misma sea dirigido al INDECOPI para lo cual deberá de indicar el Código Único de Multa detallado precedentemente. Asimismo, podrá efectuarlo en la ventanilla del BANCO DE LA NACIÓN, indicando el número de transacción 3711 y el Código Único de Multa correspondiente.

Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, tiene la obligación de presentar ante el órgano resolutorio de primera instancia los instrumentos que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días, contados a partir del vencimiento del plazo que se le está otorgando para su cumplimiento, si se verifica el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta, se podrá imponer al administrado una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, si se trata de una microempresa, caso contrario se impondrá una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, las mismas que podrán ser duplicadas hasta el límite de las doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código²¹.

Tercero: En tanto que los extremos referidos al cuarto, y sétimo punto resolutorio de la Resolución Final N.º 0196-2025/PS0-INDECOPI-TAC del 2 de setiembre de 2025, emitida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no han sido materia de cuestionamiento, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna, no emitirá un pronunciamiento respecto de tales extremos.

Cuarto: Informar a las partes del procedimiento que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25²², y literal a) y e) del artículo 228 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, respectivamente²³.

Quinto: Informar a las partes que de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 205 del T.U.O. de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General²⁴, debe requerirse a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, el

²¹ LEY 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.

²² D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 25.- Vigencia de las notificaciones

Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.

(...)

²³ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa

228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado.

228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

a) El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa; o

(...)

e) Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

(...)

²⁴ D.S. N.º 004-2019-JUS – DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - TACNA

EXP. ORPS N.º 0145-2025/PS0-INDECOPI-TAC

EXP. EN COMISIÓN N.º 0071-2025-AP/CPC-INDECOPI-TAC

cumplimiento espontáneo de la prestación detallada en el primer punto resolutivo que precede de la presente resolución, ello bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

Con la intervención de los señores comisionados: Marleni Lea Monroy, Carmen Beatriz Velazco Ramos, Juan Enrique Sologuren Álvarez, y Ever Glicerio Hernandez Cervera.

**Marleni Lea Monroy
Presidente**

autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Av. Bolognesi n.º 158, esquina con calle Arequipa n.º 110 - 114, Tacna – Perú / Teléfonos: 01 224 7800 anexo 5206 – Celular 985 190630 y WhatsApp 985 190630
Web: www.indecopi.gob.pe