



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : MIRELLA FÁTIMA GUARNIZO POMA

DENUNCIADO : BANCO BBVA PERÚ S.A.

MATERIAS : DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS

ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia por la presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que la denunciante carecía de legitimidad para obrar activa respecto a la falta de atención del reclamo interpuesto ante la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi.*

Se revoca la resolución apelada en los extremos que declaró infundada la denuncia contra Banco BBVA Perú S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada al probarse que: a) La entidad bancaria no aplicó la tasa de cambio ofrecida a la operación del 12 de mayo de 2024; y, b) Unilateralmente convirtió a soles el monto de USD 3 700,00 devuelto a la denunciante generándole un perjuicio económico.

Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al numeral 2.1 del artículo 2 del Código, al probarse que la entidad bancaria no informó oportunamente a la denunciante que el tipo de cambio que se aplicaría a la operación de compra de USD 3 700,00 realizada el 12 de mayo de 2024, sería la de la fecha de procesamiento.

Se confirma la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no probarse que la entidad financiera omitió atender los reclamos presentados por la denunciante.

SANCCIONES:

6,89 UIT Por no aplicar la tasa de cambio de la fecha de la operación

0,86 UIT por infracción al deber de información

3,00 UIT por la conversión unilateral de dólares a soles

TOTAL: 10,75 UIT

Lima, 9 de abril de 2026

ANTECEDENTES



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

1. El 15 de agosto de 2024, la señora Mirella Fátima Guarnizo Poma –en adelante, la señora Guarnizo– denunció a Banco BBVA Perú S.A.¹ –en adelante, el Banco–, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor –en adelante, el Código–. Al respecto, la señora Guarnizo señaló:
 - i) Que, el 12 de mayo de 2024 realizó un consumo de USD 3 700,00 desde la Ciudad de México para ser cargado a su cuenta sueldo en soles, a un tipo de cambio de S/ 3,70; sin embargo, esta operación fue procesada por la entidad bancaria recién el 14 de mayo de 2024 y a un tipo de cambio de S/ 4,42, por lo que le descontaron S/ 16 406,60.
 - ii) Que, al día siguiente realizó las gestiones para cancelar la compra realizada por lo que el comercializador revirtió dicha operación y devolvió a la denunciante los USD 3 700,00 pagados; no obstante, la entidad financiera, realizó la conversión a soles y abonó en su cuenta de ahorros el monto de S/ 11 168,45 al haber aplicado un tipo de cambio de dólar de S/ 3,00, sufriendo como consecuencia una pérdida económica de más de S/ 5 000,00.
2. Mediante Resolución 2 del 2 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 –en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Banco en los siguientes términos:
 - i) Presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, debido a que habría realizado una tasación del valor del dólar a S/ 4,42 a la operación del 12 de mayo de 2024, pese a que en el aplicativo de banca por internet se habría reflejado con un valor de S/ 3,70.
 - ii) Presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al numeral 2.1 del artículo 2 del Código, debido a que no habría informado oportunamente y en el momento el tipo de cambio que aplicaría a la operación del 12 de mayo de 2024, en tanto esto se habría realizado tres días después del consumo.
 - iii) Presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código, debido a que habría realizado el cobro de S/ 16 406,60, pero al momento de realizarse la devolución del importe solamente se habría devuelto S/ 11 168,45.
 - iv) Presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, debido a que no habría atendido el reclamo N° 00027772-2024-SAC/RC presentado por la denunciante ante la Subdirección de Atención al Ciudadano -en adelante, SBC -.
 - v) Presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88 del Código, debido a que habría hecho caso omiso a los reclamos que presentó la denunciante.

¹ R.U.C. 20100130204. Con domicilio fiscal en Av. República de Panamá 3055, Urb. El Palomar, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

3. Mediante Resolución 1066-2025/CC1 del 28 de marzo de 2025², la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 –en adelante, la Comisión– resolvió lo siguiente:
- i) Declarar improcedente la denuncia contra el Banco, por falta de legitimidad para obrar activa, en el extremo referido al reclamo ante la SBC.
 - ii) Declarar fundada la denuncia contra el Banco, al probarse que la entidad financiera informó de forma tardía el tipo de cambio que se aplicaría a la operación de USD 3 700,00, sin que esto se encuentre justificado contractualmente, sancionándole con una multa de 0,86 UIT.
 - iii) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, al probarse que la entidad bancaria estaba facultada a aplicar el tipo de cambio libremente, por lo que el haber utilizado un tipo de cambio de S/ 4,42 a la operación de USD 3 700,00 fue correcto.
 - iv) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, al probarse que la devolución del importe de S/ 11 168,45 resultaba correcto, al haberse aplicado el tipo de cambio que manejaba la entidad bancaria al 15 de mayo de 2024.
 - v) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, al probarse que la entidad financiera no hizo caso omiso a los reclamos presentados por la denunciante.
 - vi) Ordenar como medida correctiva, que en un plazo no mayor a 15 días hábiles cumpla con aplicar el tipo de cambio que correspondía al 12 de mayo de 2024 a la operación de USD 3 700,00, en caso esta sea más beneficiosa para la denunciante.
 - vii) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y, disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -en adelante, RIS-.
4. El 29 de abril de 2025, la señora Guarnizo apeló la Resolución 1066-2025/CC1 en los extremos mencionados en los literales i), iii), iv), v) y vi) del considerando 3 de la presente resolución, señalando lo siguiente:
- i) Que, frente al proceso de reclamación habilitado ante la SBC, los consumidores cuentan con el derecho de que se les brinde la información adecuada sobre los productos o servicios adquiridos que son materia de controversia, de acuerdo con el artículo 2 del Código, en tanto este derecho persiste fuera de la configuración de una relación de consumo.
 - ii) Que, la Comisión no valoró los argumentos expuestos en su escrito de absolución al Informe Final de Instrucción 0390-2025/CC1-ST, tales como la inversión de carga de la prueba a la entidad bancaria para corroborar la tasa de cambio aplicable el 12 de mayo de 2024. Asimismo, la sanción impuesta era baja y había sido calculada de manera arbitraria.

² Previamente, el 10 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 0390-2025/CC1-ST.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

- iii) Que, el Banco no puede alegar que la fecha del procesamiento de la operación sería la que debe considerarse para la aplicación de tasa de cambio, toda vez que, en las denuncias por operaciones no reconocidas, las entidades financieras siempre consideraban la fecha consignada bajo la glosa TRAN DATE (fecha de la transacción), la cual aparece en el VTRS adjuntado por la entidad bancaria como 12 de mayo de 2024.
 - iv) Que, el argumento de la libertad cambiaria utilizado por la Comisión padece de una indebida motivación, toda vez que no se cuestiona el monto del tipo de cambio, sino que se haya aplicado uno que no correspondía con la fecha de la operación.
 - v) Que, respecto a la devolución de S/ 11 168,45, señaló que, dado que la conducta infractora denunciada radica en que se aplicó un tipo de cambio que no correspondía al 12 de mayo de 2024, corresponde que se retrotraigan los hechos al momento de efectuada la vulneración.
 - vi) Que, no cuestionó que la respuesta al reclamo presentado ante la entidad bancaria fuese desfavorable, sino que esta era general y ambigua.
5. El 29 de abril de 2025, el Banco apeló la Resolución 1066-2025/CC1 en el extremo que fue declarado fundado, señalando que la Comisión había analizado incorrectamente los medios probatorios. Asimismo, señaló que determinar su responsabilidad porque la Cartilla de Información de Cuenta Sueldo no se encontraba suscrita por la denunciante transgrede los principios de debida motivación y presunción de veracidad, pues es una valoración sesgada e incompleta de los medios probatorios.
 6. El 11 de noviembre de 2025, la señora Guarnizo absolvió la apelación del Banco.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- I. Sobre la improcedencia parcial de la apelación presentada por la denunciante
7. Conforme al artículo 120 y al numeral 1 del artículo 217 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444 – TUO de la LPAG–, el recurso de apelación solo procede cuando el acto administrativo impugnado vulnera o lesiona un derecho o interés legítimo del administrado, constituyendo la existencia de agravio un requisito de procedencia. En esa línea, y de acuerdo con el numeral 2 del artículo 33³ de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, así como con los criterios establecidos en pronunciamientos previos⁴, los denunciantes no están facultados para apelar la sanción impuesta por la autoridad administrativa.

³ Artículo 33 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa Del consumidor. Ver: <https://goo.su/VZl3>

⁴ Ver, por ejemplo, Resoluciones 0720-2020/SPC-INDECOPI (<https://acortar.link/cxeJ2g>) y 1464-2022/SPC-INDECOPI (<https://acortar.link/2bqzth>).
M-SPC-13/1B 4/18



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

8. En su apelación, la señora Guarnizo cuestionó lo mencionado en el literal ii) del considerando 4 de la presente resolución, referente a la presunta arbitrariedad en la multa calculada por la Comisión; no obstante, dicho pronunciamiento no le generó agravio, por lo que su apelación es improcedente.
9. Por los fundamentos expuestos, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 8 del 27 de mayo de 2025, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora Guarnizo contra la Resolución 1066-2025/CC1 en el extremo de sanción a la entidad bancaria con una multa de 0,86 UIT; y, en consecuencia, declarar improcedente dicho recurso, toda vez que la denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionar dicha decisión. Sin perjuicio de lo anterior, toda vez que la sanción impuesta también fue objeto de apelación por parte de la entidad bancaria, esta será analizada posteriormente en la presente resolución.
10. El literal e) del artículo 108 del Código⁵ señala que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte cuando exista falta de legitimidad para obrar.
11. En el presente caso, la señora Guarnizo refirió que la entidad bancaria no había cumplido con atender el reclamo N° 00027772-2024-SAC/RC interpuesto ante la SBC.
12. La Comisión declaró improcedente, por falta de legitimidad para obrar activa, la denuncia contra el Banco, argumentando que el trámite de reclamación llevado ante la SBC no genera un derecho frente al proveedor, salvo cuando se llega a un acuerdo entre las partes; por ello, en el presente caso la señora Guarnizo no contaba con legitimidad para obrar toda vez que no es titular de derecho alguno que derive de la interposición de un reclamo presentado ante la SBC.
13. La señora Guarnizo alegó en su escrito de apelación lo mencionado en el literal i) del considerando 4 de la presente resolución; no obstante, esta Sala considera -al igual que la Comisión- que el hecho cuestionado no se produjo en el marco de una relación de consumo dentro del mercado, sino en el contexto de un mecanismo alternativo de solución de conflictos administrado por el Indecopi; en consecuencia, la omisión de atención de un reclamo en dicha vía por parte del Banco no constituye un comportamiento desplegado en el mercado respecto de un consumidor.
14. Por lo tanto, al no derivar las conductas imputadas de la prestación de un producto o servicio ofrecido en el mercado, se concluye que la denunciante

⁵ Artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://qoo.su/dktrNT>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

carece de legitimidad para obrar activa respecto del hecho materia de cuestionamiento, en tanto no se advierte que se le haya generado un derecho ni un agravio tutelable por el Código. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró improcedente la denuncia en este extremo.

Sobre el deber de información

15. El literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código⁶ establece que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso adecuado de los productos o servicios. Por su parte, el numeral 1 del artículo 2 del Código⁷ recoge el deber de los proveedores de brindar toda la información relevante para la toma de una decisión de consumo adecuada.
16. En ese marco, la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, y debe ser transmitida en idioma castellano.
17. La señora Guarnizo señaló que la entidad bancaria no había cumplido con informarle en el momento de la operación del 12 de mayo de 2024 el tipo de cambio que se le aplicaría, pues esto no le fue comunicado hasta el 14 de mayo de 2024, omitiendo brindarle información oportuna, suficiente y veraz que le permitiera tomar una decisión acorde a sus intereses.
18. La Comisión declaró fundado este extremo de la denuncia, al considerar que el Banco había informado tardíamente a la señora Guarnizo sobre el tipo de cambio -S/ 4,42- finalmente aplicado a la operación por USD 3 700,00 del 12 de mayo de 2024, alegando que dicha demora en la entrega de la información no se encontraba justificada contractualmente.
19. En su apelación, el Banco alegó lo señalado en literal i) del considerando 5 de la presente resolución, asimismo, agregó que si bien la Cartilla de Información Cuenta Sueldo presentada no se encontraba suscrita por la señora Guarnizo - señalando que era una reimpresión de un contrato del 2008-, esto no significa que sus términos y condiciones no hayan sido previamente aceptados por ésta.
20. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - i) Anexo 1 – Cartilla de Información Cuenta Sueldo, cuyo numeral 5 establece que, en caso el usuario realice una operación en moneda extranjera, ésta se cargará aplicando el monto que utilice el banco el “*día de la operación*” (ver foja 73).

⁶ Artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

⁷ Artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.
M-SPC-13/1B 6/18



- ii) Captura de la banca por internet de la señora Guarnizo, en la cual se observa que la operación iniciada el 12 de mayo de 2024 por S/ 16 346,60 -compra de dólares- fue procesada el 14 de mayo de 2024 (ver foja 6).
 - iii) Movimientos y saldo a la fecha de la cuenta sueldo 02*****80 de la señora Guarnizo al 31 de mayo de 2024, en la cual se evidencia que el 12 de mayo de 2024 la denunciante instruyó la operación glosada como “VIDA VACATIONS MU/455170*****9889” por USD 3 700,00, la cual registra como fecha de operación el 14 de mayo de 2024 (ver foja 81).
21. Del análisis del expediente, esta Sala advierte que en los medios probatorios listados en los numerales ii) y iii) del considerando 21 de la presente resolución figuran dos fechas distintas para la transacción de USD 3 700,00: i) la fecha en que se instruye la operación -llamada “fecha valor” por la entidad bancaria-; y, ii) la fecha en la cual ésta fue procesada -llamada “fecha de operación”-.

	Fecha valor (Fecha en la cual se inició la operación)	Fecha de operación (Fecha en la cual se procesó la operación)
USD 3 700,00	12/05/2024	14/05/2024
Tipo de Cambio Aplicado	-	S/ 4,42

22. Cabe precisar que, a pesar de que la Comisión desestimó la oponibilidad de lo expuesto en el numeral 5 de la Cartilla de Información Cuenta Sueldo, en tanto que esta no se encontraba suscrita por la denunciante, se verifica que la señora Guarnizo no desconoce el referido documento contractual, sino que, por el contrario, solicita que se le apliquen de manera correcta las condiciones establecidas por el Banco para el producto contratado; por lo que se procederá a admitir su valor probatorio.
23. Sobre el particular, esta Sala estima que el tipo de cambio aplicable a una operación de conversión de divisa constituye información intrínsecamente relevante -dada la naturaleza del servicio-, por lo que si un consumidor solicita comprar dólares, el tipo de cambio que vaya a ser aplicado a dicha operación es el que indefectiblemente debe ser comunicado al cliente en el momento de la contratación del servicio, sobre todo si no se ha efectuado la previsión de que los datos brindados originalmente podrían variar por determinadas razones y contando con el consentimiento del usuario para proceder.
24. Aunado a lo anterior, el numeral 5 de la Cartilla de Información Cuenta Sueldo no esclarece la distinción entre “fecha valor” y “fecha de operación” que el Banco alega para informar de las condiciones aplicadas una operación de cambio de divisa solo después de que esta ha sido procesada -lo cual en el caso particular demoró dos días-, debiendo tomar en cuenta que la transparencia en la información es un principio de conducta de mercado en el sistema financiero⁸.

⁸ Numeral 3.3 del artículo 3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS 3274-2017 Ver: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1187362>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

25. En consecuencia, esta Sala considera que la entidad bancaria incurrió en una infracción al deber de información al no comunicar a la señora Guarnizo en el momento en que esta instruyó la operación de USD 3 700,00 el tipo de cambio que finalmente sería aplicado, siendo que esto no fue informado hasta el 14 de mayo de 2024, es decir, dos días después.
26. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar, modificando los argumentos, la resolución apelada en este extremo, que declaró fundada la denuncia.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

27. La idoneidad de los productos y servicios se define como 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, el marco legal aplicable, los fines y usos previsibles, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁹.
28. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104 del Código¹⁰ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
 - I. Sobre el haber aplicado una tasa de cambio distinta a la ofrecida el 12 de mayo de 2024
29. La señora Guarnizo denunció que, a pesar de haber realizado la operación de compra de USD 3 700,00 el 12 de mayo de 2024 a una tasa ofrecida de S/ 3,70, el Banco procesó dicha operación dos días después y a una tasa de S/ 4,42, cobrándole un monto de S/ 16 406,60.
30. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia al considerar que la entidad bancaria aplicó la tasa de cambio que ésta manejaba al 14 de mayo de 2024, fecha en la cual se procesó la operación de la señora Guarnizo.
31. Al respecto, obran en el expediente los medios probatorios mencionados en el considerando 21 de la presente resolución.
32. Del análisis de los referidos medios probatorios, se evidencia que la señora Guarnizo inició una operación para la compra de USD 3 700,00 el 12 de mayo de 2024 vía banca por internet, la cual fue procesada recién el 14 del mismo mes y a una tasa de cambio de S/ 4,42; por lo que corresponde a esta Sala

⁹ Artículos 18, 19 y 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://qoo.su/dktrNT>.

¹⁰ Artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://qoo.su/dktrNT>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

determinar si la entidad bancaria aplicó el tipo de cambio ofrecido a la denunciante el 12 de mayo de 2024.

33. Sobre lo anterior, se debe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que identifique el tipo de cambio ofrecido por el proveedor en su banca por internet al 12 de mayo de 2024. No obstante, en virtud de la carga dinámica de la prueba, esta Sala considera -a diferencia de la Comisión- que el Banco se encontraba mejor posicionado para brindar dicha información, habiendo podido remitir los documentos que demuestren cual era el tipo de cambio aplicable al 12 de mayo de 2024; no obstante, dicha información no fue actuada en el presente procedimiento.
34. Sin perjuicio de ello, de la consulta a las plataformas virtuales del Banco Central de Reserva y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP –en adelante, SBS- respectivamente, se tiene que el promedio del tipo de cambio referencial al mes de mayo de 2024 era de S/ 3,73¹¹ y 3,72¹² respectivamente; lo cual tiene demuestrado, al menos a nivel indiciario, que el promedio de la cotización del dólar a esas fechas fluctuaba entre esos valores.
35. De igual forma, esta Sala considera pertinente reiterar lo señalado en el considerando 25 de la presente resolución, respecto a que la Cartilla de Información Cuenta Sueldo no especifica que el tipo de cambio aplicable a transacciones en moneda extranjera será aquel vigente a la fecha de procesamiento de la operación, sino que se limita a señalar que el tipo de cambio será aquel aplicable “al día de la operación”; y, como ha quedado acreditado, la señora Guarnizo inició la operación el 12 de mayo de 2024. Por lo tanto, es una expectativa razonable de la consumidora que se apliquen las condiciones originalmente ofrecidas al momento de la contratación de un servicio -particularmente el cambio de divisas-.
36. Por consiguiente, del análisis integral de los medios probatorios, se advierte que el Banco no utilizó la tasa de cambio aplicable a la fecha de operación, esto es 12 de mayo de 2024, por el contrario, la entidad financiera utilizó el tipo de cambio del 14 de mayo de 2024, fecha en que se procesó la operación.
37. En ese sentido, esta Sala considera que la entidad bancaria incurrió en una infracción a su deber de idoneidad, al haberse probado que aplicó un tipo de cambio distinto al ofrecido a la operación del 12 de mayo de 2024, por lo que, corresponde revocar la resolución apelada; y, en consecuencia, declararla fundada en este extremo.

II. Sobre el no haber devuelto la totalidad de los S/ 16 406,60 cobrados

¹¹ Ver: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/resultados/PN01234PM/html/1992-1/2026-2/>.

¹² Ver: https://www.sbs.gob.pe/app/pp/sistip_portal/paginas/publicacion/tipocambiopromedio.aspx.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

38. La señora Guarnizo denunció que, a pesar de haberse aprobado la devolución del producto adquirido en la Ciudad de México por USD 3 700,00, el Banco solo le abonó S/ 11 168,45 de los S/ 16 406,60 originalmente cobrados, generándole un perjuicio económico.
39. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia al considerar que la entidad bancaria aplicó la tasa de cambio vigente el 15 de mayo de 2024, fecha en la cual se efectuó la devolución y conversión de los USD 3 700,00 a la señora Guarnizo.
40. En su apelación, la señora Guarnizo argumentó lo señalado en el literal v) del considerando 4 de la presente resolución.
41. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) Tablas Corporativas – Consulta de Cambio de Divisas, en la cual se aprecia que el tipo de cambio a dólar aplicado por el Banco el 15 de mayo de 2024 era de S/ 3,00 -precio de compra- (ver foja 69).
 - ii) Captura de la banca por internet de la señora Guarnizo, en la cual se observa el abono del 15 de mayo de 2024 por S/ 11 168,45 realizado por la entidad bancaria, aplicando un tipo de cambio de S/ 3,00 (ver foja 6).
 - iii) Movimientos y saldo a la fecha de la cuenta sueldo 02*****80 de la señora Guarnizo al 31 de mayo de 2024, en la cual se evidencia la operación del 15 de mayo de 2024 glosada como “VIDA VACATIONS MU/DEVOL-COMPRA” por USD 3 700,00, correspondiente a la devolución del monto a la denunciante por parte del establecimiento comercial en Ciudad de México, a la cual se le aplicó un tipo de cambio de S/ 3,00, resultando en el depósito de S/ 11 168,45 (ver foja 81).
42. De la revisión de los medios probatorios antes citados, se verifica que el tipo de cambio aplicado por la entidad bancaria a las operaciones de conversión de dólares a soles al 15 de mayo de 2024 era de S/ 3,00; no obstante, esta Sala -a diferencia de la Comisión- no dirigirá su análisis a la validez del tipo de cambio utilizado, sino que se analizará si la propia acción de conversión de los USD 3 700,00 por parte del Banco constituiría una infracción a su deber de idoneidad.
43. El artículo 20 del Código¹³ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, siendo que, ante la ausencia de una garantía explícita, como un documento contractual o acuerdo entre las partes, se debe analizar la idoneidad bajo la garantía implícita¹⁴.

¹³ Artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://goo.su/dktrNT>.

¹⁴ Ver, por ejemplo, la Resolución 1574-2023/SPC-INDECOPI del 5 de junio de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

44. Sobre el particular, en el expediente no obra documento alguno presentado por la entidad bancaria suscrito con la señora Guarnizo que refleje el consentimiento de la consumidora para que los abonos a sus cuentas en moneda extranjera sean convertidos inmediatamente a soles¹⁵, más aún cuando esta acción podría generarle un desmedro patrimonial.
45. En el presente caso, ante la devolución del monto de USD 3 700,00 por parte del establecimiento comercial en Ciudad de México a la señora Guarnizo, lo razonablemente esperado por la consumidora era que la entidad bancaria efectúe el abono del monto en la forma previamente coordinada con ella o, en su defecto, que se le consulte sobre el método más conveniente para realizar el depósito, a fin de evitar un perjuicio económico a la consumidora (lo cual pudo haber sido, por ejemplo, mediante la emisión de un cheque de gerencia), lo cual no ocurrió.
46. En ese sentido, esta Sala considera que la entidad bancaria incurrió en una infracción de su deber de idoneidad, debido a que tenía la obligación -garantía implícita- de acordar con la señora Guarnizo la forma en cómo se haría la entrega de los USD 3 700,00 devueltos; sin embargo, ésta convirtió unilateralmente el monto a soles a una tasa de S/ 3,00, generando un perjuicio económico para la consumidora por el tipo de cambio utilizado.
47. Por consiguiente, corresponde revocar la resolución apelada; y, en consecuencia, declarar fundada la denuncia en ese extremo.

Sobre la atención de reclamos

48. El numeral 1 del artículo 88 del Código establece la obligación de las entidades del sistema financiero de atender los reclamos presentados por sus clientes, estableciendo que se encuentran obligados a atenderlos y dar respuesta a los mismos en el plazo establecido por la normativa correspondiente
49. La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.
50. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra la entidad bancaria, argumentando que las respuestas desfavorables ante los reclamos de la señora Guarnizo no constituían una infracción administrativa.
51. En su apelación, la señora Guarnizo argumentó lo señalado en el literal vi) del considerando 4 de la presente resolución.

¹⁵ El numeral 5 de la Cartilla de Información Cuenta Sueldo solo se refiere a los supuestos en los cuales la clienta realice un consumo con su tarjeta de débito, no a la recepción de abonos en moneda extranjera.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

52. En ese sentido, en pronunciamientos anteriores esta Sala ha resuelto que para determinar si un proveedor cumplió con atender adecuadamente un reclamo es necesario evaluar si su respuesta fue completa y oportuna del mismo, no pudiendo solo evaluar uno o lo otro de manera separada¹⁶.
53. Al respecto, obra en el expediente únicamente la carta del 10 de junio de 2024, -presentada por la señora Guarnizo- emitida por la entidad bancaria en respuesta al reclamo 06062401060. Sin embargo, la denunciante no presentó la hoja de reclamación que evidencie el detalle de lo cuestionado.
54. En ese sentido, del análisis de la respuesta contenida en la carta antes mencionada se evidencia que el Banco explicó a la denunciante que el consumo de S/ 16 406,60 -USD 3 700,00- fue cargado a su cuenta según el tipo de cambio manejado a la fecha del procesamiento de la operación; así como también lo fue la devolución de S/ 11 168,45, indicando que el tipo de cambio es volátil, tendiendo a subir o bajar (ver foja 95).
55. En ese sentido, independientemente de la validez de los argumentos vertidos por la entidad bancaria, y teniendo en cuenta que no se cuenta con la hoja de reclamo, esta Sala no advierte que la respuesta del Banco hubiese sido ambigua respecto a los puntos tratados. Asimismo, no se advierte que la entidad bancaria hubiese omitido atender su reclamo.
56. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en este extremo, que declaró infundada la denuncia.

Sobre la medida correctiva

57. El artículo 114 del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.
58. La Comisión ordenó al Banco como medida de correctiva reparadora la señalada en el literal vii) del considerando 3 de la presente resolución. No obstante, el mencionado mandato no tomó en consideración que el 15 de mayo de 2024 hubo una devolución parcial -S/ 11 168,45- de lo originalmente cobrado a la señora Guarnizo por la operación de USD 3 700,00, por lo que quedaría una diferencia de S/ 5 238,15.
59. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el literal f) del artículo 115 del Código establece que la devolución de dinero al consumidor afectado debe ser

¹⁶ Ver, por ejemplo, la Resolución 0593-2023/SPC-INDECOPI del 28 de febrero de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

efectuada con los intereses legales que correspondan¹⁷. Por lo que, corresponde modificar la medida correctiva ordenada en los siguientes términos:

- i) Ordenar, en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, que la entidad bancaria devuelva a la denunciante el monto de S/ 5 238,15 más los intereses legales generados desde el 15 de mayo de 2024 hasta la fecha de devolución.

Sobre la graduación de la sanción

60. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

I. Sobre el no haber informado sobre el tipo de cambio aplicable

61. Sobre el particular, se observa que la infracción no se encontraba recogida dentro de los criterios establecidos en el Decreto Supremo para determinar el nivel de afectación, por lo que, tal como lo realizó la Comisión, correspondía graduar la sanción a imponer al Banco remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

62. No obstante, si bien dicho órgano consideró el beneficio ilícito y la probabilidad de detección para el cálculo de la multa, este no tomó en consideración otras circunstancias como los efectos en el mercado y el daño al consumidor. Por lo que, dadas las características del caso en concreto, esta Sala considera que la multa a imponer debió corresponder a 1,00 UIT.

63. Sin perjuicio de ello, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius* (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258 del TUO de la LPAG¹⁸, la Sala advierte que la sanción impuesta por la Comisión no puede ser incrementada; por lo que, corresponde confirmar la sanción de 0,86 UIT al Banco por la infracción detectada.

II. Sobre el no haber aplicado el tipo de cambio ofrecido el 12 de mayo de 2024

64. La Sala ha encontrado responsable al Banco por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, al probarse que no aplicó el tipo de cambio ofrecido el 12 de mayo de 2024 a la operación de USD 3 700,00 de la señora Guarnizo. En atención a dicha circunstancia, y atendiendo a la fecha de inicio de este

¹⁷ Artículo 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <https://qoo.su/dktrNT>.

¹⁸ Artículo 258 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://qoo.su/KnATYP>.



procedimiento, corresponde realizar la graduación de la sanción a imponer a la entidad bancaria de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo:

Etapa I: Multa base (m): Para determinar la multa base, debe considerarse que la infracción denunciada estaba vinculada a infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a 3 UIT y menor a 4 UIT (considerando el monto total de la operación convertido a soles ascendente a S/ 16 406,60), así, consideró el nivel de afectación de la infracción como “baja”. Asimismo, dado que el tamaño del proveedor denunciado era de “gran empresa” en el periodo anual 2024 -año de ocurrencia de la infracción-, y que el factor de duración era de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea, la multa base (m) ascendía a 6,89 UIT.

Etapa II: multa preliminar (M): En este punto, se advierte que no corresponde aplicar a la multa base ningún factor agravante o atenuante, por lo que la multa preliminar (M) ascendió a 6,89 UIT.

Etapa III: multa final (M*): Atendiendo a que la multa preliminar se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, la multa final impuesta (M*) es 6,89 UIT.

65. Conforme a ello, corresponde imponer al Banco una multa de 6,89 UIT por la infracción detectada en el presente caso.

III. Sobre el no haber devuelto la totalidad de los S/ 16 346,60

66. En el presente supuesto, si bien el presente procedimiento inició el 4 de noviembre de 2025, esto es, cuando ya se encontraba vigente el Decreto Supremo (14 de junio de 2021), se advierte que, para el hecho de haber devuelto a la denunciante solo una parte del monto cobrado originalmente por la conversión de los USD 3 700,00 no aplica la referida norma, debido a que la diferencia entre el monto cobrado y el monto devuelto no supera las tres (3) UIT, así como tampoco se encuentra recogida dentro de algunos de los supuestos establecidos por la normativa vigente para determinar su nivel de afectación, esto es el valor (Ki). Por lo que, correspondía graduar la sanción a imponer al Banco remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

67. Al respecto, esta Sala tomará en cuenta los siguientes criterios:

- i) Beneficio ilícito: Constituido por los S/ 5 238,15 de diferencia entre el monto cobrado por la operación de cambio de USD 3 700,00 y el finalmente devuelto.
- ii) Daño resultante: Considerando que la denunciante no vio devuelta la integridad de un monto abonado en dólares, el cual fue convertido unilateralmente en soles y por un monto menor al originalmente cobrado.
- iii) Probabilidad de detección: Alta, considerando que la detección de la infracción se realizó mediante la banca por internet de la denunciante.
- iv) Daño al Mercado: Al vulnerarse la confianza de los consumidores en la recepción de transacciones en moneda extranjera.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

68. En consecuencia, tomando en consideración los elementos antes descritos, corresponde sancionar al Banco con una multa de tres (3,00) UIT, por la conducta consistente en no haber devuelto la totalidad de los S/ 16 346,60 a la denunciante.
69. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del TUO de la LPAG¹⁹, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual 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.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento

70. De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.
71. En el presente caso, se ha determinado que el Banco incurrió en infracciones al deber de información e idoneidad, por lo que corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al interesado las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
72. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la señora Guarnizo podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

73. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119 del Código, 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, en el RIS.
74. Atendiendo a que esta Sala ha corroborado que el Banco incurrió en infracciones de la normativa de protección al consumidor, corresponde disponer su inscripción en el RIS del Indecopi por las infracciones cometidas.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

75. Este Colegiado considera que, habiéndose probado la comisión de las conductas infractoras imputadas contra el Banco y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en

¹⁹ Artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS. Ver: <https://goo.su/KnATYP>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle copia de la presente resolución para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 4 del 27 de mayo de 2025, que concedió la apelación presentada por la señora Mirella Fatima Guarnizo Poma; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso en el extremo que cuestionó la multa de 0,86 UIT impuesta a Banco BBVA Perú S.A., toda vez que la denunciante no cuenta con legitimidad para cuestionar las sanciones impuestas por la Autoridad Administrativa.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1066-2025/CC1 del 28 de marzo de 2025, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por la señora Mirella Fatima Guarnizo Poma contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse probado que la denunciante carecía de legitimidad para obrar respecto al hecho referido a la presunta falta de atención del reclamo interpuesto ante la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi.

TERCERO: Revocar la Resolución 1066-2025/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Mirella Fatima Guarnizo Poma contra Banco BBVA Perú S.A., por infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar fundado dicho extremo, al probarse que la entidad bancaria no aplicó la tasa de cambio ofrecida a la operación del 12 de mayo de 2024 por la compra de USD 3 700,00.

CUARTO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1066-2025/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Mirella Fatima Guarnizo Poma contra Banco BBVA Perú S.A. por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al numeral 2.1 del artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que la entidad bancaria informó tardíamente el tipo de cambio que se aplicaría a la operación de compra de USD 3 700,00 realizada el 12 de mayo de 2024, informando a la denunciante recién el 14 de mayo de 2025.

QUINTO: Revocar la Resolución 1066-2025/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Mirella Fatima Guarnizo Poma contra Banco BBVA Perú S.A., por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar fundado dicho extremo, al probarse que la entidad bancaria unilateralmente convirtió a soles el monto de USD 3 700,00 abonado a la denunciante el 15 de mayo de 2024, devolviendo solo S/ 11 168,45 y generándole un perjuicio económico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

SEXTO: Confirmar la Resolución 1066-2025/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Mirella Fatima Guarnizo Poma contra Banco BBVA Perú S.A. por presunta infracción al numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse probado que la entidad bancaria omitió atender los reclamos presentados por la denunciante.

SÉTIMO: Modificar la medida correctiva ordenada en la Resolución 1066-2025/CC1 y, en consecuencia, ordenar a Banco BBVA Perú S.A., en calidad de medida correctiva reparadora que cumpla con ordenar, en el plazo de quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, que la entidad bancaria devolver a la denunciante el monto de S/ 5 238,15 más los intereses legales generados desde el 15 de mayo de 2024 hasta la fecha de devolución.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1066-2025/CC1 en el extremo que dispuso el pago de las costas y costos del procedimiento.

NOVENO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se requiere a Banco BBVA Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento la medida correctiva y del pago de costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40 y 41 de la Directiva.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 1066-2025/CC1, que sancionó a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 0,86 UIT, por infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y al numeral 2.1 del artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO PRIMERO: Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 6,89 UIT, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO SEGUNDO: Sancionar a Banco BBVA Perú S.A. con una multa de 3 UIT, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1227-2026/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1909-2024/CC1

DÉCIMO TERCERO: Requerir a Banco BBVA Perú S.A. el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO CUARTO: Confirmar la Resolución 1066-2025/CC1 del 28 de marzo de 2025, que dispuso la inscripción Banco BBVA Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO QUINTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a la Banco BBVA Perú S.A. para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente