



BOLETÍN N.º 9

DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



Tribunal de Defensa de la
Competencia y de la Protección
de la Propiedad Intelectual

Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

N.º 09 | Agosto 2026

Elaboración:

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi

Editado por:

Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi

Corrección de estilo:

Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi

Diseño y diagramación:

Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi

Lima, agosto de 2026

Indecopi – Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2025-02550

Publicación electrónica. Año 04 - N.º 09 – Agosto de 2026

Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 2247800

Sitio web: <https://www.gob.pe/indecopi>

Este documento contiene los principales pronunciamientos emitidos por el colegiado de la Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC, para conocimiento del público en general.

La información contenida en este documento puede ser reproducida total o parcialmente, mencionando los créditos y las fuentes de origen respectivas.

TABLA DE CONTENIDO

**CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONADOR EN MATERIA DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Pág. 4

**RESEÑAS DE RESOLUCIONES
EMITIDAS POR LA SPC**

Pág. 7

ESTADÍSTICAS

Pág. 13

CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Una de las modalidades para la terminación anticipada del procedimiento administrativo sancionador es el desistimiento, tanto de la pretensión como del procedimiento. En el primer supuesto, el actor o proponente se desiste de la denuncia presentada y en especial de su contenido, lo cual denota la consecuencia del término del procedimiento con la connotación de la cosa decidida. Es decir, ya no puede volver a plantearse una denuncia contra la persona denunciada por los mismos hechos. A diferencia del desistimiento del procedimiento, en el cual el interesado tan solo se desiste de este último, dejando a salvo su derecho de volver a plantear una denuncia sobre los mismos hechos en otro procedimiento posterior, si fuera el caso. En este segundo supuesto, queda en pie el derecho sustantivo para acudir a la autoridad administrativa sancionadora.

Cabe precisar que, tal como dispone el artículo 189° numerales 2 y 1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 006-2026-JUS -TUO de la LPAG-, respectivamente, mientras el desistimiento de la pretensión trae como consecuencia la renuncia al inicio de otro procedimiento por el mismo objeto y causa, en el caso del desistimiento del procedimiento no ocurre lo mismo, toda vez que el consumidor se reserva el derecho de iniciar otro procedimiento con igual pretensión.

Otro elemento importante para tener en consideración es el artículo 107°-A del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, relativo a las formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte. En estos casos, aun cuando el denunciante formule el desistimiento, el procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidas en dicha conclusión anticipada, y la autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros, o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

La inquietud es determinar el último momento en que se puede plantear estos desistimientos y, por otro lado, el interés general, habida cuenta que dicho interés prima sobre el interés particular.

Al respecto el artículo 107º-A del Código, establece que el desistimiento y el acuerdo adoptado como consecuencia de una conciliación o transacción extrajudicial que tiene por objeto poner fin al procedimiento, son vías que ponen fin a un procedimiento administrativo al igual que las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto.

Por otro lado, el artículo 189º numeral 5 del TUO de la LPAG indica que el desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.

En concordancia con lo anterior, el artículo 107º-A del Código señala que, en cualquier estado e instancia del procedimiento promovido por denuncia de parte, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada cuando, entre otros, el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

Morón Urbina nos comenta que “la norma originaria decía únicamente que: “El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final”¹. Dicho presupuesto nos llevaba a la interpretación de que solo podría plantearse el desistimiento hasta antes de la decisión final de la primera instancia a razón de motivar que este se formule tempranamente (en particular, cuando ello derivaba de acuerdos convencionales con otros administrados), pues de formularse en segunda instancia ya había un trabajo administrativo desplegado que no correspondía dejar de lado en una etapa posterior del procedimiento -cuando ya existía una decisión de primera instancia-. En sentido contrario, la interpretación más amplia permitía admitir el desistimiento aun en segunda instancia, entendiendo que era un derecho del administrado que no podría cercenarse mediante una interpretación administrativa. Las últimas reformas del TUO de la LPAG sustentaron la segunda posición, plasmada en su artículo 189º numeral 5, según el cual el desistimiento puede formularse en cualquier oportunidad “antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa”.

Conforme a lo anotado, cuando exista resolución final de segunda instancia, el administrado pierde el derecho de recurrir válidamente al desistimiento, en la medida que dicho acto se presente en fecha posterior a la notificación de la resolución de segunda instancia que pone fin al procedimiento administrativo.

¹ En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Tomo II. Editorial Gaceta Jurídica. Décimo cuarta edición. Pág. 106.

Comentario aparte merece la disposición contenida en el artículo 107°-A del Código, consistente en que la autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento -si del análisis de los hechos denunciados- considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

En virtud de esta disposición normativa, debe considerarse que, de formularse un desistimiento en el marco de una denuncia de parte, la autoridad administrativa deberá determinar: i) la conclusión anticipada de dicho procedimiento; y, ii) si corresponde o no disponer que se evalúe el inicio de un nuevo procedimiento contra el denunciado (esta vez, de un procedimiento de oficio por iniciativa de la propia autoridad). Esto último deberá realizarse en caso la Administración considere que existen indicios razonables de que el proveedor que fue denunciado en el marco del caso seguido de parte, también ha podido afectar los intereses de otros consumidores en el mercado, justificando así que se siga una investigación de oficio que amerite la inversión de los recursos de la propia entidad.

Presidencia de la Sala Especializada
en Protección al Consumidor

RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

(Para lectura de cada resolución presionar el número)

Resolución 2752-2025/SPC-INDECOP

1 de setiembre de 2025

Atribución indebida de productos financieros: análisis de medida correctiva y graduación de sanción

En el marco del procedimiento seguido por Redum S.A.C. contra Banco de Crédito del Perú S.A., la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), con voto dirimente, determinó que el proveedor incurrió en una infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al atribuir indebidamente un préstamo por S/ 180 000,00 que no fue solicitado ni autorizado por el denunciante.

La Sala señaló que, tratándose de productos financieros, corresponde al proveedor acreditar la existencia de la contratación mediante documentos que evidencien la aceptación del consumidor, tales como el contrato, hoja resumen u otros mecanismos de autenticación. En el presente caso, el Banco no presentó dichos documentos, por lo que no logró desvirtuar su responsabilidad, aun cuando alegó que el crédito habría sido solicitado presencialmente.

No obstante, la Sala también recalcó que la actuación del denunciante no fue concordante con el Principio de Buena Fe, toda vez que no comunicó oportunamente a la entidad financiera que había ingresado el monto controvertido en su cuenta de ahorros producto de un préstamo que desconocía; y, por el contrario, utilizó la totalidad de ese dinero. Bajo dicho contexto, al estimarse que no existió un perjuicio patrimonial directo para el denunciante, la Sala dejó sin efecto la medida correctiva que había ordenado la anulación del préstamo y revocó la multa impuesta en primera instancia de 11,60 UIT, reduciéndola a 2 UIT.

COMENTARIO: Con esta decisión, la Sala deja en claro que aun cuando se pueda determinar la responsabilidad administrativa de una entidad financiera por la atribución indebida de un préstamo, no es posible conceder una medida correctiva en estos casos si es que los consumidores dispusieron del monto abonado por dicho crédito.

Resolución 2781-2025/SPC-INDECOPÍ

5 de setiembre de 2025

Proveedor vulnera el deber de idoneidad al negar al consumidor el acceso a los videos de sus cámaras de seguridad

En el procedimiento seguido por el señor Nicolás Roberto Zanotti Angulo contra Compañía Food Retail S.A.C. (Plaza Veá), la Sala en mayoría determinó la responsabilidad administrativa de dicha proveedora por la negativa de entregar los videos de sus cámaras de seguridad ante el pedido del consumidor.

La Sala señaló que, conforme a la Directiva 01-2020-JUS/DGTAIPD de Tratamiento de Datos Personales Mediante Sistemas de Videovigilancia, aprobada por Resolución Directoral 02-2020-JUS/DGTAIPD, el titular del dato personal tiene acceso a sus datos personales que hayan sido captados a través de los sistemas de videovigilancia, siendo que el acceso a dicha información se puede dar de distintas alternativas, dentro de las cuales se encuentra contemplada la entrega de las imágenes, videos o audios, debiendo difuminar la imagen de terceros que aparezcan, a fin de resguardar su identidad -pues no se tiene el consentimiento de estos terceros-.

No obstante, se precisó que la referida Directiva también contemplaba que, en caso el solicitante haga el requerimiento para ejercer su derecho de defensa -como lo sería presentar una denuncia administrativa- la difuminación de terceros que aparezcan no se deberá realizar, ya que presentar un medio probatorio -imágenes, videos o audios- difuminado podría acarrear que a la autoridad no le genere convicción de los relatos denunciados.

Teniendo en cuenta dicho marco normativo, en el caso en concreto, la Sala concluyó que la negativa de Plaza Veá sustentada en la protección de datos personales de terceros, no resultaba justificada, toda vez que, ante el requerimiento del denunciante, debió entregarle el video solicitado, sin perjuicio de verificar si correspondía o no la difuminación de la identidad de terceras personas que aparezcan en dicho material fílmico (esto último, en caso el denunciante haya sustentado su solicitud para ejercer su derecho de defensa).

Como consecuencia de lo resuelto, la Sala ordenó a la denunciada como medida correctiva la entrega de los videos de las cámaras de seguridad de su establecimiento del 8 de noviembre de 2023, impuso una multa de 2 UIT a Plaza Veá, la condenó al pago de los costos del procedimiento a favor del denunciante y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Comentario: Con esta resolución, la Sala realiza un cambio de criterio respecto del análisis esbozado en un anterior caso sobre la misma materia, en aplicación de la Directiva 01-2020-JUS/DGTAIPD de Tratamiento de Datos Personales Mediante Sistemas de Videovigilancia.

Resolución 2850-2025/SPC-INDECOPI

10 de setiembre de 2025

Prescripción de la potestad sancionadora impide sancionar a proveedor inmobiliario

En el procedimiento iniciado de oficio contra Los Portales S.A., la Sala declaró la nulidad de la Resolución 0107-2024/INDECOPI-CHT del 20 de junio de 2024, emitida por la Comisión de la Oficina Regional de Áncash – Sede Chimbote, que había hallado responsable a la inmobiliaria por sub-lotizar lotes destinados a fines comerciales para uso residencial, al verificarse que la potestad sancionadora de la autoridad administrativa había prescrito.

La Sala determinó que la conducta imputada tenía naturaleza de infracción instantánea, habiendo sido consumada con la aprobación municipal de la sub-lotización en los años 2019, por lo que el plazo de dos (2) años para iniciar el procedimiento administrativo sancionador por infracción a las normas de protección al consumidor venció antes de la notificación de la imputación de cargos a la inmobiliaria, realizada recién en febrero de 2024.

Asimismo, la Sala precisó que actuaciones posteriores, como inspecciones efectuadas por la autoridad administrativa, no pueden alterar el momento de consumación de la prescripción de la presunta infracción.

En consecuencia, al haberse extinguido la potestad sancionadora, la Sala dispuso el archivo del procedimiento, dejando sin efecto la sanción impuesta y la inscripción de la inmobiliaria en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Comentario: Esta decisión reafirma que la Administración no puede ejercer su potestad sancionadora de manera indefinida, debiendo respetar los plazos legales de prescripción como garantía para los administrados y como mecanismo que promueve la diligencia en la actuación de la autoridad.

Resolución 3182-2025/SPC-INDECOPI

2 de octubre de 2025

Dictado de medida cautelar ante el cobro de una deuda que podía generar un perjuicio irreparable a consumidora

En el procedimiento seguido por la señora Dalia Maricely Canales Herrera contra Banco BBVA Perú S.A., la Sala revocó la Resolución 0352-2025/CC1 del 31 de enero de 2025, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que denegó la medida cautelar solicitada, y dispuso que la entidad financiera suspenda cualquier cobro vinculado a la deuda materia de denuncia.

La Sala señaló que, para el otorgamiento de una medida cautelar, deben verificarse conjuntamente la verosimilitud del derecho y el peligro en la demora. En el presente caso, se

acreditó dicha verosimilitud, toda vez que, en primera instancia, se determinó que el préstamo de S/ 17 200,00 había sido atribuido indebidamente a la denunciante, al no cumplirse con los requisitos de seguridad exigidos para su contratación.

Asimismo, la Sala precisó que el cobro continuo de las cuotas de una deuda atribuida indebidamente constituía un perjuicio directo al patrimonio de la consumidora, generando además el riesgo de ser reportada negativamente en centrales de riesgo, lo cual evidenciaba el peligro en la demora.

En consecuencia, al verificarse ambos presupuestos, la Sala ordenó como medida cautelar que el proveedor se abstenga de efectuar cualquier cobro respecto de la deuda cuestionada.

Comentario: A través de esta decisión, la Sala refleja la labor de tutela que despliega en favor de los consumidores que solicitan legítimamente una medida cautelar para la protección de sus derechos.

Resolución 3700-2025/SPC-INDECOPI

6 de noviembre de 2025

La cancelación de compras en comercio electrónico puede justificarse frente a errores manifiestos y evidentes en el precio ofertado

En el procedimiento seguido por el señor Sheridan Isaac Pajuelo Vera contra Hipermercados Tottus S.A. y Falabella.com S.A.C., la Sala confirmó, modificando fundamentos, la Resolución 2092-2024/CC2, que declaró infundada la denuncia formulada por la cancelación de la compra de una refrigeradora.

En el presente caso, se acreditó que el precio ofertado (S/ 179,00) era considerablemente inferior al valor de mercado del producto —que oscilaba entre S/ 1 799,00 y S/ 2 299,00—, lo que evidenciaba un error informático de sincronización en el sistema. Asimismo, la Sala determinó que dicho error fue comunicado oportunamente al consumidor y motivó la devolución íntegra del monto pagado, evidenciando una actuación diligente por parte del proveedor.

En esa línea, la Sala concluyó que un consumidor promedio podía advertir fácilmente el carácter irreal del precio, por lo que exigir el cumplimiento del contrato en tales condiciones constituiría un supuesto de abuso de derecho, no amparado por el ordenamiento jurídico, descartándose así la existencia de una infracción al deber de idoneidad.

Comentario: A través de esta decisión, la Sala establece un criterio relevante, recalcando que no es posible amparar que una persona se vea beneficiada, en detrimento de otra, por un error manifiesto y conocible, lo cual ocurrió en el caso en concreto respecto del precio del producto.

Resolución 4032-2025/SPC-INDECOP

1 de diciembre de 2025

Consideración de un plazo razonable para obtener la conformidad de obra

En el procedimiento seguido por la señora Saddit Fernández Meléndez contra YS Empresas S.A.C., la Sala revocó la Resolución 0228-2024/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia por poner a disposición unos inmuebles sin conformidad de obra, y, en su lugar, la declaró improcedente por falta de interés para obrar.

La Sala señaló que, en ausencia de un plazo contractual expreso para la obtención de la conformidad de obra, corresponde aplicar un criterio de razonabilidad, otorgando a los proveedores inmobiliarios un plazo de hasta un (1) año desde la entrega del inmueble para gestionar y obtener dicho documento.

En el presente caso, se verificó que los inmuebles fueron entregados en octubre y noviembre de 2022, mientras que la denuncia fue presentada en mayo de 2023, cuando aún no había transcurrido dicho plazo razonable. En consecuencia, no existía una afectación actual que justificara la intervención de la autoridad administrativa.

Así, la Sala concluyó que la denunciante carecía de interés para obrar respecto a este extremo, puesto que el proveedor aún se encontraba dentro de un plazo razonable para cumplir con la obtención de la conformidad de obra, dejando sin efecto la sanción y las medidas ordenadas por este hecho.

Comentario: La Sala, efectuando un cambio de criterio, delimita con mayor claridad el momento a partir del cual puede configurarse una infracción en este tipo de casos (denuncias contra inmobiliarias por falta de la conformidad de obra), brindando predictibilidad tanto a consumidores como a proveedores respecto de sus derechos y obligaciones en la etapa de entrega de inmuebles.

Resolución 4185-2025/SPC-INDECOP

15 de diciembre de 2025

Una compañía aseguradora no puede imponer requerimientos irrazonables o dilatar injustificadamente el procedimiento de evaluación de cobertura

En el procedimiento seguido por la señora Natty Yolanda Fernández Yanqui contra Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., la Sala confirmó la Resolución 0546-2025/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró fundada la denuncia contra la aseguradora, debido a que no otorgó la cobertura del Seguro de Desgravamen por el fallecimiento del hijo de la denunciante.

La Sala determinó que, si bien la póliza exigía la presentación de determinada documentación —entre ella, la historia clínica e informe médico ampliatorio—, la denunciante acreditó de manera reiterada la imposibilidad de obtener tales documentos, proporcionando en su lugar información alternativa razonable y sustentos que demostraban su inexistencia. Pese a ello, la aseguradora continuó solicitando dichos documentos durante un periodo prolongado, sin emitir un pronunciamiento definitivo sobre la solicitud de cobertura.

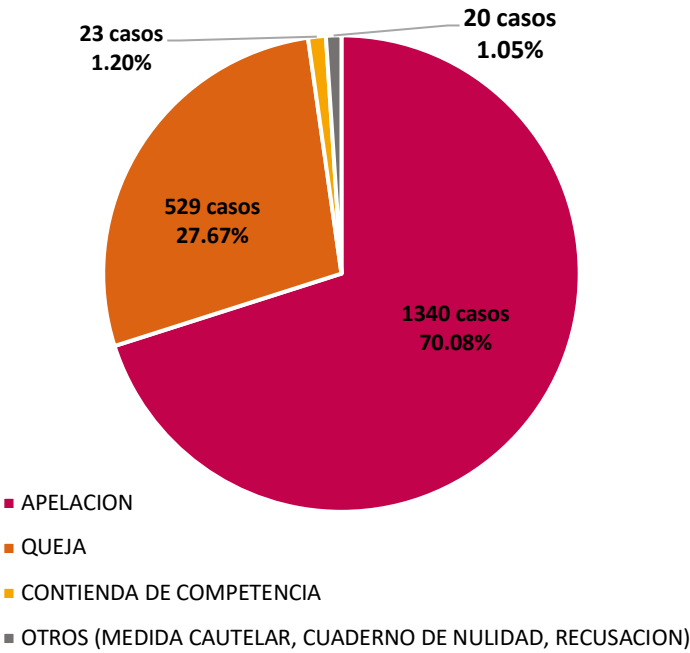
Asimismo, se concluyó que, al 22 de setiembre de 2023, la denunciante había presentado la documentación necesaria y suficiente para que la aseguradora pudiera evaluar el siniestro. En consecuencia, desde esa fecha se inició el cómputo del plazo legal de 30 días previsto en el artículo 74° de la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro. No obstante, la aseguradora no emitió pronunciamiento dentro de dicho plazo, configurándose el consentimiento del siniestro.

Como resultado, la Sala confirmó la multa de 22,97 UIT, la medida correctiva ordenada a la aseguradora consistente en otorgar la cobertura del seguro, y el pago de costas y costos del procedimiento.

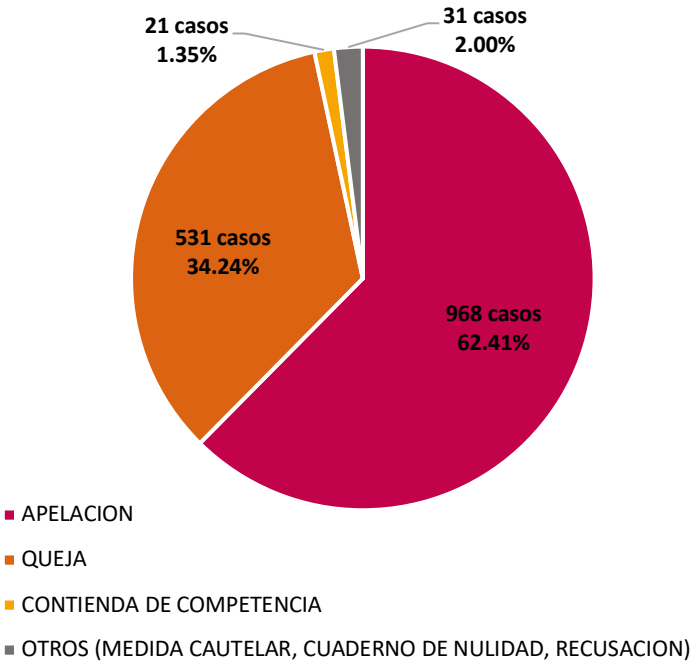
Comentario: A través de esta decisión, la Sala precisa que las aseguradoras no pueden exigir de manera reiterada documentación imposible de obtener ni dilatar indefinidamente la evaluación de un siniestro. Asimismo, reafirma que el consentimiento del siniestro se configura cuando, habiéndose presentado información suficiente para su evaluación, la aseguradora no emite pronunciamiento dentro del plazo legal.

ESTADÍSTICAS

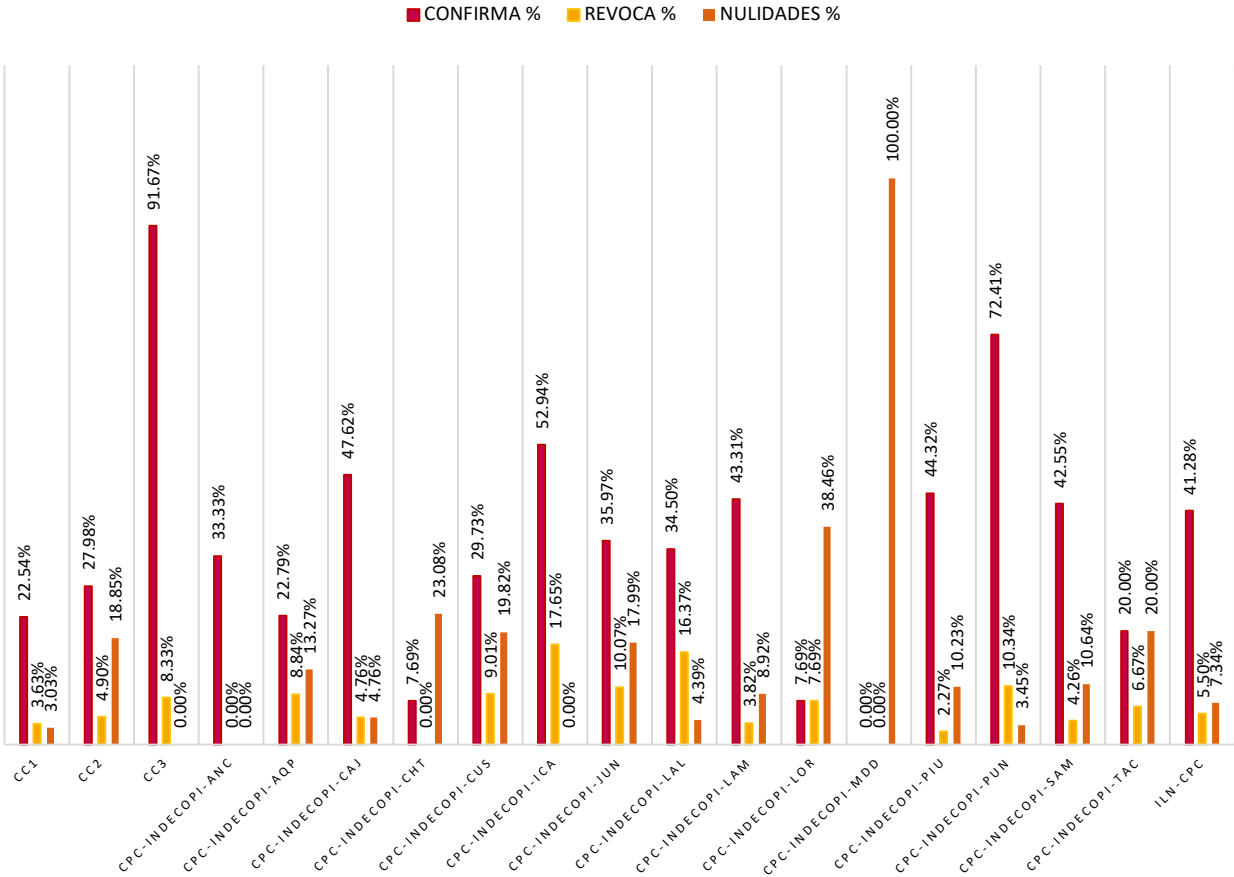
EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC - SET - DIC 2025



EXPEDIENTES RESUELTOS POR LA SPC - SET - DIC 2025



HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN EN LA SPC
SET-DIC 2025



*NULIDADES incluye: nulidad con devolución a primera instancia y nulidad e integración: fundada, infundada, improcedente.



Tribunal de Defensa de la
Competencia y de la Protección
de la Propiedad Intelectual

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**

