

**BOLETIN****PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

DECISIONES RELEVANTES DEL INDECOPI – PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SANCIONAN A ENTIDAD BANCARIA POR ENTREGAR TARJETA DE CREDITO SIN AUTORIZACION Y COBRAR DEUDA INEXISTENTE

La Comisión de la Oficina Regional de Tacna del INDECOPI, mediante la Resolución Final N.º 0006-2026/INDECOPI-TAC, sancionó en segunda y última instancia administrativa a una entidad bancaria con una multa de 3.49 UIT por entregar una tarjeta de crédito a una consumidora sin su consentimiento y atribuirle una deuda derivada de una tarjeta previamente anulada por la propia entidad. La autoridad constató que existía una constancia emitida por el banco que acreditaba expresamente que la cliente no mantenía obligación pendiente alguna.

Al resolver el caso, la Comisión reafirmó que el silencio del consumidor no constituye, en ningún supuesto, una manifestación válida de voluntad para contratar productos o servicios financieros. Por ello, precisó que toda contratación debe sustentarse en el consentimiento previo, expreso e inequívoco del consumidor.

MULTAN A CINE POR IMPEDIR INGRESO CON GASEOSAS DE 1 LITRO

Mediante Resolución Final N.º 62-2026/PS0-INDECOPI-PUN el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Puno, sancionó a una cadena de cines con una multa de 3.49 UIT por impedir que un consumidor ingresara a sus instalaciones con dos gaseosas de un litro adquiridas fuera del establecimiento. La empresa sostuvo que dichas bebidas no eran similares a las que comercializaba y que su restricción encontraba sustento en pronunciamientos previos del Indecopi. No obstante, la autoridad concluyó que la diferencia entre las bebidas vendidas por el cine (946 ml) y las portadas por el consumidor (1000 ml) carecía de relevancia para justificar la prohibición. Asimismo, advirtió que la empresa no acreditó que el ingreso de dichas bebidas generara afectaciones a la infraestructura, seguridad o limpieza del local, por lo que determinó la vulneración del deber de idoneidad al imponer una restricción injustificada al consumidor.

SANCIONAN A EMPRESA DE TELEFONIA Y DISTRIBUIDOR POR FALLAS EN EL CELULAR

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Cajamarca, mediante la Resolución Final N.º 0079-2026/INDECOPI-CAJ, sancionó en segunda y última instancia administrativa a una empresa de telefonía y a su distribuidor autorizado con una multa solidaria de 3.49 UIT por comercializar un teléfono celular que no cumplió con las características ofrecidas. Aunque el equipo contaba con certificación IP68, que garantizaba resistencia al agua hasta 1.5 metros de profundidad durante 30 minutos, presentó daños por filtración de agua luego de ser sumergido por un corto tiempo y a menos de un metro de profundidad.

Al evaluar el caso, la Comisión determinó que las empresas no acreditaron que las fallas del equipo hubieran sido consecuencia de un uso indebido o negligente por parte del consumidor. En ese sentido, concluyó que el producto no cumplió con las condiciones de calidad y desempeño ofrecidas al momento de su comercialización, configurándose una vulneración al deber de idoneidad.

NOTA INFORMATIVA DEL CONSUMIDOR

A un año de la publicación de la Ley N.º 32323, el marco de protección de los consumidores en el Perú se ha fortalecido de manera significativa frente a: i) las comunicaciones comerciales no consentidas, tales como llamadas, mensajes de texto y otras modalidades de contacto publicitario no autorizadas; ii) la protección de los consumidores y la regulación de los servicios financieros, entre las que destaca la implementación de mecanismos para la regularización, rectificación y actualización de la información contenida en las Centrales de Riesgo, garantizando una mayor transparencia en el tratamiento de los datos crediticios y la defensa de los derechos de los usuarios.



En caso tenga alguna
consulta, puede contactar con:

LILIANA SANTOLALLA
lsantolalla@srpmlegal.pe