



BOLETIN JULIO

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DECISIONES RELEVANTES DEL INDECOPI – PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

SANCIONAN A BANCO POR NO ADOPTAR MEDIDAS DE SEGURIDAD SUFICIENTES PARA PREVENIR UNA OPERACIÓN NO RECONOCIDA

Mediante la Resolución Final N.º 024-2026/CPC-INDECOPI-PUN, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno confirmó una multa de 3.78 UIT impuesta a una entidad bancaria por no adoptar medidas de seguridad suficientes para prevenir una transferencia no reconocida por su cliente. La autoridad concluyó que la operación presentaba características inusuales respecto del comportamiento habitual de consumo del usuario y que el banco no acreditó haber activado mecanismos de monitoreo y alertas que permitieran detectar el riesgo y evitar el procesamiento de la transacción. Este pronunciamiento refuerza el deber de las entidades financieras de implementar controles de seguridad eficaces, continuos y proporcionales al riesgo de las operaciones, así como de demostrar que dichos mecanismos fueron efectivamente aplicados en cada caso.

INDECOPI SANCIONA A OPERADOR TURÍSTICO Y AGENCIA DE VIAJES POR INCUMPLIR EL DEBER GENERAL DE SEGURIDAD EN SERVICIO DE PASEO EN VEHÍCULOS TUBULARES

Mediante la Resolución N.º 131-2026/CPC-INDECOPI-ICA, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Ica impuso una multa total de 900 UIT, equivalente a 450 UIT para cada empresa, a un operador turístico y una agencia de viajes por infringir el deber general de seguridad al no adoptar las medidas necesarias para garantizar la integridad de los consumidores durante un paseo en vehículos tubulares en las dunas. El accidente ocasionó el fallecimiento de una turista. La Comisión determinó que el operador turístico incumplió su deber de seguridad al prestar el servicio con un vehículo que presentaba graves deficiencias mecánicas, entre ellas un freno de estacionamiento inoperativo. Asimismo, concluyó que la agencia de viajes incumplió su deber de diligencia al comercializar el paquete turístico sin verificar ni supervisar adecuadamente las condiciones de seguridad del operador contratado, reafirmando que quienes participan en la cadena de prestación del servicio responden por la adopción de medidas razonables para proteger la seguridad de los consumidores.

INDECOPI CONFIRMA RESPONSABILIDAD DE TIENDA POR DEPARTAMENTO POR CANCELAR INDEBIDAMENTE LA COMPRA DE UN TELEVISOR

Mediante la Resolución Final N.º 018-2026/CPC-INDECOPI-PUN, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno confirmó la responsabilidad de una tienda por departamento por infringir el deber de idoneidad al cancelar de manera indebida la compra virtual de un televisor, alegando falta de stock luego de haberse perfeccionado la transacción. Si bien la Comisión confirmó la sanción de amonestación y la declaración de responsabilidad en atención al allanamiento de la empresa, evaluó la medida correctiva impuesta en primera instancia. En ese sentido, la Comisión revocó la medida correctiva original y ordenó que la tienda entregue el televisor adquirido, previo pago por parte de la consumidora del precio originalmente pactado (S/ 329.00). Para ello, consideró que el importe de la compra ya había sido devuelto antes de la interposición de la denuncia, por lo que disponer la entrega del producto sin el correspondiente pago habría generado un enriquecimiento indebido a favor de la consumidora.

NOTA INFORMATIVA DEL CONSUMIDOR

INDECOPI ADVIERTE A AEROLINEAS QUE DEBEN RESPONDER POR PÉRDIDA, ROBO O DAÑOS EN EQUIPAJES

En el marco de la campaña “Fiestas Patrias: tus derechos se respetan”, el Indecopi recordó que las aerolíneas son responsables por la pérdida, robo, daño o deterioro del equipaje que se encuentre bajo su custodia, advirtiéndole que el incumplimiento de esta obligación puede ser sancionado con multas de hasta 450 UIT. Asimismo, recomendó a los pasajeros conservar el ticket de registro del equipaje y tomar fotografías antes del embarque como medios de prueba para sustentar un eventual reclamo. De acuerdo con la entidad, entre 2025 y los primeros meses de 2026 se registraron 241 reclamos relacionados con equipajes: 104 por pérdida, 100 por falta de entrega y 37 por sustracción de artículos. En caso la aerolínea no brinde una solución al reclamo presentado a través del Libro de Reclamaciones, los consumidores podrán acudir al Indecopi para solicitar la tutela de sus derechos.



En caso tenga alguna consulta,
puede contactar con: **Liliana Santolalla**
lsantolalla@srpmlegal.pe