



BOLETIN AGOSTO

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DECISIONES RELEVANTES DEL INDECOPI

SANCIONAN A AEROLINEA POR NO GARANTIZAR UN EMBARQUE PREFERENTE A PASAJERA CON DISCAPACIDAD

Mediante la Resolución N.º 2826-2026/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi confirmó la multa de 3 UIT impuesta a una aerolínea por no garantizar un trato preferente efectivo a una pasajera con discapacidad durante el embarque. Aunque la aerolínea había coordinado previamente su embarque prioritario y asistencia especial, no dispuso oportunamente de los equipos necesarios, ocasionando que la pasajera permaneciera varios minutos al pie del avión, expuesta al frío, mientras otros pasajeros abordaban. La Sala consideró que esta situación obedeció a una deficiente previsión imputable a la aerolínea y no a un hecho imprevisible o de fuerza mayor. Como medida correctiva, Indecopi ordenó capacitar al personal encargado del embarque en el aeropuerto de Arequipa, a fin de garantizar una atención preferente y adecuada a las personas con discapacidad.

INDECOPI SANCIONA A COLEGIO POR IMPEDIR EXAMEN Y NO REGISTRAR NOTAS EN SIAGIE

Mediante la Resolución N.º 206-2026/INDECOPI-JUN, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín confirmó multas por un total de 3.60 UIT a un centro educativo por impedir que un alumno rindiera un examen debido al supuesto impago de pensiones, así como por no registrar sus calificaciones correspondientes al periodo de marzo a septiembre en el SIAGIE. Asimismo, se sancionó al colegio por no contar con un Libro de Reclamaciones. El caso pone de relieve que las instituciones educativas deben garantizar la continuidad y regularidad de la prestación del servicio educativo, evitando medidas que afecten el derecho de los estudiantes por situaciones vinculadas al pago de pensiones y cumpliendo con sus obligaciones de registro y atención de reclamos.

MULTAN A BANCO POR EMPLEAR MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA

Mediante la Resolución Final N.º 352-2026/INDECOPI-AQP, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa confirmó la multa de 3.78 UIT impuesta a una entidad bancaria por incurrir en métodos abusivos de cobranza. La infracción se configuró debido a que el banco remitió comunicaciones relacionadas con las deudas derivadas de créditos hipotecarios y vehiculares del consumidor a un domicilio que no había sido proporcionado ni autorizado por este, exponiendo dicha información a terceros ajenos a la relación crediticia. La Comisión determinó que el banco no logró acreditar que el domicilio utilizado hubiera sido proporcionado, validado o autorizado por el consumidor, por lo que no pudo desvirtuar su responsabilidad por la conducta infractora.

CONFIRMAN MULTA A CASA DE APUESTAS POR NEGAR EL PAGO DE UNA APUESTA GANADORA

Mediante la Resolución Final N.º 2409-2026/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 del Indecopi confirmó una multa de 3.49 UIT a una casa de apuestas y ordenó el pago de S/ 14,850 a una consumidora, al determinar que la empresa rechazó injustificadamente cinco apuestas ganadoras. La empresa alegó que el jugador había realizado únicamente dos remates; sin embargo, Indecopi verificó, a partir de la transmisión oficial del partido, que se realizaron cuatro. Asimismo, la Comisión advirtió que la casa de apuestas no justificó por qué dos de los remates debían ser excluidos y que sus propios Términos y Condiciones establecían que las fuentes utilizadas para validar las apuestas no debían prevalecer cuando existiera una discrepancia con lo ocurrido efectivamente durante el partido. En consecuencia, Indecopi concluyó que la empresa no acreditó una razón válida para desconocer las apuestas ganadoras ni para negar el pago correspondiente.

NOTA INFORMATIVA DEL CONSUMIDOR

INDECOPI FORTALECE SU ATENCIÓN DESCENTRALIZADA CON MÁS DE 34 MIL ASESORÍAS Y 7 MIL RECLAMOS RESUELTOS

Durante el primer semestre de 2026, el Indecopi brindó 34,495 asesorías y resolvió 7,387 reclamos a través de los Centros MAC y sus Oficinas Locales (OLI), fortaleciendo su estrategia de atención descentralizada y acercando los servicios de orientación y solución de controversias a consumidores de Lima y diversas regiones del país. Del total, Lima concentró 28,619 asesorías y 6,726 reclamos resueltos, mientras que los Centros MAC del interior del país registraron 5,876 asesorías y 661 reclamos resueltos.

Estos resultados reflejan el alcance de los mecanismos de atención descentralizada del Indecopi, que permiten a los consumidores acceder a orientación y presentar reclamos de manera más cercana, ágil y oportuna, sin necesidad de trasladarse a las sedes principales de la institución. Asimismo, evidencian la importancia de fortalecer estos canales como herramientas para facilitar el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores a nivel nacional.



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