



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **TRABAJO DE INVESTIGACION –TESIS**, cuyo título es:

“EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN LAS DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS CONSUMIDORES RESPECTO AL SISTEMA FINANCIERO BANCARIO ANTE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA, PERÍODO 2019 - 2020”

Presentado por:

JULIAN ROJAS GRETA JUSTINA DEL ROSARIO

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad con un porcentaje de 13%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate. En Ica, 15 de noviembre del 2022.



Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCION DE UNIDAD DE INVESTIGACION



Dr. Daniel Gerardo Harvey Guterrez
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas



"Eficacia del Procedimiento Sumarísimo en las Denuncias
presentadas por los Consumidores respecto al Sistema Financiero
Bancario ante la Oficina Regional del Indecopi de Ica, período 2019
-2020"

Línea de investigación:

Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Ambientales

TESIS

AUTOR:

GRETA JUSTINA DEL ROSARIO JULIÁN ROJAS

Ica - Perú

2023

DEDICATORIA

A mis padres, Abdón Pablo Julián Velásquez y Carmen Rosario Rojas Neyra, porque fueron mis motores y guías para seguir adelante cada día para concretar mis metas; y, a mi hermano por creer en mí y ser ambos uno solo durante todo este proceso de formación profesional y desarrollo personal.

Dedico esta tesis a ellos, porque son y serán siempre mi fuente de inspiración ante las adversidades que me presente la vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme culminar con éxito este largo camino arduo, pero no imposible.

A mi querido padrino, el Dr. Humberto Hilario Uchuya Carrasco, que ya no se encuentra en este plano terrenal, le agradezco infinitamente mi tesis a él porque me apoyó en esta etapa de mi carrera profesional hasta el último día de su vida y me dejó encaminada para proseguir este trayecto con mis propios pasos; y a mí, por tener la templanza, paciencia y valentía para cristalizar mis objetivos.

RESUMEN

El 2 de octubre de 2010, con la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor se reconoció a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos como autoridad unipersonal encargada de resolver controversias que, por su materia o cuantía, debían ser investigados en una vía ágil. Dichos órganos iniciaron sus funciones el 1 de diciembre de 2010. Ha transcurrido más de 10 años de su entrada en vigencia; por lo que se ha creído conveniente realizar esta tesis, la misma que tiene por objetivo analizar y proponer la mejora en la protección al consumidor por medio de la creación del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Ica.

ABSTRACT

On October 2, 2010, with the issuance of Law No. 29571, the Consumer Protection and Defense Code, the Resolution Bodies of Summary Procedures were recognized as a single-member authority in charge of resolving controversies that, due to their subject matter or amount, had to be investigated in an agile way. These bodies began their functions on December 1, 2010. More than 10 years have elapsed since their entry into force; Therefore, it has been considered convenient to carry out this thesis, the same one that aims to analyze and propose the improvement in consumer protection through the creation of the Resolutive Body of Summary Procedures of Consumer Protection of the Regional Office of Indecopi Ica.

INDICE

DEDICATORIA	2
RESUMEN	3
INDICE	6
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	11
2.1 Planteamiento del problema	11
2.1.1 Antecedentes de la investigación	11
2.1.2 Bases teóricas	14
2.1.3 Descripción de la situación problemática	16
2.1.4 Formulación del problema	18
2.1.5 Justificación e importancia de la investigación	18
2.2 Objetivos	19
2.2.1. Objetivo Principal	19
2.3 Hipótesis y variables de la investigación	19
2.3.1 Hipótesis	19
2.3.2. Variables	19
2.4 Estrategia metodológica	20
2.4.1 Enfoque de Investigación	20
2.4.2 Tipo y diseño de la investigación	20
2.4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	20
III.RESULTADOS	21
IV.DISCUSION	33
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
VIII. ANEXOS	43
6.1 Respuesta en referencia a mi solicitud de información	43
6.2 Glosario	44
6.3 Resoluciones	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: DIFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO TRILATERAL Y EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

Tabla 02: OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS INGRESADAS, ENERO – DICIEMBRE 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

Tabla 03: OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS CONCLUIDAS, ENERO – DICIEMBRE 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

Tabla 04: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS DENUNCIADOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

Tabla 05: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

Tabla 06: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: PROVEEDORES DENUNCIADOS EN EL 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

Tabla 07: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: TIPO DE CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS INTERPUESTAS A LOS PROVEEDORES MAS DENUNCIADOS EN EL 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

TABLA N° 08: OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS INGRESADAS, ENERO – DICIEMBRE 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

TABLA N° 09: OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS CONCLUIDAS, ENERO – DICIEMBRE 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

TABLA 10: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS DENUNCIADOS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

TABLA N° 11: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

TABLA N° 12: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: PROVEEDORES DENUNCIADOS EN EL 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

TABLA N° 13: OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: TIPO DE CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS INTERPUESTAS A LOS PROVEEDORES MAS DENUNCIADOS EN EL 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: CELERIDAD DEL PROCEDIMIENTO SUMARISIMO EN LOS PERÍODOS 2019 Y 2020

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la eficacia del procedimiento sumarísimo en las Denuncias presentadas por los Consumidores respecto al Sistema Financiero Bancario ante la Oficina Regional del Indecopi de Ica, período 2019 -2020 con base a la información solicitada en el marco de los dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-JUS publicado el 11 de diciembre de 2019).

Antes de la creación del Órgano Administrativo Unipersonal la única vía para resolver controversias en materia de consumo recaía en las Comisiones de Protección al Consumidor de la Sede Central y en las Adscritas a las Oficinas Regionales que contaban con dicha delegación, a través del denominado procedimiento ordinario, cuyo plazo máximo de tramitación es de 120 días hábiles.

Sin embargo, debido a la emisión de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, algunos supuestos por materia o cuantía deben ser tramitados, vía procedimiento sumarísimo, ante los OPS; entre ellos, el de la Oficina Regional del Indecopi Ica; el cual ha dotado de celeridad al Sistema de Protección al Consumidor al haber resuelto el mayor número de controversias en materia de consumo, y en un plazo menor al plazo legal establecido (30 días hábiles).

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Planteamiento del problema.

2.1.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1.1 Antecedente Internacional:

“EFICACIA JURÍDICA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR COMO ORGANISMO DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, NAVARRO QUINTANA VELIA ARACELI (2000): La autora en dicho estudio se basa en el origen de la Procuraduría Federal del Consumidor (1976), por tal motivo, nos explica cómo en el transcurso de los años se ha venido aplicando sus funciones dicha Institución, teniendo en cuenta como base legal a la Ley Federal de Protección al Consumidor así como la Carta Magna de los Estados Unidos Mexicanos, y en cuanto a las omisiones que contrae dicha Ley pues éste se apoya en su Código de Comercio, Código Civil, Código Federal de Procedimientos Civiles igualmente en su Reglamento Interno y su Estatuto Orgánico.

Para ello, materializa una interpretación sobre la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y expone las funciones, fines de la Procuraduría Federal del Consumidor. Además, nos explica sobre la competencia y limitaciones de dicha Institución que tiene por objeto promover y proteger los derechos del consumidor, anhelando justicia en las relaciones jurídicas entre proveedores y consumidores.

Sin duda, este trabajo plantea propuestas de reforma con el objetivo de mejorar en los servicios y funciones de la Procuraduría Federal del Consumidor-PROFECO para que éste resulte eficaz al momento de aplicar sus procedimientos, siendo una de ellas que dicho organismo tenga la facultad de exigir al proveedor en el proceso de conciliación que entregue una cantidad de dinero como depósito o fianza semejante a una futura multa impuesta en calidad de indemnización o resarcimiento que haya sufrido el consumidor. Sin embargo, como la misma autora plasma, también sería importante incorporar para un mayor resultado impartir derechos del consumidor desde la educación básica hasta en todas las Universidades tanto públicas como privadas en todo el territorio nacional indistintamente de la carrera profesional que se trate.

2.1.1.2. Antecedentes Nacionales:

“EFICACIA DEL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN LA SOLUCIÓN DE DENUNCIAS ANTE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI EN ANCASH-SEDE CHIMBOTE, PERIODO 2017-2018”, UNIVERSIDAD DE SAN PEDRO, MARIANA LUCIA OJEDA CHU (2019): En dicha investigación la autora desarrolla un análisis al “Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571”, que integra el ejercicio del

Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor, a tal efecto el objetivo era regular la vía para que el consumidor lograra acudir al mencionado órgano impuesto por el Estado, es decir el INDECOPI. Teniendo a este nuevo procedimiento con una duración de 30 días hábiles para la solución sobre los conflictos entre consumidores y proveedores hacia una particularidad singular que se deslinda de aquel principio recogido en la carta magna concerniente al debido procedimiento, que tiene concordancia con lo establecido en el T.U.O de la Ley N° 27444, el mismo que refiere a que la administración pública debe seguir el debido procedimiento administrativo, acorde a lo manifestado por el jurista Juan Carlos Morón Urbina, éste principio constitucional denominado el debido proceso por lo que obra como seguridad ante el usuario al momento de realizar un acto procedimental del Estado. Para ello, se enfocó si dicho procedimiento resultaba eficaz o no respecto a la resolución de denuncias presentadas en la ORI Ancash -Sede Chimbote; sin embargo, la misma autora reconoció que debido a la gran proporción laboral que acontecía la ORI, pues esto influía a su vez en el cumplimiento de plazos por parte de la carga operativa, por ende, ocasionaba que los procedimientos concluyeran fuera del término establecido.

De lo anteriormente expuesto, tal investigación tuvo como objetivo plantear un cambio al “Código de Protección y Defensa del Consumidor” y en paralelo a la directiva que ordena el procedimiento sumarísimo y aumentar la capacidad operativa en la Oficina Regional del Indecopi de Chimbote con el objetivo de garantizar una atención oportuna de las denuncias presentadas.

“ANÁLISIS CRÍTICO DEL RÉGIMEN DE DETERMINACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA EN EL DERECHO PERUANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”, UNIVERSIDAD DE PIURA, RENATO CARCAMO SEMINARIO (2017): El autor desarrolla un análisis acerca de la responsabilidad administrativa, para ello elabora primero un conciso resumen acerca de la responsabilidad civil y penal, semejanzas y discrepancias en medio de la resolución de las mismas. Aquella investigación se enfoca en la labor efectuada por el Tribunal del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual sobre la determinación de responsabilidad de los proveedores si su planteamiento es objetivo o subjetivo según se presente el caso en aplicación a la Ley de Protección al Consumidor.

Ante ello, el autor realiza una serie de evaluaciones sobre los pronunciamientos emitidos por parte del Tribunal del INDECOPI y a su vez analiza la aplicación de los diversos principios del Procedimiento Administrativo Sancionador con el objetivo de saber si los criterios sobre la materia en cuestión son uniformes a nivel nacional.

2.1.1.3. Antecedentes Local

“EL NIVEL DE INFLUENCIA DEL DERECHO DE INFORMACION DEL CONSUMIDOR FRENTE A LA IDONEIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA RELACION DE CONSUMO EN LA CIUDAD DE ICA, AGOSTO 2015” UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, BRYAN ANTONELLO WALTER SOLAR VASQUEZ (2016):

El autor de este trabajo de investigación explica sobre la necesidad de conocer el nivel de información que tiene como consumidor respecto al producto o servicio que se encuentra en el mercado y el impacto que este tiene con la idoneidad del mismo producto o servicio en la ciudad de Ica.

En ese sentido, se plantea como hipótesis general, que, si existe influencia de la información en el consumidor frente al deber de idoneidad del proveedor, entonces es probable que exista un impacto en la relación de consumo en la ciudad de Ica. Es así que después de la aplicación de los instrumentos correspondiente a un número de 100 personas, se obtuvo como resultado que la gran mayoría de consumidores no conoce sobre sus derechos como tales. Asimismo, se estableció que la información de la publicidad si influye en la decisión de consumo y que la gran mayoría de consumidores indicaron que no existe idoneidad en los productos y servicios que se adquiere, por lo que si influye en la satisfacción del consumidor, porque estos indicaron que cuando no existe idoneidad suelen reclamarlo (utilizando diversos mecanismos), por lo que sí existe un impacto en la relación del consumo que tiene relación con la insatisfacción del consumidor. Entonces después del análisis se pudo comprobar la hipótesis planteada inicialmente en el trabajo de investigación. Finalmente, el autor recomienda que el INDECOPI, realice alianzas estratégicas con Institutos, Universidades y Colegios para poder capacitar a los docentes de estas instituciones para que en sus locales puedan realizar charlas informativas sobre los derechos de los consumidores que tiene las personas, también recomienda que el INDECOPI en coordinación con el Ministerio de Educación incluyan en la malla curricular temas sobre protección al consumidor, esto hará que los niños y jóvenes sepan cuáles son sus derechos y deberes al momento de realizar el consumo de productos y servicios, también recomienda que el INDECOPI pueda realizar convenios interinstitucionales con el Ministerio Público, PNP y Municipalidades para que puedan realizar muchos operativos conjuntos e inopinados en la ciudad de Ica, a fin de poder corregir las fallas del mercado que muchas veces se convierte en un delito de estafa y entre otros.

“FACTORES DETERMINANTES DE LA INCORPORACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, CHINCHA 2015 – 2016” UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, WALTER FRANK ANDRADE GUTIERREZ (2018):

En esta investigación el autor desarrolla un razonamiento sobre las Asociaciones de Consumidores que forman actualmente un asunto básico en el método de salvaguardia a la ciudadanía establecidas en la relación de consumo, por lo que, se identifica los factores que fijan la creación y el principal desarrollo de éstas para tomarlos en cuenta y de tal manera elegir los mejores aportes en beneficio del consumidor.

La finalidad de dicho estudio se basó en la identificación sobre la integración y evolución de las asociaciones de consumidores en defensa del consumidor. La naturaleza de esta investigación tiene un método mixto y descriptivo, mediante la cual la población se basó por una proporción de los habitantes de la provincia de Chincha.

Por ende, el método que realizó para la recopilación de apuntes concurre en la utilización de sondeos y a modo de instrumento un test de interrogantes variables, así como los manuales de sesiones. Como resultado obtuvo que aquellos componentes esenciales de la inclusión y evolución de las asociaciones de consumidores dentro de la ciudad de Chincha de conformidad con las herramientas planteadas arrojaron no ser satisfactorias.

2.1.2 Bases teóricas

A través del Artículo 110° de la Constitución Política del año 1979 dio paso a la regulación de la relación de consumo porque mantuvo como finalidad, fomentar los diversos sectores de la producción y defender los intereses de los consumidores.

En ese sentido, antes de la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI; a fines del año 1991 formularon el D.Leg. N° 716 “Ley de Protección del Consumidor” conformado por 51 artículos que delimitaba a los consumidores instituyendo los derechos fundamentales de los mismos: albedrío de elección; recibir información o datos exactos; ofrecimiento de productos y servicios competentes; ser avisado sobre las contingencias o peligros; contar con medio de pago; y el pago por adelantado del saldo del monto y en consecuencia con la reducción de intereses.

Ahora bien, en 1992 mediante Decreto Ley N° 25868, “Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual” se dio un giro crucial con la fundación del INDECOPI como una entidad autónoma. A raíz de ello, con la promulgación de la Constitución Política del Estado del año 1993 se dispuso como rango constitucional sobre los derechos de los consumidores, de tal manera que a través del artículo N° 65 de la Carta Magna dispusieron lo siguiente: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población”.

Asimismo, lo señala Christian Fernando Tantaleán Odar en su artículo “Análisis e Interpretación del Régimen Económico de la Constitución del Estado”, indica que tanto la Constitución de 1979 como la de 1993 ambas sostienen un régimen económico social del mercado, que es la esencia de una iniciativa privada libre.

Para el autor Daniel Echaíz Moreno señaló que: “El artículo 65° atendiendo a su carácter constitucional, es la norma matriz de la regulación normativa de la protección al consumidor en el Perú. De ella se derivan tres funciones básicas del Estado:

- a) El Estado asume un rol defensor del interés de los consumidores y los usuarios, aunque en realidad debería ser un rol tuitivo, es decir protector, en virtud del actual modelo económico (la economía social de mercado) que otorga al Estado la tarea regulatoria, mas no intervencionista, en la economía.
- b) El Estado garantiza el derecho a la información que deberán ofrecer los proveedores sobre los bienes y los servicios que se encuentran en el mercado a disposición de los consumidores y los usuarios, precisamente para contrarrestar (en parte) la natural asimetría informativa.
- c) El Estado vela en particular por la salud y la seguridad de la población, al estimar que se trata de dos bienes jurídicos de especial relevancia, por lo que merecen una mayor tutela estatal”.

De la misma manera, para Victor Hugo Montoya Chávez (2009) concluye: [...] Es menester enfatizar que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario (artículo 65 de la Constitución) es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado, y es así como surge la función reguladora que debe cumplir. El control de los estándares de calidad del servicio, la razonabilidad del precio que se le asigne, el desarrollo sostenido del sector, la acción proactiva y efectiva en el cuidado del medio ambiente y la competencia técnica son consideradas como conductas a ser asumidas por los organismos reguladores, ya sea mediante regulaciones previas como sanciones disuasivas para el infractor como para los distintos competidores de atentar contra los valores de un mercado eficiente y humano.

Por esta razón, en el 2000 designaron potestades al INDECOPI a fin de que brinde a los consumidores medidas correctivas y no indemnizatorias, por intermedio de la Ley N° 27311, “Ley del Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor”, posteriormente en conjunto con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, pactaron varios principios del procedimiento administrativo sancionador.

Asimismo; luego se proclamó el D.Leg. N° 1045 ratificándose la Ley Complementaria del Sistema de Protección del consumidor (hoy por hoy abrogada), este hecho aconteció en el 2008.

Por consiguiente, en el año 2010 se aprobó el “Código de Protección y de Defensa del Consumidor” estipulado mediante Ley N° 29571 conformado por un Título Preliminar, VII Títulos y 160 artículos, reconociendo al INDECOPI como Autoridad Nacional. Referente a ello, recalca lo concerniente con: i) un ordenamiento más íntegro de las cláusulas abusivas en los

contratos de consumo; ii) instauración del arbitraje de consumo a medida de resolución de conflictos dado entre proveedores y consumidores; iii) reformación del procedimiento sancionador en cuestión de protección del consumidor, a través de la implantación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor y; iv) la imposición a todos los locales comerciales a que contengan un Libro de Reclamaciones.

2.1.3 Descripción de la situación problemática.

Primero, partamos que el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimiento Administrativo General”, abarca varios procedimientos dentro de su ordenamiento, por medio de los cuales se encuentran el procedimiento general y el procedimiento especial, éste último se subclasifica en el procedimiento trilateral y sancionador.

El procedimiento especial implica (TABLA 01):

TABLA 01. DIFERENCIAS DEL PROCEDIMIENTO TRILATERAL Y EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

Característica	Procedimiento Trilateral	Procedimiento Sancionador
Sujetos Intervinientes	Hay tres partes: denunciante(s), denunciado(s) y la Administración que resuelve	Hay dos partes (bilateral) denunciado(s) (presunto infractor) y la Administración que resuelve. Además puede intervenir un administrado que promueve el inicio del PAS
Relación procedimental	Entre dos o más administrados y la Administración	Entre la Administración y el administrado presuntamente infractor
Inicio	Se inicia de oficio o por reclamación de parte	Siempre se inicia de oficio
Intensidad de intervención estatal	No es intensa	Es más intensa
Disponibilidad de derechos	Derechos disponibles	No hay disponibilidad de derechos porque hay un interés público de por medio
Rol de la Administración	Solución de la controversia entre los administrados	Cautelar el interés público

FUENTE: Elaborado por la ECP del Indecopi para el artículo “El rol del denunciante en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores” del “Praeceptum N° 01” (pág. 54).

Por ello, cabe entender que el procedimiento sumarísimo gestionado a través del INDECOPI abarca como un procedimiento administrativo TRILATERAL porque brinda autoridad a la Administración Pública para determinar entre un conflicto o argumentos suscitados entre los administrados, consumidores y proveedores, siendo así que por esa relación, el Estado no posee la calidad de parte, porque es completamente extraño al vínculo legal que entre en conflicto.

Es preciso señalar, que por ninguna manera el Estado figurado por intermedio del INDECOPI, corresponda graduarse como sujeto en la relación de consumo, toda vez que ocupa un papel

garantista hacia los consumidores y usuarios, aun cuando en contexto, concerniría ser un rol protector en función del presente sistema económico que brinda hacia el Estado, a modo de labor reguladora y no como partícipe en la economía, esto acorde a lo señalado por el jurista Daniel Echaiz Moreno plasmado en su artículo “*El derecho del consumidor a la seguridad*”.¹

Si bien es cierto, la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI (vigente hasta el 30.04.2021) el cual regulaba el procedimiento sumarísimo, indicaba que las denuncias parte de oficio por el órgano resolutorio, producto como consecuencia de una fiscalización o por la presentación de una denuncia del consumidor que estima que ha sido violado sus derechos. En ese sentido, el Indecopi como juzgador y sancionador inicia desde la manifestación realizada por el mismo administrado. Entonces, volviendo al interrogante sobre el planteamiento del problema el procedimiento sumarísimo ampara plenamente los derechos del consumidor en la Oficina Regional del Indecopi de Ica respecto a las denuncias presentadas por los consumidores sobre el sector financiero bancario durante período 2019-2020, podemos indicar que sí resulta eficaz porque desde la vigencia del procedimiento realizaron distintas reformas con el fin de mejorar la aplicación, razón que permitió que las denuncias administrativas se tramitaran en menos tiempo del plazo legal establecido, es decir los 30 días hábiles, lo que ha favorecido al sistema y usuarios que se sientan satisfechos con sus peticiones en menos lapso.

Sin embargo, no se puede dejar pasar que durante los períodos mencionados en las líneas de arriba las denuncias en el sector bancario han ido aumentando y esto es por falta de concientización y capacitación de los mismos proveedores para que puedan mejorar a través de acciones concretas y seguras sus políticas de atención al cliente, como la atención de los reclamos interpuestos claramente por los consumidores y de tal forma disminuya el número de denuncias interpuestas. Pero, por otro lado el procedimiento sumarísimo es razonable y efectivo ya que durante el lapso del término, el proveedor puede si así lo estime, aceptar la infracción cometida contra el consumidor y así concluir la denuncia administrativa mucho antes del plazo normado en la ley. Por tal motivo, en base a la información solicitada a la Oficina Regional del Indecopi de Ica, respecto a las denuncias presentadas por los consumidores durante el periodo 2019-2020 en referencia al sistema financiero bancario que fueron tramitadas en el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos a efectos de conocer la eficacia de dicho procedimiento se desglosó que en el año 2019 se registró 139 denuncias presentadas que fueron concluidas a favor del consumidor en total 90 denuncias, teniendo como proveedor más denunciado a la Financiera Oh! S.A con 39 denuncias y en segundo lugar al Banco de Crédito del Perú S.A. con 15 denuncias y a Banco Falabella Perú S.A. con 14 denuncias.

De la misma forma, luego de observar el período 2019 corresponde también revisar las denuncias presentadas en el año 2020 resueltas mediante el órgano resolutorio de procedimientos

¹ ECHAIZ MORENO, Daniel. El Derecho del Consumidor a la Seguridad. En: *Ius et Praxis*, pág.108

sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en dicho año se ingresó 92 denuncias que fueron concluidas a favor del consumidor en total 48 denuncias, el proveedor más denunciado fue Financiera Oh! S.A. con 22 denuncias y en segundo lugar el Banco Ripley Perú S.A. con 13 denuncias.

**OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS INGRESADAS,
ENERO – DICIEMBRE 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
8	11	7	7	8	14	15	15	11	9	15	19	139

Fuente: Elaboración del autor

**OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS INGRESADAS,
ENERO – DICIEMBRE 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
20	15	12	0	0	1	6	10	7	13	5	3	92

Fuente: Elaboración del autor

2.1.3.1 Delimitación de la Investigación

- **Delimitación temporal**

Denuncias registradas por la Oficina Regional del Indecopi de Ica en el sistema financiero bancario en el año 2019 y año 2020

- **Delimitación Espacial:**

Denuncias registradas por la Oficina Regional del Indecopi de Ica en el sistema financiero bancario.

2.1.4 Formulación del problema

2.1.4.1 Problema Principal

¿El procedimiento sumarísimo ampara eficazmente los derechos del consumidor en la Oficina Regional del INDECOPI de Ica respecto al sistema financiero bancario de las denuncias presentadas por los consumidores durante el periodo 2019-2020?

2.1.5 Justificación e importancia de la investigación.

La realización del presente trabajo de investigación se basa en el estudio sobre el procedimiento sumarísimo del Indecopi en el sentido si resulta efectivo o no dicho procedimiento administrativo como protección a los derechos del consumidor vulnerados por el proveedor, por lo que veremos si planteamos ciertas medidas de mejora siempre y cuando el procedimiento lo justifique.

Cabe mencionar, que el procedimiento sumarísimo nace en conjunto con la creación del código de protección al consumidor con la finalidad de disminuir, descongestionar y desconcentrar la carga procedimental que venía asumiendo la Comisión de protección al consumidor del Indecopi, por lo tanto esta investigación también se centrará si el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Ica cumple con respetar los plazos legales establecidos por la Directiva N° 5-2017/DIR-COD-INDECOPI y sobre todo si resuelve las denuncias administrativas presentada por los consumidores respecto al sector financiero bancario dentro de los 30 días hábiles regulados por dicha norma.

2.2 Objetivos.

2.2.1. Objetivo Principal

Determinar si el procedimiento sumarísimo ampara eficazmente los derechos del consumidor en la Oficina Regional del INDECOPI de Ica respecto al sistema financiero bancario de las denuncias presentadas por los consumidores durante el periodo 2019-2020.

2.3 Hipótesis y variables de la investigación

2.3.1 Hipótesis

2.3.1.1. Hipótesis Principal o General:

El procedimiento sumarísimo ampara eficazmente los derechos del consumidor en la Oficina Regional del Indecopi de Ica respecto al sistema financiero bancario de las denuncias presentadas por los consumidores durante el período 2019 – 2020.

2.3.2. Variables

2.3.2.1. Variable Independiente

Procedimiento Sumarísimo

2.3.2.2. Variable Dependiente

Derechos del consumidor

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO
El procedimiento sumarísimo	Independiente	Es un mecanismo de protección a través de la cual este provee seguridad jurídica frente a los efectos de las relaciones de consumo.	Cantidad de denuncias ingresadas. Cantidad de denuncias concluidas a favor del consumidor	Ficha de análisis de contenido.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO
Los derechos del consumidor	Dependiente	Es el conjunto de derechos que surgen a partir del vínculo o relación jurídica de consumo entre consumidor y proveedor con la finalidad de adquirir bienes y/o servicios.	Plazos establecidos para atención de reclamos.	Ficha de texto.

2.4 Estrategia metodológica.

2.4.1 Enfoque de investigación:

Investigación cualitativa

2.4.2. Tipo y diseño de la investigación

La investigación es descriptiva.

2.4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La investigación usó las técnicas de análisis documental y de bibliografía.

Los instrumentos de recolección de datos son:

- Ficha de análisis de contenido: Resoluciones Finales
- Ficha de texto

III.RESULTADOS

La investigación analizó el contenido a través de la Ficha de análisis de contenido.

En base a la información proporcionada por la Oficina Regional del Indecopi de Ica sobre las denuncias presentadas por los consumidores en el sistema financiero bancario ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, se analizó que en el año 2019 el total de denuncias ingresadas fueron 139 y en el 2020 se registró 92 denuncias, evidenciando un 47% menos al año anterior debido al Estado de Emergencia Nacional que se presentó en dicho año a consecuencia del brote del COVID-19, estableciendo medidas de emergencia dictadas por los Decretos de Urgencia N° 026-2020 y N° 029-2020 en conjunto con el Decreto Supremo N° 44-2020-PCM y sus prórrogas por lo que en concordancia con el TUO de la Ley N° 27444, estipularon con el objetivo de garantizar los derechos de los ciudadanos inclusive durante la pandemia, suspender temporalmente los plazos de los procedimientos administrativos seguidos ante el INDECOPI desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 6 de mayo de 2020, en especial a los procedimientos de Protección al Consumidor y entre otros. Por consiguiente, mediante Decreto de Urgencia N° 53-2020 publicado el 5 de mayo de 2020 prorrogó la suspensión sobre el cómputo de plazos de inicio y tramitación de los procedimientos administrativos hasta el 27 de mayo de 2020.

A partir de las evidencias anteriores, es destacable señalar el artículo 107°-A del “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, éste nos indica las modalidades de conclusión anticipada del procedimiento de oficio causado por denuncia de parte, es decir que en cualquier etapa que se encuentre el procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede manifestar su conclusión anticipada en el momento que el denunciante plantee desistimiento sobre el procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que concluye la vía administrativa y cuando las partes lleguen a un acuerdo a través de la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación que pone fin a la misma².

Por consiguiente, primero abarcaremos el año 2019 y posteriormente el año 2020, teniendo en cuenta las siguientes pautas: “Número de denuncias ingresadas y concluidas”, “Hechos

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 107-A.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.
En cualquier estado e instancia del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, el órgano resolutivo puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

1. Cuando el denunciante formule desistimiento del procedimiento o de la pretensión antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.
2. Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia antes de la notificación de la resolución que pone fin a la misma.
Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutivo la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento. El procedimiento continuará respecto de aquellos denunciados o pretensiones no comprendidos en dicha conclusión anticipada. 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.

denunciados e infractores según el tipo de conclusión”, índice de los “Proveedores denunciados”; y, el “Tipo de conclusión de las denuncias administrativas interpuestas a los proveedores más denunciados”.

Segundo, también se determinó si los procedimientos que se presentaron durante los períodos 2019 y 2020 concluyeron de manera célere, es necesario contar con una definición de celeridad; Juan Monroy (2013) en su libro “Diccionario Procesal Civil” señala sobre la Celeridad Procesal lo siguiente:” Principio que postula la disminución en la duración de un proceso, para obtener una pronta solución al conflicto o incertidumbre jurídica, sin que eso suponga la restricción del derecho de defensa de las partes, ni las garantías legalmente establecidas” (pág. 52), en consecuencia, en relación con el procedimiento administrativo de protección al consumidor, podríamos pensar que un procedimiento es célere cuando es inferior a los 30 días hábiles por instancia establecidos para el procedimiento sumarísimo.

Vale tener en cuenta que, el procedimiento se computa desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la imputación de cargos al proveedor, y concluye en la fecha de emisión de la resolución final, conforme a la Directiva N° 005-2017-COD-INDECOPI. El criterio en esta investigación para señalar que un procedimiento es célere es en procedimientos sumarísimos:

- Procedimiento célere: 29 días hábiles a menos, por ser inferior al plazo legal.
- Procedimiento no célere: 30 días hábiles a más, porque finalizar dentro del plazo límite o fuera de plazo no implica la disminución de la duración normal del procedimiento.

Y los resultados son:

Período 2019:

En 122 casos el procedimiento finalizó antes del plazo legalmente establecido.

En 17 casos el procedimiento finalizó exactamente en el plazo legalmente establecido.

En porcentajes (**Figura 1**).

Periodo 2020:

En 68 casos el procedimiento finalizó antes del plazo legalmente establecido.

En 24 casos el procedimiento finalizó exactamente en el plazo legalmente establecido.

En porcentajes (**Figura 1**).

FIGURA N° 01

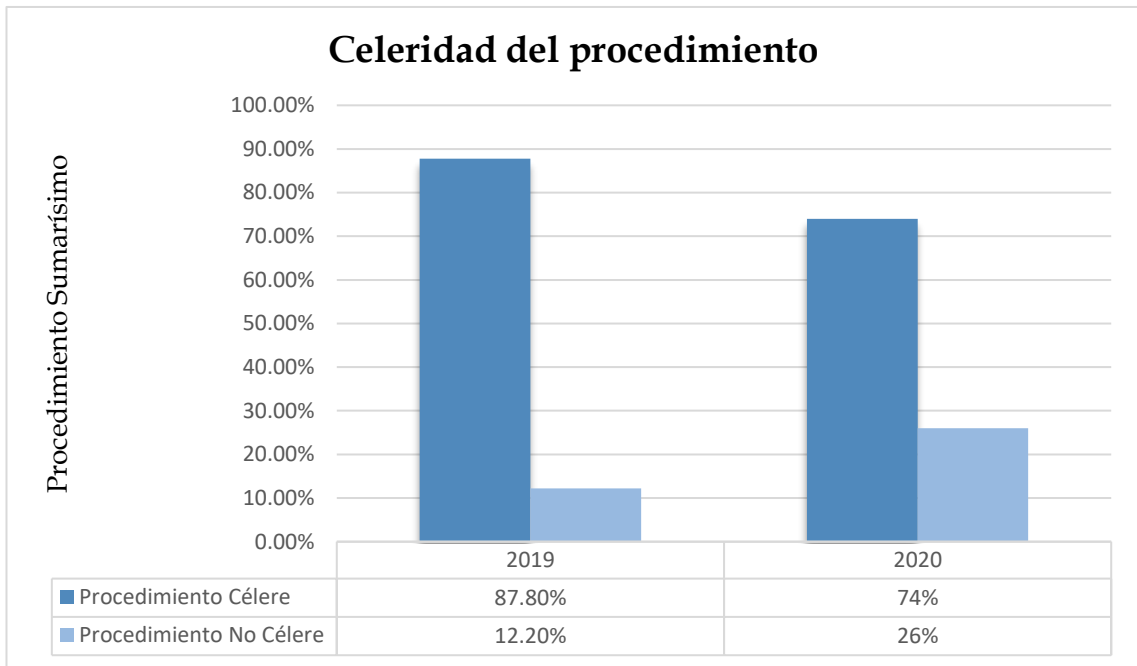


TABLA N° 02

**OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS INGRESADAS,
ENERO – DICIEMBRE 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
8	11	7	7	8	14	15	15	11	9	15	19	139

Fuente: Elaboración del autor

De dicha tabla se visualiza que durante el período 2019 se registraron 139 denuncias respecto al sistema financiero bancario ante la Oficina Regional del Indecopi de Ica para que sea regulado mediante el procedimiento sumarísimo.

TABLA N° 03

**OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS CONCLUIDAS,
ENERO – DICIEMBRE 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
-	5	7	10	8	11	8	15	17	12	10	16	119

Fuente: Elaboración del autor

La tabla N° 03 nos muestra que se concluyeron 119 denuncias en el año 2019, cuando había un registro de ingreso de 139 denuncias; más adelante en el capítulo IV profundizaremos el análisis de ambas tablas.

TABLA N° 04

**OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS DENUNCIADOS
SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

TIPO DE CONCLUSIÓN	N° DE DENUNCIAS	(%)
FUNDADO	66	47.5%
DESISTIMIENTO	13	9.3%
CONCILIACIÓN	10	7.2%
ACUERDO EXTRAPROCESO	1	1%
SUBTOTAL	90	65%
RESTO	49	35%
TOTAL	139	100%

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2019

Elaboración del autor.

La Tabla N° 04 nos muestra que de las 139 denuncias ingresadas durante el período 2019, un 47.5% se concluyó como fundado, 9.3% formularon desistimiento, 7.2% llegaron a un acuerdo conciliatorio dentro del procedimiento administrativo y 1% arribaron acuerdo extraprocés, abarcando un 65% a favor del consumidor.

TABLA N° 05

**OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS INFRACTORES
SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

La Tabla N° 05 nos manifiesta sobre los hechos infractores denunciados ante el Órgano Resolutivo de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, teniendo como un mayor número de 66 denuncias al hecho infractor de Operaciones No Reconocidas – Medidas de Seguridad, 20

calificados como indefinidos, 10 por cobros indebidos de cargos, comisiones e intereses, 9 por falta de atención de reclamo, 6 por Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio, 4 por falta de dispensación de cajero, 3 por atribución indebida de deuda, 3 por cálculo indebido de deuda, 1 por información inexacta y entre otros.

	OPER. NO RECONOCIDA – MEDIDAS DE SEGURIDAD	INDEFINIDO	COBROS INDEBIDOS DE CARGOS, COMISION E INTERESES	FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	METODO ABUSIVO DE COBRANZA	I A C	FALTA DE DISPENSACIÓN DE CAJERO	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA	FALTA DE SOLICITUD DE GESTION	CALCULO INDEBIDO DE DEUDA	INFORMACION INEXACTA	OTROS
ENERO - DIC.	66	20	10	9	6	6	4	3	3	2	1	9

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos-2019

Elaboración del Autor.

TABLA N° 06

OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: PROVEEDORES DENUNCIADOS EN EL 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

N°	PROVEEDORES	N° DE DENUNCIAS
1	FINANCIERA OH! S.A.	39
2	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	15
3	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	14
4	SCOTIABANK PERU S.A.A.	11
5	BANCO BBVA CONTINENTAL S.A.	10
6	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A.- INTERBANK	9
7	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO CAT PERÚ S.A.	8

8	BANCO DE LA NACION	6
9	BANCO RIPLEY PERU S.A.	5
10	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A.	3
11	BANCO CENCOSUD S.A.	3
12	FINANCIERA TFC	3
13	BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.	2
14	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO SULLANA S. A.	2
15	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN PEDRO DE ANDAHUAYLAS	2
16	BANCO GNB PERU S.A.	1
17	BANCO PICHINCHA	1
18	CMAC PIURA S.A.C.	1
19	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SS JUAN PABLO II	1
20	FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. - FINANCIERA CONFIANZA	1
21	MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	1
22	WESTERN UNION PERU S.A.	1

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2019

Elaboración del autor.

La Tabla N° 06 nos indica sobre los proveedores denunciados en el año 2019 referente al rubro financiero – bancario, siendo un total de 22 proveedores denunciados clasificando de la siguiente forma: El proveedor más denunciado fue la Financiera Oh! S.A con 39 denuncias, el Banco de Crédito del Perú S.A. con 15 procedimientos interpuestos, 14 denuncias en contra de Banco Falabella Perú S.A., Scotiabank Perú S.A.A con 11 denuncias, el Banco BBVA Continental S.A. con 10 denuncias, 9 denuncias en contra del Banco Internacional del Perú S.A.A.- INTERBANK, la Caja Rural De Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. con 8 denuncias, el Banco de la Nación con 6

denuncias, el Banco Ripley Perú S.A. con 5 procedimientos, el Banco Interamericano de Finanzas S.A., Banco Cencosud S.A. y la Financiera TFC con 3 denuncias cada una, el Banco Azteca del Perú S.A., La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A. y la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, todas ellas con 2 denuncias; y el Banco GNB Perú S.A., Banco Pichincha, CMAC Piura S.A.C., Cooperativa de Ahorro y Crédito SS Juan Pablo II, Financiera Confianza S.A.A.- FINANCIERA CONFIANZA, MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. y por último Western Unión Perú S.A., las menos denunciadas contando con solo 1 procedimiento en su contra durante todo el período 2019.

TABLA N° 07
OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: TIPO DE CONCLUSIÓN DE
LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS INTERPUESTAS A LOS PROVEEDORES
MAS DENUNCIADOS EN EL 2019 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

	INFRACCION A LA NORMA		DESISTIMIENTO	CONCILIACIÓN	ACUERDO EXTRAPROCESO	ARCHIVO	INADMISIBLE	IMPROCEDENTE	DECLINACION POR COMPETENCIA	TOTAL
	INFRACCION A LA NORMA	ALLANAMIENTO O O RECONOCIMIENTO								
FINANCIERA OH S.A.	9	28	-	-	-	-	-	-	2	39
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	2	2	1	1	-	5	2	2	-	15
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	2	3	4	3	-	2	-	-	-	14

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2019

Elaboración del autor.

La Tabla N° 07 nos señala la forma de conclusión de las denuncias administrativas interpuestas a los 3 proveedores más denunciados ante el sistema Financiero Bancario en el año 2019, teniendo entre ellos a la Financiera Oh! S.A., Banco de Crédito del Perú S.A. y al Banco Falabella Perú S.A.

La Financiera Oh! S.A. de las 37 denuncias que se concluyó como fundada por infracción a la norma, 9 fueron sancionadas con una sanción pecuniaria y 28 formularon allanamiento o llamado también reconocimiento de los hechos infractores y 2 denuncias fueron declinadas a otra área por competencia.

El Banco de Crédito del Perú S.A., 4 se determinaron como fundado, 2 fueron multadas con sanción pecuniaria y 2 por allanamiento; 5 procedimientos se archivaron, 2 denuncias como

inadmisible e improcedente y por último, 1 denuncia presentaron desistimiento y 1 llegó a un acuerdo conciliatorio.

El Banco Falabella Perú S.A. de las 14 denuncias en su contra, 4 procedimientos presentaron desistimiento, 3 concurren en allanamiento y conciliación, 2 fueron multadas con una sanción monetaria y 2 denuncias se archivaron.

TABLA N° 08

**OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS INGRESADAS,
ENERO – DICIEMBRE 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
20	15	12	0	0	1	6	10	7	13	5	3	92

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos-2020

Elaboración del Autor.

TABLA N° 09

**OPS – OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: DENUNCIAS CONCLUIDAS,
ENERO – DICIEMBRE 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
14	13	11	-	-	7	14	10	5	12	12	14	112

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos-2020

Elaboración Propia.

La tabla N° 08 y 09, refleja que en el período 2020 se ingresó 92 denuncias y concluyeron al final 112 procedimientos administrativos.

TABLA N° 10

**OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: HECHOS DENUNCIADOS
SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

La Tabla N° 10 nos muestra que de las 92 denuncias ingresadas durante el período 2020, un 34% se concluyó como fundado, 3.2% formularon desistimiento, 9.8% llegaron a un acuerdo conciliatorio dentro del procedimiento administrativo y un 5.5% arribaron acuerdo extraproceso, abarcando un 52.5% a favor del consumidor.

TIPO DE CONCLUSIÓN	N° DE DENUNCIAS	(%)
FUNDADO	31	34%
DESISTIMIENTO	3	3.2%
CONCILIACIÓN	9	9.8%
ACUERDO EXTRAPROCESO	5	5.5%
SUBTOTAL	48	52.5%
RESTO	44	47.5%
TOTAL	92	100%

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2020

Elaboración del autor.

TABLA N° 11
OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA:
HECHOS INFRACTORES SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN, 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

	OPER. NO RECONOCIDA – MEDIDAS DE SEGURIDAD	INDEFINIDO	COBROS INDEBIDOS DE CARGOS, COMISION E INTERESES	INFORMACION INEXACTA	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA	CALCULO INDEBIDO DE DEUDA	FALTA DE SOLICITUD DE GESTION	METODO ABUSIVO DE COBRANZA	FALTA DE ATENCION DE RECLAMO	OTROS
ENERO - DIC.	41	17	11	5	2	2	1	1	1	11

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2020

Elaboración del autor.

La Tabla N° 11 nos manifiesta sobre los hechos infractores denunciados ante el Órgano Resolutivo de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, teniendo como un mayor número de 41 denuncias al hecho infractor de Operaciones No Reconocidas – Medidas de Seguridad, 17 calificados como indefinidos, 11 por cobros indebidos de cargos, comisiones e intereses, 5 por información inexacta, 2 por atribución indebida de deuda, 2 por atribución indebida de deuda, 2 por cálculo indebido de deuda, los hechos infractores como falta de solicitud de gestión, método abusivo de cobranza y falta de atención de reclamo presentaron 1 denuncia cada una durante el período 2020.

TABLA N° 12

**OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: PROVEEDORES
DENUNCIADOS EN EL 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)**

N°	PROVEEDORES	N° DE DENUNCIAS
1	FINANCIERA OH! S.A.	22
2	BANCO RIPLEY PERU S. A	13
3	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	12
4	BANCO BBVA CONTINENTAL S.A.	11
5	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – INTERBANK. - S.A.A.	9
6	SCOTIABANK PERU S.A.A.	5
7	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO CAT PERÚ S.A.	5
8	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	4
9	BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.	3
10	BANCO DE LA NACION	2

11	CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A.	2
12	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SS JUAN PABLO II	1
13	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FORTALEZA DE AYACUCHO	1
14	ENTIDAD DE DESARROLLO A LA PEQUEÑA Y MICRO EMPRESA SANTANDER CONSUMO PERU S.A.-EDPYME SANTANDER CO	1
15	MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	1

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2020

Elaboración del autor.

La Tabla N° 12 nos indica sobre los proveedores denunciados en el año 2020 referente al rubro financiero – bancario, siendo un total de 15 proveedores denunciados clasificando de la siguiente manera:

El proveedor más denunciado fue la Financiera Oh! S.A con 22 denuncias, el Banco Ripley Perú S.A. con 13 procedimientos interpuestos, 12 denuncias en contra de Banco de Crédito del Perú S.A., el Banco BBVA Continental S.A. con 11 denuncias, el Banco Internacional del Perú S.A.A.- INTERBANK con 9 procedimientos en su contra, el Scotiabank Perú S.A.A. y la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. con 5 denuncias cada una, el Banco Falabella Perú S.A. con 4 procedimientos administrativos, 3 denuncias el Banco Azteca del Perú S.A., el Banco de la Nación y la Caja de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. con 2 denuncias cada una y solo 1 denuncia los siguientes proveedores: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortaleza de Ayacucho, Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa Santander Consumo Perú S.A.- EDPYME SANTANDER CO y MiBanco – Banco de la Microempresa S.A.

TABLA N° 13

OPS- OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE ICA: TIPO DE CONCLUSIÓN DE LAS DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS INTERPUESTAS A LOS PROVEEDORES MAS DENUNCIADOS EN EL 2020 (SISTEMA FINANCIERO BANCARIO)

	INFRACCION A LA NORMA		DESISTIMIENTO	CONCILIACIÓN	ACUERDO EXTRAPROCESO	ARCHIVO	INADMISIBLE	IMPROCEDENTE	DECLINACION POR COMPETENCIA	TOTAL
	INFRACCION A LA NORMA	ALLANAMIENTO O RECONOCIMIENTO								
FINANCIERA OH S.A.	3	9	-	3	-	5	1	1	-	22
BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	5	1	-	-	-	5	1	1	-	13
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	4	-	1	1	-	3	-	-	3	12

Fuente: Oficina Regional del Indecopi de Ica- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos - 2020

Elaboración Propia.

La Tabla N° 13 nos señala la forma de conclusión de las denuncias administrativas interpuestas a los 3 proveedores más denunciados ante el sistema Financiero Bancario en el año 2020, teniendo entre ellos a la Financiera Oh! S.A., Banco de Crédito del Perú S.A. y al Banco Falabella Perú S.A.

La Financiera Oh! S.A. de las 12 denuncias que se concluyó como fundada por infracción a la norma, 3 fueron sancionadas con una sanción pecuniaria y 9 formularon allanamiento o llamado también reconocimiento de los hechos infractores, 3 denuncias arribaron un acuerdo conciliatorio, 5 procedimiento se archivaron, 1 denuncia fue declarada como inadmisibles y 1 se concluyó como como improcedente.

El Banco Ripley Perú S.A., 6 se determinaron como fundado, 5 fueron multadas con sanción monetaria y 1 por allanamiento; 5 procedimientos se archivaron, 1 denuncia como inadmisibles e improcedente, respectivamente.

El Banco de Crédito del Perú S.A. de las 12 denuncias en su contra, 4 procedimientos fueron multados con sanción pecuniaria, 3 concurrieron en archivamiento y declinación por competencia, 1 denuncia presentó desistimiento y finalmente 1 denuncia arribaron acuerdo conciliatorio.

IV.DISCUSION

De la Tabla N° 02 y N° 03, podemos evaluar que ante la Oficina Regional del Indecopi de Ica (ORI - ICA) se ingresaron 139 denuncias para su tramitación a través del procedimiento sumarísimo.

Sin embargo, también se aprecia que de enero a diciembre resolvieron solo 119 denuncias, y esto, no quiere decir que no le hayan dado atención a las 20 denuncias restantes; cabe recordar, que el plazo legal establecido para que las denuncias administrativas en primera instancia sean resueltas ante el “Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos” consta de 30 días hábiles todo ello conforme en el artículo 126° del “Código de Protección y Defensa del Consumidor” y en concordancia con la información proporcionada por la misma ORI – Ica se ha verificado que han resuelto dentro del tiempo establecido y las denuncias restantes en el plazo que les debe corresponder.

Ahora, concierne explicar que en dicho período se obtuvo a favor del consumidor un total de 90 denuncias conforme al tipo de conclusión³ de los hechos denunciados ante el ORPS del Indecopi de Ica, detallado por la tabla N° 04.

De ésta tabla N° 04, visualizamos que durante el período 2019, el consumidor consiguió a través del procedimiento sumarísimo una solución favorable en el 65% de la totalidad de casos, respecto al rubro financiero bancario. En este contexto, se puntualizó cada ítem mencionado en dicha tabla de la siguiente manera: 66 denuncias que se concluyó como fundado logrando una sanción pecuniaria o una amonestación, 13 procedimientos que formularon desistimiento, 10 denuncias que arribaron un acuerdo conciliatorio y por último 1 denuncia que llegó a un acuerdo armonioso fuera del procedimiento administrativo, siendo así un total de 90 denuncias.

Ahora, analicemos la tabla N° 05, desprendemos que a lo largo del 2019 el hecho infractor más denunciado con una evidencia de alza de 47.5 % es por “Operaciones no reconocidas y medidas de seguridad” teniendo un total de 66 denuncias; el 14.5% como indefinido, quiere decir que parte de las denuncias administrativas no fueron subsanadas en el tiempo legal o hayan sido declinadas por competencia, luego el 7.4% por cobros indebidos de cargos, comisiones e intereses, el 6.6% por falta de atención de reclamo y el porcentaje restante por métodos abusivos de cobranza, información inexacta, falta de dispensación en cajero y entre otros.

Por ello, durante los últimos tiempos la evolución de nuestra economía ha conllevado que las entidades financieras extiendan o fomenten una gran diversidad de artículos por medio de los cuales los consumidores logren alcanzar o efectuar operaciones bancarias ante diferentes

³La forma de conclusión anticipada incluye a las denuncias que concluyeron como “conciliación”, “desistimiento” y “acuerdo extraproceso”

establecimientos, en particular se hallan las tarjetas de crédito y débito; pudiendo generar por intermedio de las mismas la contratación de productos y/o servicios sin la obligación de emplear dinero en efectivo.

De conformidad con ello, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) a través de la Resolución SBS N° 264-2008 ratificó el “Reglamento de Tarjetas de Crédito”, con la finalidad de afianzar la transparencia de información sobre la realización de las operaciones con tarjeta de crédito y mejorar las medidas de seguridad para aminorar la práctica dolosa de las mismas.

De la misma manera, la SBS formuló distintas normas adicionales, que su objetivo era comprimir las dificultades y controversias que se originaba entre las partes intervinientes en las operaciones ejecutadas con tarjeta de crédito; en cambio, aparentemente ello no fue suficiente. En relación con eso, se publicó la Resolución SBS N° 6523-2013 el 2 de noviembre de 2013, que decreta el “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”, debido a lo expuesto la SBS busca fortalecer las medidas establecidas, en referencia a la emisión y manejo de tarjetas de crédito y estipular medidas similares para la materia de tarjetas de débito.

Es por esa razón, que señalaremos los aspectos relevantes respecto a cómo se suscitan las operaciones no reconocidas normalmente se producen cuando el consumidor pierde o le roban la tarjeta de crédito y no bloquea de inmediato este producto financiero, de hecho las entidades financieras tienen la obligación por norma regulado por la Resolución de la SBS N° 6523-2013 de poner a disposición de los consumidores los canales pertinentes y necesarios que le permitan bloquear sus tarjetas las 24 horas del día y los 7 días a la semana, el segundo supuesto, es si se da una operación no reconocida dentro de un establecimiento comercial, pues éste conforme a la norma tiene la obligación de verificar la identidad del titular de la tarjeta de crédito es decir que quien se acercó al establecimiento comercial fue el consumidor y el Indecopi verificaría si cumplió con la obligación a su cargo lo que hace una comparación de las firmas consignadas en el voucher con la del Documento Nacional de Identidad del consumidor y si no son similares significaría que el establecimiento comercial ha incumplido con su responsabilidad y otro supuesto es si el consumidor también ha entrado o hecho clic a un link de dudosa reputación que no sean seguros ocasionando que terceras personas capten información privada y a su vez clonen sus tarjetas ocasionando estos consumos u operaciones no reconocidas, llamado el método de phishing.

Es preciso resaltar, que el vínculo legal que se genera entre una entidad financiera y un consumidor al momento de la entrega de una tarjeta de crédito o débito, a su vez crea deberes y derechos para ambas partes. Por ende, las responsabilidades del consumidor, están la de proteger apropiadamente su tarjeta, reservar la confidencialidad de su clave secreta, avisar a la entidad financiera si sufrió de robo, hurto o pérdida de la tarjeta entre otros.

Y respecto a las obligaciones de las entidades financieras, una condición implícita en los servicios financieros es la garantía brindada por los proveedores de que se acogerán a las medidas de seguridad que sean pertinentes para salvaguardar el patrimonio de los consumidores; para ello, se entiende que el consumidor o usuario deposita su confianza en los sistemas de seguridad que contienen las entidades financieras para la determinación y aceptación de cualquier transacción operativa efectuadas mediante las tarjetas de crédito o débito que inquiete su patrimonio.

La Tabla N° 06 fue realizada en función al número total de proveedores más denunciados dentro del período enero - diciembre del 2019. La información pertenece a las denuncias administrativas del sistema financiero bancario resueltas en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, lo cual apreciamos que los proveedores más denunciados teniendo en cuenta los 3 primeros más altos fueron los siguientes: Financiera Oh! S.A. con 39 denuncias interpuestas, Banco de Crédito del Perú S.A. con 15 procedimientos administrativos y en tercer puesto al Banco Falabella Perú S.A. con 14 denuncias administrativas.

Teniendo en cuenta esta información, enseguida nos enfocaremos en los 3 primeros proveedores más denunciados en el año 2019 detectando a la vez su tipo de conclusión del procedimiento administrativo en conjunto de sus hechos infractores.

Ahora bien, la Tabla N° 07 nos muestra que la empresa Financiera OH S.A. si bien es cierto fue el proveedor más denunciado con 39 procedimientos administrativos interpuestos, es decir, 37 denuncias se concluyeron a favor del consumidor las cuales 9 denuncias por infracción a la norma siendo sancionadas con una sanción pecuniaria y por consiguiente, 28 denuncias fueron sancionadas con una amonestación toda vez que dentro del procedimiento administrativo en vez de refutar y acoger una actitud contraria al momento de la presentación de sus descargos formularon su allanamiento reconociendo las pretensiones contenidas en ella, produciendo que el procedimiento acabe previamente antes del plazo legal establecido; todo esto acorde al artículo 112° del “Código de Protección y Defensa al Consumidor”⁴

Además, también se analizó que de las 39 denuncias interpuestas contra la Financiera Oh S.A. se evidenció lo siguiente: Que, el hecho infractor de 28 denuncias que formularon allanamiento, 25 se encuentran relacionadas por operaciones no reconocidas, y los restantes por falta de atención de reclamo, cobro indebido de cargo o intereses y por haber reportado indebidamente a la SBS;

⁴ Código de Protección y Defensa del Consumidor
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(...)

así también, el hecho denunciado de 9 procedimientos administrativos que fueron multadas se desglosa de la siguiente forma: 8 por operaciones no reconocidas y una por cobro indebido de cargos o intereses.

De la misma forma, el Banco de Crédito del Perú S.A. de las 15 denuncias interpuestas en su contra 6 fueron a favor del consumidor puntualizando de la siguiente manera: Cuatro denuncias administrativas por infracción a la norma (2 multadas y 2 allanadas), un desistimiento y una conciliación llevada a cabo dentro del procedimiento administrativo.

En ese mismo orden de líneas, de igual manera se examinó que las 15 denuncias interpuestas contra el Banco de Crédito del Perú S.A. se observó lo siguiente: Que, los procedimientos administrativos que concluyeron a favor del consumidor siendo éstos seis, dos denuncias formularon allanamiento siendo el hecho infractor relacionado por la falta de atención de requerimiento y por cobro indebido de intereses; por otra parte dos denuncias que fueron multadas por infracción a la norma el hecho infractor se trata por método abusivo de cobranza, es decir, llamadas y visitas fuera del horario legal, y el segundo por cobro indebido de cargos e intereses; también se presentó un desistimiento por falta de dispensación en el cajero y una conciliación dentro del procedimiento por falta de atención de requerimiento; por consiguiente, las cinco denuncias administrativas que fueron archivadas su hecho denunciado se trataba por: operaciones no reconocidas y medidas de seguridad, retención indebida de cuotas por crédito hipotecario, falta de dispensación en el cajero y falta de atención de solicitud de gestión; por último, las dos inadmisibilidades e improcedencias se refería a la falta de cumplimiento de requisitos del escrito de denuncia; operaciones no reconocidas - medidas de seguridad y por atribución indebida de contrato de tarjeta de crédito y reporte indebido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, respectivamente.

De tal manera, ocurrió con el Banco Falabella del Perú S.A. el tercer proveedor más denunciado en el año 2019 con 14 procedimientos administrativos concluyendo 12 a favor del consumidor: 5 por infracción a la norma (2 multadas y 3 allanadas), 4 por desistimiento y 3 conciliaciones.

Asimismo, de las 14 denuncias interpuestas se desprende que: el hecho más denunciado fue por operaciones no reconocidas siendo éstos 8 en total las cuales tres formularon desistimientos, dos fueron archivadas y fundadas por infracción a la norma - multada y una conciliación desarrollada dentro del procedimiento; también se concluyó por conciliación dos denuncias administrativas por el hecho infractor de “error de registro y direccionamiento de operación” y por “cobro indebido de cargos e intereses”; 2 allanamientos por método abusivo de cobranza; un desistimiento sobre la denuncia administrativa de Incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio (IAC); una conciliación por cobro indebido de cargos e intereses y por último, un allanamiento por mantener deuda que no correspondía.

Sin otro particular, partamos a explicar el período 2020 cabe precisar que durante este período estuvimos en Estado de Emergencia Nacional producto al brote del COVID-19 establecido mediante los Decretos de Urgencia N° 026-2020 y N° 029-2020 y el Decreto Supremo N° 44-2020-PCM, en concordancia con el TUO de la Ley N° 27444, por lo que el Indecopi emitió un comunicado con el objetivo de no afectar los derechos de los administrados por el estado de emergencia, precisando que del 16 de marzo hasta el 06 de mayo de 2020 todos los plazos referentes a los procedimientos administrativos, y entre otros, que se venían tramitando ante ellos, quedaban suspendidos.

No obstante, se extendió la suspensión del cómputo de plazos hasta el 10 de junio de 2020, regulado en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 26-2020, ampliado por el Decreto Supremo N° 76-2020-PCM, y en el artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 29-2020, ampliado por el Decreto de Urgencia N° 53-2020, ambos ampliados por última vez mediante el Decreto Supremo N° 87-2020-PCM publicado en el Diario Oficial El Peruano el 19 de mayo de 2020.

Por tal motivo, desde el 11 de junio de 2020 se retomó el cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encontraban en curso a la fecha de entrada en vigencia de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 26-2020, publicado el 15 de marzo de 2020.

Entonces, teniendo en conformidad todo ello, explicaremos la Tabla N° 08 y N° 09: Podemos evaluar que ante la Oficina Regional del Indecopi de Ica (ORI - ICA) se registró 92 denuncias para su tramitación a través del procedimiento sumarísimo.

Sin embargo, también detectamos que durante el mes de abril y mayo no hubo registro de alguna denuncia debido a la suspensión de plazos que ordenó el Estado Peruano por el Estado de Emergencia, las mismas que han sido mencionadas en las líneas de arriba.

Por último, se aprecia que fueron concluidas 112 denuncias un número mayor al número de denuncias ingresadas y esto es a consecuencia de las 22 de denuncias restantes del periodo 2019 ubicado en la Tabla N° 03 por lo que se evidencia que se ha resuelto dentro del plazo legal en el 2020.

La Tabla N° 10 se evidenció que durante el período 2020, el consumidor consiguió a través del procedimiento sumarísimo una solución favorable en el 52.5% de la totalidad de casos, respecto al rubro financiero bancario.

En la Tabla N° 11 se analizó que el hecho infractor más denunciado en el período 2020 con un total de 41 denuncias se trata de “Operaciones no Reconocidas”, 17 denuncias como indefinidos, 11 denuncias por el hecho denunciado de “Cobros indebidos de cargos, comisión e intereses”, 5 denuncias por “Información Inexacta”, 2 denuncias por “atribución indebida de deuda”, 2

denuncias por “cálculo indebido de deuda”, 1 por “falta de solicitud de gestión”, 1 por método abusivo de cobranza, 1 por falta de atención de reclamo y entre otros.

La Tabla N°12 fue realizada en función al número total de proveedores más denunciados dentro del período enero - diciembre 2020. La información pertenece a las denuncias administrativas del sistema financiero bancario resueltas en primera instancia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Ica, lo cual apreciamos que los proveedores más denunciados teniendo en cuenta los 4 primeros más altos fueron las siguientes: Financiera Oh! S.A. con 22 denuncias interpuestas, Banco Ripley Perú S.A. con 13 procedimientos administrativos, en tercer puesto al Banco de Crédito del Perú S.A. con 12 denuncias administrativas y en cuarto puesto al Banco BBVA Continental S.A. con 11 denuncias, Teniendo en cuenta esta información de la Tabla N° 11 y haciendo una comparación con la Tabla N° 6, el proveedor más denunciado en ambos períodos con un total de 61 denuncias es Financiera Oh S.A.

De modo que, nos dirigiremos en los 3 primeros proveedores más denunciados en el año 2020 mostrando a la vez su tipo de conclusión del procedimiento administrativo en conjunto de sus hechos infractores.

Ahora bien, la Tabla N° 13 nos mostró que la Financiera OH S.A. es el proveedor más denunciado con 22 procedimientos administrativos, sin embargo, 15 denuncias se concluyeron a favor del consumidor las cuales 3 denuncias por infracción a la norma siendo sancionadas con una sanción pecuniaria y 9 denuncias fueron sancionadas con una amonestación; asimismo, 3 denuncias se concluyeron como conciliación anticipada toda vez que se arribaron dentro del procedimiento administrativo.

Además, también se analizó que de las 22 denuncias interpuestas contra la Financiera Oh S.A. se evidenció que: el hecho infractor más denunciado fue por operaciones no reconocidas siendo un total de 10 denuncias las cuales 3 fueron fundadas y multadas, 3 formularon allanamiento, 1 archivado, 2 conciliaciones y 1 improcedente.

También, se detectó que cuatro denuncias fueron relacionadas al hecho infractor de cobro indebido de cargos, comisión e intereses; 2 por información inexacta, 2 por omisión de información y los restantes entre el hecho denunciado por anulación indebida de compra y generación de deuda.

De la misma forma, el Banco Ripley Perú S.A. de las 13 denuncias interpuestas en su contra, 6 fueron a favor del consumidor puntualizando de la siguiente manera: Cinco denuncias multadas y una allanada, 5 archivadas, 1 inadmisibles y un improcedente.

En ese mismo orden de líneas, de igual manera se examinó que las 13 denuncias interpuestas contra el Banco Ripley Perú S.A. se observó lo siguiente: Que, 10 denuncias fueron relacionadas al hecho infractor por “Operaciones no Reconocidas” y los 3 restantes por cobro indebido de deuda, reprogramación de deuda y un indefinido.

De tal manera, ocurrió con el Banco de Crédito del Perú S.A. el tercer proveedor más denunciado en el año 2020 con 12 procedimientos administrativos concluyendo 6 a favor del consumidor: 4 por infracción a la norma y multadas, 1 por desistimiento y 1 por conciliación. Del mismo modo, como los otros 2 proveedores más denunciados también éste el hecho infractor mayor era por operaciones no reconocidas y medidas de seguridad.

V. CONCLUSION

Del presente trabajo de investigación se determina que el procedimiento sumarísimo sí ampara eficazmente los derechos del consumidor en la Oficina Regional del Indecopi de Ica, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores en el rubro financiero bancario durante el período 2019 - 2020 ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, puesto que, conforme a la información proporcionada por la misma Institución se visualizó que en dichos períodos un 90% se realizó de manera célere e inclusive desarrollando en la mayoría de sus casos el acto conciliatorio alcanzando una pronta solución al conflicto, generando así la disminución en la duración normal del procedimiento administrativo, teniendo solo un 10% que culminó a los 30 días hábiles plazo legal establecido por la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI (vigente hasta el 30.04.2021); no obstante, se evidenció que el hecho infractor más denunciado se trató sobre las operaciones no reconocidas y medidas de seguridad tanto en tarjetas de crédito como de débito; sin embargo, se visualizó que en ambos períodos la mayor parte de denuncias fueron a favor del consumidor siendo mas exactos un 65% en el año 2019 y un 52.5% en el período 2020. En ese sentido, se concluye que la Oficina Regional del Indecopi de Ica durante el periodo 2019 – 2020 ha aplicado el uso correctamente del instrumento normativo del procedimiento sumarísimo a favor del consumidor, logrando transmitir eficacia en los procedimientos administrativos planteados.

VI. RECOMENDACION




Dar orientación a los clientes cuando firmen sus contratos de uso de tarjetas de crédito y débito, fomentar la participación de los usuarios en capacitaciones sobre seguridad financiera y uso adecuado de canales de compra por internet con uso de tarjetas de crédito y débito e implementar mecanismos de atención al cliente de manera oportuna debido a la transformación digital

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CARBONELL O'BRIEN, ESTEBAN (2010). "ANÁLISIS AL CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: LEY N° 29571", Lima, Jurista
Diccionario por la Real Academia Española, La 23.^a edición, 2014
Ley Federal de Protección al Consumidor de México, EDICIÓN 2009, pág.13
"Los Conceptos Fundamentales del Derecho del Consumidor en el Mercosur", Cristian Ricardo A. Piris, 15, Octubre 2004, pág.333
Ley Federal de Protección al Consumidor de México, Edición 2009, pág.13
Silvia Helena Muñoz Cortina, Revista Electrónica de la Facultad de Derecho y Ciencias Política, 2012, página 7
- GUTIERREZ CAMACHO, Walter - "La tutela constitucional de consumidor". En: GUTIERREZ, Walter (dir.) – La Constitución Comentada. Lima: Gaceta Jurídica, 2015, T.II, p. 433 y ss.)
("La Concepción del Consumidor Final y su Implicación práctica", Procuraduría Federal del Consumidor en México, Gabriela Vásquez Flores, Setiembre 2017

VIII. ANEXOS

6.1 Respuesta en referencia a mi solicitud de información

		
<p>Decreto de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"</p>		
<p>CARTA N° 030-2021/INDECOPHCA</p>		
<p>Ica, 7 de abril de 2021</p>		
<p>Señorita: GRETA JUSTINA DEL ROSARIO JULIAN ROJAS gretar96@hotmail.com</p>		
<p>Referencia: Exp. N° 004-2021/AIP-INDECOPHCA</p>		
<p>De mi mayor consideración:</p>		
<p>Me dirijo a usted en atención a su Solicitud de Acceso a la Información Pública presentada el 22 de marzo de 2021, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 021-2019-JUS publicado el 11 de diciembre de 2019).</p>		
<p>Al respecto, cumplo con remitirle lo siguiente:</p>		
<ul style="list-style-type: none">- El reporte de las denuncias presentadas ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Ica, sobre los casos Financieros Bancarios, correspondiente al periodo 2018 al 2020; y,- Copia simple de las resoluciones finales emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Ica, respecto a las denuncias presentadas en el sector Financiero Bancario, desde el año 2019 al 2020, en 1 974 folios.		
<p>Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.</p>		
<p>Atentamente</p>		
		
<p>Ernesto Perta Najarro Jefe Oficina Regional del INDECOPI de Ica</p>		
<p>EPN/wub</p>		
<p>M-SAC-37/02</p>		
<p><small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Av. Conde de Nieva N° 498, 150, Surco, Lima - Perú</small></p>		

6.2 Glosario

Consumidor:

El Artículo IV del TITULO PRELIMINAR, numeral 1 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, indica que: 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010).

Para la Real Academia Española define al consumidor como el que consume o persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios. (Diccionario por la Real Academia Española, La 23.^a edición, 2014).

Asimismo, para la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, en su artículo 2° numeral I señala al consumidor como: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley. (Ley Federal de Protección al Consumidor de México, EDICIÓN 2009, pág.13).

En ese orden de líneas, en el ámbito del Mercado Común del Sur (MERCOSUR) la Resolución 123/96 del GMC28 ha definido consumidor en los siguientes términos: “es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. Equipárense a consumidores a las personas, determinables o no, expuestas a las relaciones de consumo. No se considera consumidor o usuario a aquel que sin

constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de ser integrados en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros”. (“Los Conceptos Fundamentales del Derecho del Consumidor en el Mercosur”, Cristian Ricardo A. Piris, 15, Oct. 2004, pág.333)

Proveedores:

El Artículo IV del Título Preliminar, numeral 2 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, indica que: Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores (...) se considera proveedores a: 1. Distribuidores o comerciantes. - (...). 2. Productores o fabricantes. - (...) 3. Importadores. - (...). 4. Prestadores. - (...)” (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010)

Asimismo, para la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, en su artículo 2° numeral II señala al proveedor como: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios (Ley Federal de Protección al Consumidor de México, Edición 2009, pág.13). Para la Real Academia Española señala al proveedor como dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc. (Diccionario por la Real Academia Española, La 23.ª edición, 2014). Por otro lado, la Ley Uruguaya de Defensa del Consumidor, en su artículo 3° del Capítulo I, estipula que se entenderá por proveedor a: “... Toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública, y en este último caso estatal o no estatal, que desarrolle de manera profesional actividades de producción, creación, construcción, transformación, montaje, importación, distribución y comercialización de productos o servicios en una relación de consumo”. (Ley N° 17.250, 2000)

Producto:

El Artículo IV del Título Preliminar, numeral 3 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, indica que: Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no. (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010)

También la Ley Uruguaya de Defensa del Consumidor, en su artículo 5° del Capítulo I, señala que el término producto es cualquier bien corporal o incorporal, mueble o inmueble. Servicio es cualquier actividad remunerada, suministrada en el mercado de consumo, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales. (Ley N° 17.250,2000)

Para Stanton, Etzel y Walker, autores del libro "Fundamentos de Marketing", definen el producto como "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea" (Fundamentos de Marketing, 13a edición, de Stanton, Etzel y Walker, McGraw Hill, Pág. 248)

Servicio:

El Artículo IV del Título Preliminar, numeral 4 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, indica que: Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia. (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010)

Relación de consumo:

El Artículo IV del Título Preliminar, numeral 5 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, indica que es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010).

También la Ley Uruguaya de Defensa del Consumidor en su artículo 4° nos señala que la relación de consumo es el vínculo que se establece entre el proveedor que, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final.

La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparán a las relaciones de consumo. (Ley N° 17.250, 2000) Juan Espinoza Espinoza (2006:92) se encuentra de acuerdo con aquella doctrina que sostiene que la relación de consumo ha de comprender todas las situaciones en las cuales el consumidor debe ser protegido, vale decir, "antes, durante y después de contratar. Para el autor, además, el objeto de la relación de consumo consiste, por un lado, en la entrega del producto o la prestación del servicio, por el otro, en el pago de la contraprestación. (2006- "Derecho de los Consumidores", Editorial Rodhas).

Asimetría informativa:

El Artículo IV del Título Preliminar, numeral 7 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, indica que la asimetría informativa es una característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores. (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010) De la misma forma, para la abogada Silvia Muñoz señala que la asimetría informativa se deriva del desequilibrio en cuanto a la información que poseen las partes de la relación, ya que siempre el productor poseerá mayor información sobre el producto que fabrica y/o el servicio que presta, de la que un consumidor del mismo podría adquirir, esto, pues en cabeza del productor se encuentran todos los procesos de investigación y desarrollo de los productos, así como la determinación de los posibles riesgos que este ha de incorporar, el poseer esta información (que obviamente es ignorada por el consumidor) pone al productor en una posición privilegiada en la relación de consumo. (Silvia Helena Muñoz Cortina, Revista Electrónica de la Facultad de Derecho y Ciencias Política, 2012, página 7)

Habitualidad:

El Artículo IV del Título Preliminar, numeral 7 del Código de Protección y Defensa al Consumidor Ley N° 29571, define a la habitualidad como aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho. (Código de Protección y Defensa al Consumidor, 2010)

Consumidor final:

Para la Procuraduría Federal del Consumidor en México señala que la determinación de quién puede ejercer como consumidor final del bien adquirido, aunque no sea precisamente quien realizó las gestiones y/o el pago, representa un reto que nos obliga a transformarnos y a actuar de manera oportuna y asertiva. - En México, para efectos jurídicos, el consumidor debe acreditar documentalmente la relación contractual, por lo que si bien en la mayoría de los casos, el consumidor final también es quien paga o contrata los bienes, productos o servicios, en caso de que la persona quien utiliza el servicio o disfruta el bien no apareciera en el ticket, comprobante, factura o nota de venta, se debe constar de alguna forma que él es el consumidor final. (“La Concepción del Consumidor Final y su Implicación práctica”, Procuraduría Federal del Consumidor en México, Gabriela Vásquez Flores, Setiembre 2017) Procedimiento sumarísimo de protección al consumidor: Según lo establecido en los artículos 124° y 126° del Código de

Defensa y Protección al Consumidor Ley N° 29571 modificado por D. Leg. N° 1308, el procedimiento sumarísimo se caracteriza por ser rápido, claro y sencillo para los casos en concreto según su competencia, que tiene como finalidad proteger los derechos del consumidor.

Por ello, el artículo 126° nos señala ciertas reglas para su dicha tramitación: i) Se tramita y se resuelve en un plazo legal no mayor a 30 días hábiles por cada instancia establecida por el Código (...) ii) Por consiguiente, solo se presentan medios probatorios documentales en el momento de la presentación de la denuncia y en el escrito de descargos, cuando corresponda o en junto al recurso de apelación o absolución.

Protección al consumidor:

Protección al consumidor se respalda en la realidad de información asimétrica en el mercado entre consumidores y proveedores. Ahora bien, como en toda relación de consumo existe información asimétrica, la mayoría de dichas situaciones se resuelven en el propio mercado; a través del sistema de precios- el mismo que informa mucho respecto a la calidad de los bienes y servicios - , la publicidad, la misma que se encuentra sujeta a sus propias normas, así como a través de las etiquetas de los productos; siendo más bien cuando ello no ocurre que el mecanismo estatal de la protección al consumidor se activa. (GUTIERREZ CAMACHO, Walter - “La tutela constitucional de consumidor”. En GUTIERREZ, Walter (dir.) – La Constitución Comentada. Lima: Gaceta Jurídica, 2015, T.II, p. 433 y ss.) En este orden de ideas, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú preceptúa que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios.

Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. La norma establece además que el Estado, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

6.3 Resoluciones

	TIPO DE EXPEDIENTE	AÑO DE PRESENTACION	NRO. EXPEDIENTE	FECHA DE PRESENTACION	NOTIFICACION DE IMPUTACION DE CARGOS	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	TIPO / NRO. DOCUMENTO	ACTIVIDAD ECONOMICA	MATERIA	HECHO INFRACTOR	CONCLUSION	TIPO DE SANCION	ACTO	RESOLUCION FINAL	FECHA RESOLUCION FINAL	DÍAS LABORABLES	TIPOS DE DENUNCIA
1	DENUNCIA	2019	000006 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	4/01/2019	17/01/2019	SALAS CISNEROS, GREGORIA ROSAURA / TATAJE SALAS, MARGARITA ROSAURA	BANCO DE CREDITO DEL PERU	RUC : 20100047218	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CUENTA DE AHORROS	MEDIDAS DE SEGURIDAD Y LOS HECHOS OCURRIERON EN EL AÑO 2016. IMPROCEDENTE	IMPROCEDENTE		RESOLUCION FINAL	00000036-2019/P SO-INDECOPI-CA	6/02/2019	15	MEDIDAS DE SEGURIDAD Y LOS HECHOS OCURRIERON EN EL AÑO 2016. IMPROCEDENTE
2	DENUNCIA	2019	000007 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	4/01/2019	18/01/2019	YARASCA HERREIRA, WALTER	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 20100043140	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	REFINANCIAMIENTO	INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000050-2019/P SO-INDECOPI-CA	20/02/2019	24	INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO
3	DENUNCIA	2019	000015 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	8/01/2019	28/01/2019	FLORES MEJIA, MARIA DOLORES	FINANCIERA TFC S.A	RUC : 20337996834	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	PRESTAMO PERSONAL	INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO	ALLANAMIENTO/O/RECONOCIMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000066-2019/P SO-INDECOPI-CA	6/03/2019	28	INFORMACION - FALTA DE ATENCION DE REQUERIMIENTO

4	DENUN CIA	2019	000018 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	10/01/20 19	8/02/201 9	FERNA NDEZ TINCO PA, ANA FLOR	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS CON FIRMA DEL TITULAR	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA 2UIT	RESOL UCION FINAL	000000 97- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	29/03/2 019	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS CON FIRMA DEL TITULAR
5	DENUN CIA	2019	000029 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/01/20 19	12/02/20 19	VALEN CIA FLORE S, MILBA LUISA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	MEDIDA S DE SEGURID AD - OPERACI ONES NO RECONO CIDAS VIA TELEFO NICAS	CONCILIACION	SIN SANCION	RESOL UCION FINAL	000000 59- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	28/02/2 019	13	MEDIDA S DE SEGURID AD - OPERACI ONES NO RECONO CIDAS VIA TELEFO NICAS
6	DENUN CIA	2019	000027 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	25/01/20 19	8/02/201 9	OCHOA ROCA, OTONI EL PAUL	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA POR CONSUM OS NO RECONO CIDOS GENERA NDO REPORT E NEGATI VO ANTE LAS CENTRA LES DE REISGO, PESE QUE LA DENUNC IADA EN SU MOMEN	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 77- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/03/2 019	26	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA POR CONSUM OS NO RECONO CIDOS GENERA NDO REPORT E NEGATI VO ANTE LAS CENTRA LES DE REISGO, PESE QUE LA DENUNC IADA EN SU MOMEN

											TO DEVOLVIO							TO DEVOLVIO
7	DENUN CIA	2019	000030 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/01/20 19	13/02/20 19	ESCAL ANTE MARTI NEZ, JAVIER ANDRE S	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION N	RESOL UCION FINAL	000000 80- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	18/03/2 019	24	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTR ONICO (INTERN ET, APLICAT IVOS MOVILE S Y OTROS)
8	DENUN CIA	2019	000031 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	30/01/20 19	DECLI NADO	PEREZ ZAMO RA, MAYC O	COOPER ATIVA DE AHORR O Y CREDIT OSS JUAN PABLO II	RUC : 204947 58378	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	RESOL UCION FINAL	000000 41- 2019/P SO- ICA	12/02/2 019	DECLI NADO	INDEFINI DO	
9	DENUN CIA	2019	000039 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/02/201 9	14/02/20 19	REYES REYES, FROYL AN FLORE NCIO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	MEDIDA S DE SEGURID AD - OPERACI ONES NO RECONO CIDAS	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION N	RESOL UCION FINAL	000000 84- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	20/03/2 019	25	MEDIDA S DE SEGURID AD - OPERACI ONES NO RECONO CIDAS

10	DENUN CIA	2019	000040 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/02/201 9	15/02/20 19	FARJE GORDI LLO, FABIO LA ROXAN A	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 90- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	22/03/2 019	26	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES
	DENUN CIA	2019	000040 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/02/201 9	15/02/20 19	FARJE GORDI LLO, FABIO LA ROXAN A	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATENCIO N DE RECLAM OS - ATENCIO N INADECU ADA O INCOMPL ETA DEL RECLAM O	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 90- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	22/03/2 019	26	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES
11	DENUN CIA	2019	000041 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/02/201 9	INADM ISIBLE	ALVIT ES PURILL A, LUIS ALEJA NDRO	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	INDEFINI DO	INADMISI BLE	RESOL UCION	000001 22- 2019/P SO- ICA	6/02/20 19	INADM ISIBLE	INADMISI BLE	
12	DENUN CIA	2019	000043 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	4/02/201 9	18/02/20 19	VALDI VIA RODRI GUEZ, CARLO S MANU EL LEONAR DO	BBVA BANCO CONTIN ENTAL	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	FALTA DE REQUER IMIENTO DE CREDIT O HIPOTEC ARIO	DESISTIMIENTO	SIN SANCIO N	RESOL UCION FINAL	000000 87- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	22/03/2 019	25	FALTA DE REQUER IMIENTO DE CREDIT O HIPOTEC ARIO

13	DENUN CIA	2019	000046 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	7/02/201 9	28/02/20 19	YUPAN QUI JUARE Z, HECTO R FROTA CIO	MIBANC O - BANCO DE LA MICROE MPRESA S.A.	RUC : 203820 36655	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - ENVIO DE COMUNI CACIONE S QUE APARENT AN SER ESCRITO S JUDICIAL ES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 07- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	5/04/20 19	27	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - ENVIO DE COMUNI CACIONE S QUE APARENT AN SER ESCRITO S JUDICIAL ES
14	DENUN CIA	2019	000051 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	13/02/20 19	26/02/20 19	ESCAL ANTE MORE NO, GLORI A STEFF ANY	BBVA BANCO CONTIN ENTAL	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	MEDIDAS DE SEGURID AD OPERACI ONES NO RECONO CIDAS	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 12- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/04/20 19	30	MEDIDAS DE SEGURID AD OPERACI ONES NO RECONO CIDAS
15	DENUN CIA	2019	000055 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	15/02/20 19	13/03/20 19	GARCI A GARCI A, SAMUE L ISAIAS	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	debitó de manera indebida una deuda que había sido cancelada	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 28- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	22/04/2 019	29	debitó de manera indebida una deuda que había sido cancelada
16	DENUN CIA	2019	000062 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/02/20 19	4/03/201 9	ARGUE DAS GUTIE RREZ, CLEOF EE LUISA	BANCO CENCOS UD S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 11- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/04/20 19	27	COBRO INDEBID O por concepto de membresía E INFORMA

	DENUN CIA	2019	000062 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/02/20 19	4/03/201 9	ARGUE DAS GUTIE RREZ, CLEOF EE LUISA		RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INFORMA CION	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 11- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/04/20 19	27	CION INEXACT A al momento de cobrar una deuda
1 7	DENUN CIA	2019	000061 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/02/20 19	5/03/201 9	GARCI A YATAC O, NARCI SO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	CONSUM OS NO RECONO CIDOS	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 16- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	11/04/2 019	28	medidas de seguridad por una consumo no reconocido vía web
1 8	DENUN CIA	2019	000067 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	26/02/20 19	7/03/201 9	RODRI GUEZ GUEVA RA, JOSE LUIS	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	CONSUM OS NO RECONO CIDOS	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 18- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	12/04/2 019	27	CONSUM OS NO RECONO CIDOS
1 9	DENUN CIA	2019	000066 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/02/20 19	7/03/201 9	ARGUE DAS MAGUI ÑA, ASTRI D SUJEY	BBVA BANCO CONTIN ENTAL	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	mal dispensació n del cajero	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 26- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/04/2 019	30	mal dispensació n del cajero
2 0	DENUN CIA	2019	000072 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/03/201 9	13/03/20 19	GARCI A YATAC O, NARCI SO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	medidas de seguridad por una consumo no reconocido vía web	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 25- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/04/2 019	26	medidas de seguridad por una consumo no reconocido vía web

21	DENUN CIA	2019	000075 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	7/03/2019	26/03/2019	FLORES ASCEN CIO, ANDRES JESUS	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	falta de legitimidad y se archivó porque no acreditó	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000001 44- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	3/05/2019	29	falta de legitimidad y se archivó porque no acreditó
22	INCUM PL. DE ACUER DO CONCI LIATO RIO SAC	2019	000002 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA- IAC- SAC	2019-03- 11		GUTIE RREZ QUISPE , JEANE TT SONIA	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INCUMPL . DE ACUERD O CONCI LIAT.	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 36- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	25/04/2019		INCUMPL . DE ACUERD O CONCI LIAT.
23	DENUN CIA	2019	000085 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	18/03/2019	1/04/2019	NEGRO N SALVA DOR, JUAN CARLO S	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000001 47- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	7/05/2019	27	metodos abusivos de cobranza
24	DENUN CIA	2019	000090 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	27/03/2019	5/04/2019	QUINC HO SANTI AGO, OSCAR TOMAS	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE INTERES ES	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000001 56- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/05/2019	30	falta de atencion de reclamo
25	DENUN CIA	2019	000092 - 2019/P SO- INDE	28/03/2019	11/04/2019	HUALP A DIAZ, YLIAN A	BBVA BANCO CONTIN ENTAL	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - CALCUL O	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 64- 2019/P SO- INDEC	27/05/2019	30	CONSUM OS NO RECONO CIDOS

			COPI- ICA			LOREN A		BANC ARIO		INDEBID O DE DEUDA				OPI- ICA				
2 6	DENUN CIA	2019	000093 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/03/20 19	24/04/20 19	ALCA UTURI, BENIG NA ROSA	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000001 80- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	12/06/2 019	30	no habría dispensado el cajero y el ddo no habría cumplido con atender los reclamos
2 7	DENUN CIA	2019	000097 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	3/04/201 9	DECLI NADO	MARTI NEZ RAMOS , MARIO ALEXA NDER	FINANCI ERA TFC S.A	RUC : 203379 96834	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		RESOL UCION FINAL	000001 08- 2019/P SO- ICA	5/04/20 19	DECLI NADO	SOLICITU D DE GESTION
2 8	DENUN CIA	2019	000096 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	2/04/201 9	16/04/20 19	SUARE Z VILLA GOMEZ , EDDY JOHN	BANCO CENCOS UD S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 55- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	16/05/2 019	23	COBRO INDEBID O POR USO DE CAJERO POR DISPENS ACION DE DINERO
2 9	DENUN CIA	2019	000100 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	8/04/201 9	29/04/20 19	VASQU EZ SALAS, LUISA DORIS	BANCO CENCOS UD S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000001 72- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	5/06/20 19	28	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O

											COMISIONES							COMISIONES
30	DENUNCIA	2019	000098 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	4/04/2019	22/04/2019	CHAVEZ BURGO S, ALDO	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 20259702411	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEIDAD	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000161-2019/P SO-INDECOPI-CA	22/05/2019	23	medidas de seguridad consumos no reconocidos vía web
31	DENUNCIA	2019	000101 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	8/04/2019	24/04/2019	PEÑA GARCÍA, FRANCISCO EMILIO	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	CONSUMOS NO RECONOCIDOS	ALLANAMIENTO/RECONOCIMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000163-2019/P SO-INDECOPI-CA	24/05/2019	23	atribución indebida de deuda de consumos no reconocidos
32	INCUMPL. DE ACUERDO CONCILIAT.	2019	000001 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	2019-04-05		NEGRO SALVADOR, JUAN CARLOS	BANCO FALABELLA PERU S.A	RUC : 20330401991	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA - LLAMADAS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL	ALLANAMIENTO/RECONOCIMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000151-2019/P SO-INDECOPI-CA	13/05/2019		METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA - LLAMADAS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL
33	DENUNCIA	2019	000113 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	30/04/2019	13/05/2019	TIPACTI MORON, MARIA DEL CARMEN	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 20100043140	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	CONSUMO NO RECONOCIDO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000178-2019/P SO-INDECOPI-CA	11/06/2019	22	CONSUMO NO RECONOCIDO

34	DENUN CIA	2019	000114 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	2/05/201 9	16/05/20 19	OBAND O CORZO , JORGE SANTI AGO	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	devolución del descuento indebido de planilla	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 86- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/06/2 019	23	devolución del descuento indebido de planilla
35	DENUN CIA	2019	000123 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	8/05/201 9	21/05/20 19	SOLIS PEREZ, JAVIER ALEXA NDER	CMAC PIURA S.A.C.	RUC : 201136 04248	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	no habría cumplido con atender el requerimie nto de informació n	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 93- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	21/06/2 019	24	no habría cumplido con atender el requerimie nto de informació n
36	DENUN CIA	2019	000073 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	5/03/201 9	29/05/20 19	CASTR O CHACA LTANA , LUCY JULLIA NA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 03- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	2/07/20 19	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS
37	DENUN CIA	2019	000128 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	14/05/20 19	31/05/20 19	MEND OZA SUMAR I, ROBIN SON	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 04- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	3/07/20 19	24	medidas de seguridad
38	DENUN CIA	2019	000129 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	15/05/20 19	28/05/20 19	CALLE VARGA S, NOELI A ANABE L	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 02- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	1/07/20 19	25	medidas de seguridad

39	DENUN CIA	2019	000130 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	15/05/20 19	29/05/20 19	TORRE S CAMPO S, BASILI S HUGO	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN CAJEROS AUTOMA TICOS	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 96- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	25/06/2 019	20	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN CAJEROS AUTOMA TICOS
40	DENUN CIA	2019	000134 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	17/05/20 19	29/05/20 19	CCOIL LO CASAL INO, ALEJA NDRO JULIO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000001 98- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/06/2 019	22	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS
41	DENUN CIA	2019	000137 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	23/05/20 19	INADM ISIBLE	VERA AYBAR , CESAR BALBI NO	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000004 68- 2019/P SO- ICA	3/06/20 19	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
42	DENUN CIA	2019	000146 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	3/06/201 9	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	SANDO VAL GONZA LES, DANTE MARTI N	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		RESOL UCION FINAL	000001 70- 2019/P SO- ICA	4/06/20 19	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
43	DENUN CIA	2019	000147 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	4/06/201 9	18/06/20 19	RAMOS BARRI OS, JOSE FELIX	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000002 19- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	22/07/2 019	25	allanamien to consumos no reconocido s via web

44	DENUN CIA	2019	000149 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	5/06/201 9	19/06/20 19	VARGA S CORDO VA, HEYD GARD MIGUE L	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENT O		RESOL UCION FINAL	000002 20- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	23/07/2 019	25	habría retención indebida de cuotas por un credito hipotecario
45	DENUN CIA	2019	000150 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	5/06/201 9	17/06/20 19	JACOB O SANC HEZ, GABRI ELA JESUS	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 18- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	19/07/2 019	25	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES
46	DENUN CIA	2019	000155 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	10/06/20 19		ESQUI VEL ESPINO , JULIA GLENDA / HINOS TROZA CHAUC A, CRISPI N/ TORRE S TIPACT I, MARIA VICTO RIA/ PAZOS BARBA CHAN, ORFA ELENA	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		RESOL UCION	000001 85- 2019/P SO- ICA	17/06/2 019	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE

47	DENUN CIA	2019	000156 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	11/06/20 19	1/07/201 9	DIAZ JIMENE Z, ROSAR IO MARIA NELA	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENT O	RESOL UCION FINAL	000002 32- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	12/08/2 019	30	MEDIDAS DE SEGURID AD SE ARCHIVO PERO LA FALTA DE ENVÍO DE ESTADO DE CUENTA SE MULTÓ CON I UIT
48	DENUN CIA	2019	000162 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	17/06/20 19	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	AQUIJE FRANC O, JUAN MANU EL	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	MEMO RAND UM	000003 56- 2019/P SO- ICA	28/06/2 019	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
49	DENUN CIA	2019	000160 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	14/06/20 19	24/06/20 19	SULCA RIOS, SILVIA IRENE	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENT O	RESOL UCION FINAL	000002 22- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	25/07/2 019	24	medidas de seguridad por dos retiros en cajero
50	DENUN CIA	2019	000164 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/06/20 19	10/07/20 19	POZO VALEN ZUELA, FREDY	WESTER N UNION PERU S.A.	RUC : 201069 03230	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOL UCION FINAL	000002 34- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	14/08/2 019	26	SE ACREDIT Ó EL CORRECT O PAGO DE LA TRANSFE RENCIA

	DENUN CIA	2019	000164 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/06/20 19	10/07/20 19	POZO VALEN ZUELA, FREDY		RUC : 201069 03230	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE ATENCIO N DE SOLICITU D DE GESTION	ALLANAMIEN TO/ RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 34- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	14/08/2 019	26	FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO
5 1	DENUN CIA	2019	000166 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/06/20 19	28/06/20 19	ALVAR EZ FELIPA , CHRIST IAN MIGUE L	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ALLANAMIEN TO/ RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 31- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/08/20 19	30	allanmien to consumos no reconocido s
5 2	DENUN CIA	2019	000168 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/06/20 19	5/07/201 9	MALD ONAD O VELA DE POLAN CO, JENNY EMILIA	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 33- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	13/08/2 019	28	MEDIDAS DE SEGURID AD, OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - DISPENS ACIÓ N DE EFECTIV O
5 3	DENUN CIA	2019	000167 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/06/20 19	11/07/20 19	MARRE ROS RAMOS , SEGUN DO MIGUE L	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA CTS	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	ALLANAMIEN TO/ RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 35- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/08/2 019	26	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES

	DENUN CIA	2019	000167 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/06/20 19	11/07/20 19	MARRE ROS RAMOS , SEGUN DO MIGUE L		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA CTS	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE REGISTR O DE OPERACI ONES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 35- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/08/2 019	26	NO SE ACREDIT Ó LA RETENCI ÓN INDEBID A
	DENUN CIA	2019	000167 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/06/20 19	11/07/20 19	MARRE ROS RAMOS , SEGUN DO MIGUE L		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA CTS	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 35- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/08/2 019	26	SILLEGÓ A APERTUR AR LA CUENTA CTS
	DENUN CIA	2019	000167 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/06/20 19	11/07/20 19	MARRE ROS RAMOS , SEGUN DO MIGUE L		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA CTS	INFORMA CION - FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO	ALLANAMIEN TO/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 35- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/08/2 019	26	INFORMA CION - FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO
5 4	DENUN CIA	2019	000169 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/06/20 19	INADM ISIBLE	BULEJ E ELIZAL DE DE DIAZ, JESUS ROSAR IO	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000005 90- 2019/P SO- ICA	5/07/20 19	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
5 5	DENUN CIA	2019	000170 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	25/06/20 19	11/07/20 19	MORO N MOQUI LLAZA, JOSE LUIS	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE INTERES ES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 36- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	16/08/2 019	27	NO ACREDIT Ó QUE VENDRÍA EFECTUA NDO DEBITOS DE MANERA

																			INDEBIDA
	DENUN CIA	2019	000170 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	25/06/20 19	11/07/20 19	MORO N MOQUI LLAZA, JOSE LUIS		RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	INFORMA CION - FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 36- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	16/08/2 019	27	INFORMA CION - FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO	
5 6	DENUN CIA	2019	000171 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/07/201 9	16/07/20 19	CAJUS OL CHAPO ÑAN, MELCH OR	FINANCI ERA TFC S.A	RUC : 203379 96834	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	FALTA DE IDONEID AD - COBRO DE DEUDA CANCEL ADA	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 39- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	21/08/2 019	27	FALTA DE IDONEID AD - COBRO DE DEUDA CANCEL ADA	
5 7	DENUN CIA	2019	000172 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	1/07/201 9	15/07/20 19	GALLI QUIO CASTR O, MARIA DEL PILAR	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OPERACI ONES CON TARJETA Y CLAVE	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 38- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	20/08/2 019	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OPERACI ONES CON TARJETA Y CLAVE	
5 8	DENUN CIA	2019	000174 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	3/07/201 9	12/07/20 19	TORRE S RAMOS , LEONOR YMELDA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS	ALLANAMIEN TO/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000002 37- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	19/08/2 019	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS	

											MOVILES Y OTROS)							MOVILES Y OTROS)
59	DENUN CIA	2019	000177 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	10/07/20 19	19/07/20 19	CASTR O RAMOS , HOWA RD	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 43- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/08/2 019	28	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
	DENUN CIA	2019	000177 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	10/07/20 19	19/07/20 19	CASTR O RAMOS , HOWA RD	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 43- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/08/2 019	28	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
60	DENUN CIA	2019	000181 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/07/20 19	22/07/20 19	MEZA HERNA NDEZ, MONIC A GISELL A	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 48- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	3/09/20 19	30	CONSUM OS NO RECONO CIDOS POR INTERNE T

											VOS MOVILES Y OTROS)							
6 1	DENUN CIA	2019	000183 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	15/07/20 19	22/07/20 19	MEDIN A PACHA S, LUIS JONAT HAN	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 49- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	3/09/20 19	30	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES
6 2	DENUN CIA	2019	000185 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	19/07/20 19	26/07/20 19	TIPIAN TASAY CO, GLADY S ANTON IA	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000002 52- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	5/09/20 19	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
6 3	DENUN CIA	2019	000186 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	22/07/20 19	2/08/201 9	CERSS O GUERR ERO, GIANC ARLO DANIEL	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000002 55- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/09/20 19	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

64	DENUN CIA	2019	000187 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	23/07/20 19	2/08/201 9	VERA AYBAR , CESAR BALBI NO	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS POS/MPO S Y OTROS DISPOSIT IVOS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 56- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/09/20 19	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS POS/MPO S Y OTROS DISPOSIT IVOS
65	DENUN CIA	2019	000189 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	24/07/20 19	5/08/201 9	CCAUL LA GOMEZ , JUAN ROGEL IO	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000002 57- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	10/09/2 019	27	ATRIBUC ION INDEBID A POR LA CONTRA TACION DE UNA TC Y REPORTA DO ANTE LA SBS
66	DENUN CIA	2019	000188 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	23/07/20 19	1/08/201 9	ALEJO S QUISPE , JOSE LUIS	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 54- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	6/09/20 19	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
67	DENUN CIA	2019	000192 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	26/07/20 19	7/08/201 9	DONA YRE MUÑO Z, MARIA ANTON IETA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 60- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	12/09/2 019	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE

											T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)							T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
6 8	INCUM PL. DE ACUER DO CONCI LIATO RIO SAC	2019	000004 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA- IAC- SAC	2019-07- 25		FLORE S TAYPE, MARI LUZ	COOPER ATIVA DE AHORR O Y CREDIT O SAN PEDRO DE ANDAH UAYLAS	RUC : 201920 82570	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	DEPOSIT O A PLAZO FIJO	INCUMPL . DE ACUERD O CONCI LIATORIO SAC	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 59- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	11/09/2 019		
6 9	DENUN CIA	2019	000194 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	31/07/20 19	12/08/20 19	ARAPA CUPE, MARIA ANGEL ICA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 63- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	13/09/2 019	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
	DENUN CIA	2019	000194 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	31/07/20 19	12/08/20 19	ARAPA CUPE, MARIA ANGEL ICA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INFORMA CION - FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 63- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	13/09/2 019	25	INFORMA CION - FALTA DE ATENCIO N DE REQUERI MIENTO

70	DENUN CIA	2019	000195 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	31/07/20 19	12/08/20 19	TENOR IO GALIN DO, CATHE RIN LISSET	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - ERROR EN REGISTR O Y DIRECCI ONAMIE NTO DE OPERACI ONES	CONCILIACION	SIN SANCIO N	RESOL UCION FINAL	000002 61- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	12/09/2 019	24	FALTA DE IDONEID AD - ERROR EN REGISTR O Y DIRECCI ONAMIE NTO DE OPERACI ONES
71	DENUN CIA	2019	000197 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	2/08/201 9	13/08/20 19	ARGU MEDO SOTO, ISAAC	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN LA PAGINA WEB DEL BANCO	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 62- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	13/09/2 019	24	CARGO INDEBID O DE 4 OPERACI ONES QUE NO SE CONCRE TARON
72	DENUN CIA	2019	000203 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	13/08/20 19	23/08/20 19	VALDI VIA ROSAL ES, CESAR NARCI SO	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE ATENCIO N DE SOLICITU D DE GESTION	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 72- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	24/09/2 019	23	SE MULTÓ CON IUIT CONSUM OS NO RECONO CIDOS MEDIDAS DE SEGURID AD
73	DENUN CIA	2019	000204 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	14/08/20 19		DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	PARIO NA PALOM INO, FREDY	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	MEMO RANDUM	000004 40- 2019/P SO- ICA	15/08/2 019		DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE

74	DENUN CIA	2019	000205 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	14/08/20 19	26/08/20 19	PEREZ TOMAS EVICH, JUAN DANTE	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - REPORTE INDEBID O A CENTRAL ES DE RIESGO	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000002 75- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/09/2 019	25	ATRIBUC ION INDEBID A - REPORTE INDEBID O A CENTRAL ES DE RIESGO
75	DENUN CIA	2019	000206 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	14/08/20 19	23/08/20 19	MEDIN A MONT ALVAN , ABRAH AM ISAAC	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 69- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	19/09/2 019	20	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL
76	DENUN CIA	2019	000210 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/08/20 19	28/08/20 19	AURIS ARONI, MARLE NI CRISTI NA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 80- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	4/10/20 19	28	SE SANCION Ó OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

77	DENUN CIA	2019	000209 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	16/08/20 19	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	VALDI VIA GRADO S, LUIS JORGE	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000004 59- 2019/P SO- ICA	26/08/2 019	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
78	DENUN CIA	2019	000211 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/08/20 19	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	CONET TA RONCA GLIOL O, IDO ALFRE DO	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000004 51- 2019/P SO- ICA	21/08/2 019	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
79	DENUN CIA	2019	000212 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/08/20 19	9/09/201 9	DIAZ CALLE, MARIA	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE INTERES ES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 88- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/10/2 019	27	SE SANCION Ó CON 1 UIT UNA FALTA DE ATENCIO N DE RECLAM O
	DENUN CIA	2019	000212 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/08/20 19	9/09/201 9	DIAZ CALLE, MARIA	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATENCIO N DE RECLAM OS - FALTA DE ATENCIO N DE RECLAM O	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 88- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/10/2 019	27	
80	DENUN CIA	2019	000213 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/08/20 19	3/09/201 9	BELTR AN CALDE RON VDA DE MONT OYA,	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 81- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	7/10/20 19	25	INFUNDA DA - OPERACI ONES NO RECONO CIDAS

						CARME ROSA					(INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)							
8 1	DENUN CIA	2019	000215 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	27/08/20 19	4/09/201 9	HUAM AN PACHA S, PEDRO	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE HABERES	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN CAJEROS AUTOMA TICOS	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000002 83- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	10/10/2 019	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN CAJEROS AUTOMA TICOS
8 2	DENUN CIA	2019	000218 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/08/20 19	10/09/20 19	LUIJAN QUISPE DE MUÑO Z, CELIA MARIA	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 87- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	14/10/2 019	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS
8 3	DENUN CIA	2019	000217 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	27/08/20 19	6/09/201 9	MEDIN A MONT ALVAN . ABRAH AM ISAAC	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 85- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	11/10/2 019	26	SE SANCI ÓN METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL

84	DENUN CIA	2019	000219 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	27/08/20 19	10/09/20 19	MAYU RI TACAS, MARIA MATIL DE TERES A / YARAS CA MAYU RI, KAREL IA LIZBET H	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS POS/MPO S Y OTROS DISPOSIT IVOS	DESISTIMIENTO	SIN SANCION	RESOL UCION FINAL	000002 86- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	14/10/2 019	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS POS/MPO S Y OTROS DISPOSIT IVOS
85	DENUN CIA	2019	000221 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/08/20 19	11/09/20 19	GALLE GOS CABEZ UDO, RAUL SILVER	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 89- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	15/10/2 019	25	AUTORIZ ACION INDEBID A DE ENVIO DE DINERO A UN TERCERO VIA INTERNE T - MEDIDAS DE SEGURID AD
86	DENUN CIA	2019	000226 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	4/09/201 9	13/09/20 19	OCAÑA ZAPAT A, ROSA CARID AD	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE ENVIO DE ESTADOS DE CUENTA FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000002 95- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/10/2 019	25	FALTA DE ENVIO DE ESTADOS DE CUENTA FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE

											O DE INTERES ES							INTERES ES
87	DENUN CIA	2019	000227 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	5/09/201 9	16/09/20 19	FARFA N OCON, JHONA TAN	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 97- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	18/10/2 019	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
88	DENUN CIA	2019	000233 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	11/09/20 19	19/09/20 19	CACER ES DE ESPINO ZA, RAQUE L ADELA IDA / VARGA S CONDO RI, KATY MASSI EL	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA LUIT	RESOL UCION FINAL	000003 01- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	23/10/2 019	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
89	DENUN CIA	2019	000232 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	11/09/20 19	24/09/20 19	ANGUL O LEON, LIZBET H JACKE LINE	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000003 05- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	29/10/2 019	26	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O

											COMISIONES							COMISIONES
90	DENUN CIA	2019	000236 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	13/09/20 19	25/09/20 19	PEREA RIOS, FELIX ARTIME	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	CAJERO AUTOMA TICO - DISPENDI O	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000003 09- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	5/11/20 19	30	NO HABRÍA DISPENS ADO EL DINERO DEL CAJERO
91	DENUN CIA	2019	000238 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	16/09/20 19	30/09/20 19	MAYU RI TACAS, MARIA MATIL DE TERES A	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A. NANCY MONGE (ESTABL COMER)	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OPERACI ONES CON TARJETA Y CLAVE	ARCHIVO DE LA DENUNCIA Y ALLANAMIENT O	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000003 12- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	7/11/20 19	29	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OPERACI ONES CON TARJETA Y CLAVE
92	DENUN CIA	2019	000239 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	18/09/20 19	INADM ISIBLE	CHAM BIDE LA VEGA, SARA VANES SA	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000008 52- 2019/P SO- ICA	26/09/2 019	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
93	DENUN CIA	2019	000244 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	19/09/20 19	INADM ISIBLE	BALLA SCO INGA, JONNY FELIX	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000008 64- 2019/P SO- ICA	30/09/2 019	INADM ISIBLE	INADMISI BLE

	DENUN CIA	2019	000244 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	19/09/20 19	INADM ISIBLE	BALLA SCO INGA, JONNY FELIX	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000008 64- 2019/P SO- ICA	30/09/2 019	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
9 4	DENUN CIA	2019	000245 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	20/09/20 19	3/10/201 9	VICEN TE ROMA NI, MAIRA	COOPER ATIVA DE AHORR O Y CREDIT O SAN PEDRO DE ANDAH UAYLAS	RUC : 201920 82570	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE ATENCIO N DE SOLICITU D DE GESTION	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000003 16- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	12/11/2 019	29	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE ATENCIO N DE SOLICITU D DE GESTION
9 5	DENUN CIA	2019	000248 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	24/09/20 19	4/10/201 9	SANCH EZ MORA LES, VANES SA YSABEL	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OTRAS SOLICITU DES - FALTA O DEMORA DE RESPUES TA	CONCILIACION	SIN SANCIO N	RESOL UCION FINAL	000003 17- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	13/11/2 019	29	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA - FALTA O DEMORA DE RESPUES TA
9 6	INCUM PL. DE ACUER DO CONCI LIAT.	2019	000004 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA- IAC	2019-09- 30		NEGRO N SALVA DOR, JUAN CARLO S	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INCUMPL . DE ACUERD O CONCILI AT.	CONCILIACION	SIN SANCIO N	RESOL UCION FINAL	000003 23- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	19/11/2 019		METODO S ABUSIVO DE COBRAN ZA
9 7	DENUN CIA	2019	000256 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	4/10/201 9	16/10/20 19	MARIN A TRIGO SO, LIVIA MILEN A	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000003 26- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	21/11/2 019	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO

									BANCARIO		NICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)							NICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)
98	INCUMPL. DE ACUERDO CONCILIAT.	2019	000005 - 2019/P SO-INDECOPI-CA-IAC	2019-10-01	HUAMAN SALAS, ADRIAN	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.	RUC : 20517476405	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	PRESTAMO PERSONAL	INCUMPL. DE ACUERDO CONCILIAT.	CONCILIACION	SIN SANCION	RESOLUCION FINAL	000003 25-2019/P SO-INDECOPI-CA	20/11/2019			INCUMPL. DE ACUERDO CONCILIAT.
99	DENUNCIA	2019	000258 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	7/10/2019	22/10/2019	BALLASCO INGA, JONNY FELIX	BANCO DE LA NACION	RUC : 20100030595	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CUENTA DE AHORROS	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	CONCILIACION		RESOLUCION FINAL	000003 30-2019/P SO-INDECOPI-CA	26/11/2019	26	arribaron un acuerdo sobre la negación de dar el libro de reclamaciones y se archivé a ambos por no haber supuestamente brindado un servicio indoneo
	DENUNCIA	2019	000258 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	7/10/2019	22/10/2019	BALLASCO INGA, JONNY FELIX	BANCO DE CREDITO DEL PERU	RUC : 20100047218	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CUENTA DE AHORROS	FALTA DE IDONEIDAD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	000003 30-2019/P SO-INDECOPI-CA	26/11/2019	26	
	DENUNCIA	2019	000258 - 2019/P SO-INDECOPI-CA	7/10/2019	22/10/2019	BALLASCO INGA, JONNY FELIX	BANCO DE LA NACION	RUC : 20100030595	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CUENTA DE AHORROS	FALTA DE IDONEIDAD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	000003 30-2019/P SO-INDECOPI-CA	26/11/2019	26	

100	DENUN CIA	2019	000261 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	16/10/20 19	25/10/20 19	ROJAS PEREZ, SILVIA CRISTI NA	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A./ ENTEL	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA/ALL ANAMIENTO		RESOL UCION FINAL	000003 35- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	2/12/20 19	27	NEGACIÓ N DE ENTREG AR LO 3 EQUIPOS CELULAR ES /FALTA DE REGISTR O Y APLICACI ÓN EN SU SIST. DE PAGO LA COMPRA DE LOS 3 EQUIPOS
101	DENUN CIA	2019	000263 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	16/10/20 19	1/11/201 9	ROMA NI CURAH UA, RONAL	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN CAJEROS AUTOMA TICOS	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000003 36- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	2/12/20 19	22	FALTA DE DISPENS ACION DE DINERO POR CAJERO
102	DENUN CIA	2019	000268 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	23/10/20 19	4/11/201 9	NEGRO N SALVA DOR, JUAN CARLO S	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000003 42- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	6/12/20 19	25	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - LLAMAD AS Y VISITAS FUERA DEL HORARIO LEGAL

103	DENUN CIA	2019	000269 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	23/10/20 19	7/11/201 9	SANCH EZ GUTIE RREZ, ANGEL JOSE	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOL UCION FINAL	000003 47- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	11/12/2 019	25	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	
104	DENUN CIA	2019	000270 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/10/20 19	7/11/201 9	HUAM ANI MEND OZA, CYNTI A LIZZET	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000003 44- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	9/12/20 19	23	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
105	DENUN CIA	2019	000271 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	29/10/20 19	11/11/20 19	ESCOB AR ARQUI ÑEGO, MIRTH A	BANCO INTERA MERICA NO DE FINANZ AS	RUC : 201010 36813	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000003 39- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	4/12/20 19	18	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

106	DENUN CIA	2019	000275 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	4/11/201 9	INADM ISIBLE	AEDO VILA, ZENOB IA	FINANCI ERA CONFIA NZA S.A.A. - FINANCI ERA CONFIA NZA	RUC : 202283 19768	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUMO	INDEFINI DO	INADMISIBLE	RESOL UCION	000010 18- 2019/P SO- ICA	11/11/2 019	INADM ISIBLE	INADMISI BLE	
107	DENUN CIA	2019	000276 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	5/11/201 9	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	SOLAR CAQUI AMAR CA, JOSE LUIS	BANCO GNB PERU S.A.	RUC : 205130 74370	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	MEMO RAND UM	000005 78- 2019/P SO- ICA	6/11/20 19	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE	
108	DENUN CIA	2019	000278 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	5/11/201 9	15/11/20 19	VALDI VIA ROSAL ES, CESAR NARCI SO	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD - COMPEN SACION INDEBID A	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000003 41- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	5/12/20 19	15	FALTA DE IDONEID AD - COMPEN SACION INDEBID A
109	DENUN CIA	2019	000284 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	7/11/201 9	19/11/20 19	HERNA NDEZ ZEVAL LOS, LUISA FRANC ISCA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA IUIT	RESOL UCION FINAL	000003 54- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/12/2 019	21	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

110	DENUN CIA	2019	000281 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	6/11/201 9	19/11/20 19	MADU EÑO PRADO , FELIPE OSWAL DO	BANCO INTERA MERIC A NO DE FINANZ AS	RUC : 201010 36813	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000003 55- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	18/12/2 019	22	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES
111	DENUN CIA	2019	000282 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	7/11/201 9	18/11/20 19	ESCOB EDO ESCAL ANTE, JUDITH ROSAR IO	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000003 53- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	17/12/2 019	22	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
112	DENUN CIA	2019	000289 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/11/20 19	25/11/20 19	VASQU EZ SALAS, LUISA DORIS / HERNA NDEZ HUAM AN, JORGE FRANC ISCO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000003 63- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/12/2 019	25	FALTA DE IDONEID AD - BLOQUE O O CIERRE UNILATE RAL DE CUENTA/ TARJETA (2
	DENUN CIA	2019	000289 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/11/20 19	25/11/20 19	VASQU EZ SALAS, LUISA DORIS / HERNA NDEZ HUAM		RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO		OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ALLANAMIENT O	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000003 63- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/12/2 019	25	ARCHIV OS Y SE AMONES TÓ CONTRA LA FINANCI ERA POR

						AN, JORGE FRANC ISCO				(INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)							EL ALLANA MIENTO DE CONSUM O NO RECONO CIDO POR INTERNE T)	
	DENUN CIA	2019	000289 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/11/20 19	25/11/20 19	VASQU EZ SALAS, LUISA DORIS / HERNA NDEZ HUAM AN, JORGE FRANC ISCO		RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	FALTA DE IDONEID AD - BLOQUE O O CIERRE UNILATE RAL DE CUENTA/ TARJETA	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000003 63- 2019/P SO- INDEC OPI- ICA	27/12/2 019	25		
1 1 3	DENUN CIA	2019	000291 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	13/11/20 19	2/12/201 9	CERVA NTES MUÑA NTE, MARIA CLAUD IA	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES POR VENTANI LLA	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000000 02- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	2/01/20 20	24	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS
1 1 4	DENUN CIA	2019	000296 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	19/11/20 19	2/12/201 9	GARCI A FERRE YRA, FRANC ISCO ALEJA NDRO	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 07- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	6/01/20 20	26	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

115	DENUN CIA	2019	000303 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	21/11/20 19	3/12/201 9	ROJAS POZO, LIZBET H	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUMO	FALTA DE IDONEID AD - CALCULO O INDEBID O DE DEUDA	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 10- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	7/01/20 20	26	FALTA DE IDONEID AD - CALCULO O INDEBID O DE DEUDA
116	DENUN CIA	2019	000305 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	22/11/20 19	4/12/201 9	CARDE NAS HUAYR A, VITA AMELI A	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 12- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	8/01/20 20	26	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
117	DENUN CIA	2019	000304 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	22/11/20 19	2/12/201 9	CARDE NAS HUAYR A, VITA AMELI A	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 09- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	7/01/20 20	27	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
118	DENUN CIA	2019	000310 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/11/20 19	6/12/201 9	SOTIL SULCA, WALTE R OMAR	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 26- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	16/01/2 020	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO

										(INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)							(INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	
	DENUN CIA	2019	000310 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	28/11/20 19	6/12/201 9	SOTIL SULCA, WALTE R OMAR		RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO		OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 26- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	16/01/2 020	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
1 1 9	DENUN CIA	2019	000312 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	29/11/20 19	9/12/201 9	CUCHO CURIÑ AUPA, JAVIER ERNES TO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000000 19- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	13/01/2 020	26	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
1 2 0	DENUN CIA	2019	000309 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	27/11/20 19	INADM ISIBLE	VERAS TEGUI GUEVA RA, ALEJA NDRO GENAR O	CAJA MUNICI P.AHOR RO Y CREDIT O SULLAN A S. A.	RUC : 201028 81347	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000011 01- 2019/P SO- ICA	2/12/20 19	INADM ISIBLE	INADMISI BLE

1 2 1	DENUN CIA	2019	000317 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	4/12/201 9	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	AQUIJE AQUIJE OSCAR ALFRE DO	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE HABERES	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000006 74- 2019/P SO- ICA	12/12/2 019	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
1 2 2	DENUN CIA	2019	000319 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	6/12/201 9	INADM ISIBLE	HUARC AYA SOTEL O, ELMER JUAN	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000011 70- 2019/P SO- ICA	17/12/2 019	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
1 2 3	DENUN CIA	2019	000332 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	18/12/20 19	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	MURG A BONIL LA, JOSE LUIS ROQUE	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000007 11- 2019/P SO- ICA	26/12/2 019	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
1 2 4	DENUN CIA	2019	000342 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	23/12/20 19	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	ARIAS VENTU RA, ROSAR IO LUZ	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000007 10- 2019/P SO- ICA	26/12/2 019	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
1 2 5	DENUN CIA	2019	000313 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	2/12/201 9	12/12/20 19	HUAM AN CASTR O, CALIX TO EVARI STO	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 23- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	15/01/2 020	25	operacione s no reconocida s

1 2 6	DENUN CIA	2019	000314	2/12/201 9	17/12/20 19	MARQ UEZ ESPINO ZA, JOSE MANU EL	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOL UCION FINAL	000000 29- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	20/01/2 020	25	FALTA DE ATENCIÓN A SOLICITU D DE GESTION	
	DENUN CIA	2019	2019/P SO- INDE COPI- ICA	2/12/201 9	17/12/20 19	MARQ UEZ ESPINO ZA, JOSE MANU EL		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - EMBARG OS, RETENCI ONES Y/O BLOQUE OS INDEBID OS	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOL UCION FINAL	000000 29- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA		-31297	FALTA DE IDONEID AD - EMBARG OS, RETENCI ONES Y/O BLOQUE OS INDEBID OS	
1 2 7	DENUN CIA	2019	000321 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	9/12/201 9	19/12/20 19	CAYO LUY, JULIO CESAR	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 49- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	29/01/2 020	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
1 2 8	DENUN CIA	2019	000322 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	10/12/20 19	18/12/20 19	TINCO TUERO S, VANES A	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOL UCION FINAL	000000 45- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	28/01/2 020	30	FALTA DE DISPEN SACION DE DINERO POR CAJERO	

1 2 9	DENUN CIA	2019	000323 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	10/12/20 19	20/12/20 19	LOPEZ RIOS, CARIT O	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 47- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	29/01/2 020	29	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
1 3 0	DENUN CIA	2019	000328 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/12/20 19	26/12/20 19	PARCO MARTI NEZ, RAMO N	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 52- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	3/02/20 20	28	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
1 3 1	DENUN CIA	2019	000326 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/12/20 19	27/12/20 19	GALLE GOS ZAVAL A DE MORA, CONSU ELO ALEJA NDRA	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 54- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	4/02/20 20	28	falta de atención al requerimie nto de atención
1 3 2	DENUN CIA	2019	000327 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	12/12/20 19	26/12/20 19	MERCA DO CABEZ AS, SANTO S SANTI AGO	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.	RUC : 205174 76405	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	FALTA DE IDONEID AD	ACUERDO EXTRAPROCESO	SIN SANCIO N	RESOL UCION FINAL	000000 50- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	30/01/2 020	26	atribucion indebida de deuda

1 3 3	DENUN CIA	2019	000330 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	17/12/20 19	27/12/20 19	HUAY ANCA CAVER O, DIANA LISSET H	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 56- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	6/02/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
1 3 4	DENUN CIA	2019	000331 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	18/12/20 19	2/01/202 0	VERAS TEGUI GUEVA RA, ALEJA NDRO GENAR O	CAJA MUNICI P.AHOR RO Y CREDIT O SULLAN A S. A.	RUC : 201028 81347	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	FALTA DE IDONEID AD - REPORTE INDEBID O A CENTRAL ES DE RIESGO	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 63- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	12/02/2 020	30	FALTA DE IDONEID AD - REPORTE INDEBID O A CENTRAL ES DE RIESGO
	DENUN CIA	2019	000331 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	18/12/20 19	2/01/202 0	VERAS TEGUI GUEVA RA, ALEJA NDRO GENAR O		RUC : 201028 81347	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE INTERES ES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 63- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA		-31309	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE INTERES ES
1 3 5	DENUN CIA	2019	000333 - 2019/P SO- INDE COPI- ICA	19/12/20 19	30/12/20 19	VASQU EZ SALAS, LUIA DORIS	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS	ALLANAMIENT O/RECONOCIMIE NTO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 58- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	10/02/2 020	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS

											MOVILES Y OTROS)							MOVILES Y OTROS)
136	INCUMPL. DE ACUERDO CONCI LIAT.	2019	000012 - 2019/P SO-INDECOPI-ICA-IAC	2019-12-26		ESCOBAR ARQUIÑEGO, MIRTHA	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	RUC : 20101036813	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINIDO	INADMISIBLE		RESOLUCION	00000014-2020/P SO-ICA	6/01/2020		INADMISIBLE
137	DENUNCIA	2019	000345 - 2019/P SO-INDECOPI-ICA	30/12/2019	8/01/2020	CANTORAL BARINOTTO, HUGO PERCY	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENTO/O/RECONOCIMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000068-2020/P SO-INDECOPI-ICA	17/02/2020	29	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)
138	DENUNCIA	2019	000348 - 2019/P SO-INDECOPI-ICA	31/12/2019	13/01/2020	MARTINEZ QUILLAMA, ABILIO	BANCO PICHINCHA	RUC : 20100105862	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO DE CONSUMO	FALTA DE IDONEIDAD	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000073-2020/P SO-INDECOPI-ICA	19/02/2020	28	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE INTERESES
139	DENUNCIA	2019	000349 - 2019/P SO-INDECOPI-ICA	31/12/2019	10/01/2020	ZEBALLOS MAQUERA, ALEXANDER GONZALO	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO	ALLANAMIENTO/O/RECONOCIMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000069-2020/P SO-INDECOPI-ICA	17/02/2020	27	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO

											(INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)						(INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	
1	DENUNCIA	2020	000001 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	3/01/2020	13/01/2020	LANDEO TITO, ELVIA ROSARIO	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	000000 74- 2020/P SO-INDECOPI-CA	20/02/2020	29	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA
2	DENUNCIA	2020	000003 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	6/01/2020	23/01/2020	GALLEGOS TELLO, RENE	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	ATENCION DE RECLAMOS - CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	000000 84- 2020/P SO-INDECOPI-CA	2/03/2020	28	ATENCION DE RECLAMOS - CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION DE RECLAMOS
	DENUNCIA	2020	000003 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	6/01/2020	23/01/2020	GALLEGOS TELLO, RENE		RUC : 205222 91201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - CONSUMOS CON FIRMA DEL TITULAR	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	000000 84- 2020/P SO-INDECOPI-CA	2/03/2020	28	CONSUMOS NO RECONOCIDOS

3	DENUN CIA	2020	000005 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	6/01/202 0	17/01/20 20	CORDE RO QUISPE - ERIKS ON	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.	RUC : 205174 76405	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE EXTORN O DE UNA ANULAC ION DE COMPRA	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 80- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	25/02/2 020	28	FALTA DE EXTORN O DE UNA ANULAC ION DE COMPRA
4	DENUN CIA	2020	000006 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	6/01/202 0	23/01/20 20	QUISPE CUADR OS, WILIA N	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	atribución indebida de deuda	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 85- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	3/03/20 20	29	atribución indebida de deuda
5	DENUN CIA	2020	000007 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	8/01/202 0	22/01/20 20	SANCH EZ NAVAR RETE CASTR O, ALBER TO HECTO R	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OMISION DE INFORMA CION	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 82- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	26/02/2 020	26	OMISION DE INFORMA CION
	DENUN CIA	2020	000007 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	8/01/202 0	22/01/20 20	SANCH EZ NAVAR RETE CASTR O, ALBER TO HECTO R		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INFORMA CION INEXACT A	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 82- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	26/02/2 020	26	INFORMA CION INEXACT A
	DENUN CIA	2020	000007 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	8/01/202 0	22/01/20 20	SANCH EZ NAVAR RETE CASTR O, ALBER TO		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INFORMA CION - INCUMPL IMIENTO DE LA OBLIGAC ION DE INFORMA R	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 82- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	26/02/2 020	26	INFORMA CION - INCUMPL IMIENTO DE LA OBLIGAC ION DE INFORMA R

						HECTOR												
6	DENUN CIA	2020	000008 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	10/01/20 20	24/01/20 20	HERRE RA MARA TUECH, VICTO R HUGO	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	IMPROCE DENTE	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000000 91- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	6/03/20 20	31	IMPROCE DENTE
7	DENUN CIA	2020	000014 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	15/01/20 20	28/01/20 20	ALIAG A GUTIE RREZ, EVELY N BELLY SSA	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000000 95- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	10/03/20 20	31	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS
8	DENUN CIA	2020	000011 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	14/01/20 20	24/01/20 20	DELGA DO DE ASPILC UETA, MARIA NELA	FINANCI ERA OH! S.A. O	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 88- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	5/03/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS
	DENUN CIA	2020	000011 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	14/01/20 20	24/01/20 20	DELGA DO DE ASPILC UETA, MARIA NELA	FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE ENVIO DE ESTADOS DE CUENTA	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000000 88- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	5/03/20 20	30	FALTA DE ENVIO DE ESTADOS DE CUENTA
9	DENUN CIA	2020	000013 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	14/01/20 20	24/01/20 20	MIRAN DA ALVAR EZ, ROLAN DO WILLY	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000000 89- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	5/03/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS

									BANCARIO									
10	DENUNCIA	2020	000012 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	14/01/2020	23/01/2020	CHACALTANA PAREDES, PEDRO MIGUEL	BANCO BBVA PERU	RUC : 20100130204	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CUENTA CORRIENTE	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - OTROS	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCION FINAL	00000090-2020/P SO-INDECOPI-CA	5/03/2020	31	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - OTROS	
11	DENUNCIA	2020	000015 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	16/01/2020	3/02/2020	TEJADA LAUREANO, VICTOR MARIO	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.	RUC : 20517476405	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO DE CONSUMO	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE INTERESES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCION FINAL	00000097-2020/P SO-INDECOPI-CA	10/03/2020	27	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE INTERESES	
	DENUNCIA	2020	000015 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	16/01/2020	3/02/2020	TEJADA LAUREANO, VICTOR MARIO		RUC : 20517476405	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO DE CONSUMO	COBRO INDEBIDO DE DEUDA	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCION FINAL	00000097-2020/P SO-INDECOPI-CA	10/03/2020	27	COBRO INDEBIDO DE DEUDA	
	DENUNCIA	2020	000015 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	16/01/2020	3/02/2020	TEJADA LAUREANO, VICTOR MARIO		RUC : 20517476405	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO DE CONSUMO	METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA - LLAMADAS Y VISITAS FUERA DEL	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCION FINAL	00000097-2020/P SO-INDECOPI-CA	10/03/2020	27	METODOS ABUSIVOS DE COBRANZA - LLAMADAS Y VISITAS FUERA DEL	

											HORARIO LEGAL								HORARIO LEGAL
1 2	DENUN CIA	2020	000016 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	17/01/20 20	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	HUANC A QUISPE , VILMA CATAL INA	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000001 25- 2020/P SO- ICA	25/02/2 020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE	
1 3	DENUN CIA	2020	000017 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	17/01/20 20	27/01/20 20	BEGAZ ZO CHIRIN OS, PIERIN A ALLISO N	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA CORRIEN TE	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000000 94- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	9/03/20 20	31	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	
1 4	DENUN CIA	2020	000019 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/01/20 20	5/02/202 0	MUCH AYPIÑ A REYES, JORGE MANU EL	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OMISION DE INFORMA CION	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 02- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	15/06/2 020	94	OMISION DE INFORMA CION	

15	DENUN CIA	2020	000022 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	24/01/20 20	13/02/20 20	QUISPE GUTIE RREZ, LUIS ENRRI QUE	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOL UCION FINAL	000001 05- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	17/06/2 020	NOTA HUBO SUSPE NSIÓN EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE LEVAN TO LA SUSPE NSION Y EL 17.6.202 0 SE RESOL VIO	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA
16	DENUN CIA	2020	000025 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	28/01/20 20	6/02/202 0	PEÑA QUIJA NDRIA, CARME N OLIND A	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	IMPROCEDENTE	RESOL UCION FINAL	000001 03- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	15/06/2 020	NOTA HUBO SUSPE NSIÓN EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE LEVAN TO LA SUSPE NSION Y EL 15.6.202 0 SE	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA

																	RESOLVIO	
17	DENUNCIA	2020	000027 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	30/01/2020	11/02/2020	LOPEZ MIRANDA, FELICITA HILIANA	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	00000104-2020/P SO-INDECOPI-CA	16/06/2020	NOTA HUBO SUSPENSIÓN EL 16.03.2020 POR EL ESTADO DE EMERGENCIA Y EL 10.06.2020 SE LEVANTO LA SUSPENSIÓN Y EL 16.6.2020 SE RESOLVIO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)
18	DENUNCIA	2020	000031 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	31/01/2020	INADMISIBLE	RODRIGUEZ PEREZ, RAFAEL	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	RUC : 20100053455	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	PRESTAMO PERSONAL	INDEFINIDO	INADMISIBLE		RESOLUCION	00000219-2020/P SO-ICA	19/02/2020	INADMISIBLE	INADMISIBLE
19	DENUNCIA	2020	000028 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	31/01/2020	ADMISORIO 7.02.2020 FECHA MAXIMO	QUISPE MARTINEZ, FREDY HERMOGENES	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO CAT	RUC : 20543166660	030 SISTEMA FINANCIERO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRO	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	00000096-2020/P SO-INDECOPI-CA	10/03/2020	28	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRO

					PARA NOTIFICAR 14.02.2020		PERÚ S.A.		BANCA		NICO (INTERNET, APLICATIVOS MÓVILES Y OTROS)							NICO (INTERNET, APLICATIVOS MÓVILES Y OTROS)
20	DENUNCIA	2020	000029 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	31/01/2020	INADMISIBLE	VALENCIA CHUMBES, FLOREDA	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	PRESTAMO PERSONAL	INDEFINIDO	INADMISIBLE	RESOLUCION	00000181-2020/P SO-ICA	11/02/2020	INADMISIBLE	INADMISIBLE	
21	DENUNCIA	2020	000033 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	3/02/2020	13/02/2020	MARTINEZ HUAMANANA LUISA	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	RUC : 20100053455	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - CONSUMOS FRAUDULENTOS	ARCHIVO DE LA DENUNCIA	RESOLUCION FINAL	00000107-2020/P SO-INDECOPI-CA	19/06/2020	NOTA HUBO SUSPENSIÓN EL 16.03.2020 POR EL ESTADO DE EMERGENCIA Y EL 10.06.2020 SE LEVANTO LA SUSPENSIÓN Y EL 19.6.2020 SE RESOLVIO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - CONSUMOS FRAUDULENTOS	
22	DENUNCIA	2020	000038 - 2020/P SO-INDE	5/02/2020	13/02/2020	CHACALTANA CASTRO, HERLEZ	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO	TARJETA DE CREDITO	ATRIBUCION INDEBIDA DE CONTRA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000108-2020/P SO-INDECOPI-CA	22/06/2020	NOTA HUBO SUSPENSIÓN EL 16.03.2020	ATRIBUCION INDEBIDA DE CONTRA

		COPI-ICA					BANCARIO		TACION DE TC			OPI-ICA	20 POR EL ESTADO DE EMERGENCIA Y EL 10.06.2020 SE LEVANTO LA SUSPENSIÓN Y EL 22.6.2020 SE RESOLVIO	TACION DE TC		
DENUN CIA	2020	000038 - 2020/P SO-INDECOPI-ICA	5/02/2020	13/02/2020	CHACALTANA CASTRO, HERLEZ	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	CONSUMOS NO RECONOCIDOS	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000108-2020/P SO-INDECOPI-ICA	22/06/2020	NOTA HUBO SUSPENSIÓN EL 16.03.2020 POR EL ESTADO DE EMERGENCIA Y EL 10.06.2020 SE LEVANTO LA SUSPENSIÓN Y EL 22.6.2020 SE RESOLVIO	CONSUMOS NO RECONOCIDOS

2 3	DENUN CIA	2020	000042 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	10/02/20 20	19/02/20 20	TORRE S DE LA CRUZ, GUISSE LA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INFORMA CION INEXACT A	ALLANAMIEN TO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000001 18- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	1/07/20 20	NOTA HUBO SUSPE NSION EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE LEVAN TO LA SUSPE NSION Y EL 01.7.202 0 SE RESOL VIO	INFORMA CION INEXACT A
	DENUN CIA	2020	000042 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	10/02/20 20	19/02/20 20	TORRE S DE LA CRUZ, GUISSE LA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	ALLANAMIEN TO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000001 18- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	1/07/20 20	NOTA HUBO SUSPE NSION EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE LEVAN TO LA SUSPE NSION Y EL 01.7.202 0 SE	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES

24	DENUN CIA	2020	000046 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	11/02/20 20	20/02/20 20	CACER ES DURAN GO, MARCI A PATRIC IA	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATENCIO N DE RECLAM OS - FALTA DE ATENCIO N DE RECLAM O	IMPROCEDENTE	RESOL UCION FINAL	000001 19- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	2/07/20 20	NOTA HUBO SUSPE NSIÓN EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE LEVAN TO LA SUSPE NSION Y EL 02.7.202 0 SE RESOL VIO	ATENCIO N DE RECLAM OS - FALTA DE ATENCIO N DE RECLAM O
	DENUN CIA	2020	000046 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	11/02/20 20	20/02/20 20	CACER ES DURAN GO, MARCI A PATRIC IA		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OTROS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000001 19- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	2/07/20 20	NOTA HUBO SUSPE NSIÓN EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE

																	LEVANTO LA SUSPENSION Y EL 02.7.2020 SE RESOLVIO	
25	DENUNCIA	2020	000048 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	12/02/2020	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	SARMIENTO GALLEGOS, YENNY ZUNILDA	ENTIDAD DE DESARROLLO A LA PEQUEÑA Y MICROEMPRESA SANTANDER CONSUMO PERU S.A. - EDPYME SANTANDER CO	RUC : 20550226589	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINIDO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	MEMORANDUM	00000092-2020/P SO-ICA	14/02/2020	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	
26	DENUNCIA	2020	000052 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	17/02/2020	28/02/2020	GONZALES ESCATE, MIGUEL MELQUIADES	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE CARGOS O COMISIONES	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000134-2020/P SO-INDECOPI-CA	10/07/2020	NOTA HUBO SUSPENSION EL 16.03.2020 POR EL ESTADO DE EMERGENCIA Y EL 10.06.2020 SE LEVANTO LA SUSPENSION	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE CARGOS O COMISIONES

																	NSION Y EL 10.7.202 0 SE RESOL VIO	
2 7	DENUN CIA	2020	000055 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	19/02/20 20	3/03/202 0	ARCE RAMIR EZ, ROSA	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ACUERDO EXTRAPROCESO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 38- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	14/07/2 020	NOTA HUBO SUSPE NSIÓN EL 16.03.20 20 POR EL ESTAD O DE EMERG ENCIA Y EL 10.06.20 20 SE LEVAN TO LA SUSPE NSION Y EL 14.7.202 0 SE RESOL VIO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
2 8	DENUN CIA	2020	000057 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/02/20 20	2/03/202 0	QUIJA NDRIA MUÑO Z, YRIS MARIE LA	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000001 37- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	13/07/2 020	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

29	DENUN CIA	2020	000056 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	19/02/20 20	28/02/20 20	MUÑO Z DAVIL A, HUGO EDILBE RTO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA	ALLANAMIENT O	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000001 33- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	10/07/2 020	SUSPE NSION	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA
30	DENUN CIA	2020	000059 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/02/20 20	3/03/202 0	DIAZ QUISPE , CARMEN ROCIO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 54- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	30/07/2 020	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS
31	DENUN CIA	2020	000060 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	21/02/20 20	5/03/202 0	RISCO OLIVE ROS, JUAN ANTONIO	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 77- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	20/08/2 020	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS
32	DENUN CIA	2020	000061 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	21/02/20 20	3/03/202 0	ANCHA NTE GONG ORA, NORMA ELIZAB ETH	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 39- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	14/07/2 020	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - CONSUM OS FRAUDU LENTOS

33	DENUN CIA	2020	000068 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	26/02/20 20	9/03/202 0	VALLE CAMPO S, JENNY IRIS	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INFORMA CION - RESPUES TA INADECU ADA O INCOMPL ETA DEL REQUERI MIENTO	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 45- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	20/07/2 020	SUSPE NSION	FALTA ATENCIO N DE SOLICITU D DE GESTION
	DENUN CIA	2020	000068 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	26/02/20 20	9/03/202 0	VALLE CAMPO S, JENNY IRIS		RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	AUTORIZ ACION INDEBID A DE UN COBRO DE REMESA DINERO A UN TERCERO	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 45- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	20/07/2 020	SUSPE NSION	AUTORIZ ACION INDEBID A DE UN COBRO DE REMESA DINERO A UN TERCERO
34	DENUN CIA	2020	000067 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	26/02/20 20	5/03/202 0	SALAS ALBITE S, ANA ROSA	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000001 42- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	16/07/2 020	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS VIA BANCO POR INTERNE T
35	DENUN CIA	2020	000071 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	27/02/20 20	12/03/20 20	PEÑA TAGUA DA, RENE	"COOPE RATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SU SANTIDAD JUAN	RUC : 206033 62862	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	FALTA DE IDONEID AD	ACUERDO EXTRAPROCESO	SIN SANCION	RESOL UCION FINAL	000001 65- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	11/08/2 020	SUSPE NSION	FALTA DE IDONEID AD PRETENS IÓN INDEBID A DE DEVOLU CIÓN INCUMPL

						PABLO II"												ENDO LOS TERMINOS PACTADOS
36	DENUN CIA	2020	000072 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	2/03/2020	11/03/2020	COLINA DE CHONY EN, ANABELA LUZMILA	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000146-2020/P SO-INDECOPI-CA	21/07/2020	SUSPENSION	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)
37	DENUN CIA	2020	000076 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	3/03/2020	12/03/2020	RUEDA MATA, CHRISTIAN ALBERTO	BANCO DE CREDITO DEL PERU	RUC : 20100047218	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO HIPOTECARIO	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO DE DEUDA CANCELADA	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	00000147-2020/P SO-INDECOPI-CA	22/07/2020	SUSPENSION	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO DE DEUDA CANCELADA
	DENUN CIA	2020	000076 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	3/03/2020	12/03/2020	RUEDA MATA, CHRISTIAN ALBERTO		RUC : 20100047218	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO HIPOTECARIO	INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	00000147-2020/P SO-INDECOPI-CA	22/07/2020	SUSPENSION	INFORMACION - INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION DE INFORMAR

	DENUN CIA	2020	000076 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	3/03/202 0	12/03/20 20	RUEDA MATTA , CHRIST IAN ALBER TO		RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	DEBITAC IÓN INDEBID A DE CUENTA DE AHORRO PARA EL PAGO DE UNA DEUDA INDEBID A	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 47- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	22/07/2 020	SUSPE NSION	DEBITAC IÓN INDEBID A DE CUENTA DE AHORRO PARA EL PAGO DE UNA DEUDA INDEBID A
3 8	DENUN CIA	2020	000078 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	4/03/202 0		DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	VALDE Z SALAZ AR, ANGGE LO GABRI EL	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE	MEMO RAND UM	000001 59- 2020/P SO- ICA	4/06/20 20	SUSPE NSION	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
3 9	DENUN CIA	2020	000075 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	3/03/202 0	12/03/20 20	CARRE ÑO FLORE S, ROCIO DEL PILAR	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES	ACUERDO EXTRAPROCESO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 55- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	31/07/2 020	SUSPE NSION	FALTA DE IDONEID AD - COBRO INDEBID O DE CARGOS O COMISIO NES
4 0	DENUN CIA	2020	000079 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	4/03/202 0	10/07/20 20	HUAM AN ANCAY A, WILME R RAUL	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	AUTORIZ ACION INDEBID A DE UNA OPERACI ÓN POR INTERNE T SIN ADOPTA R LAS MEDIDAS	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 80- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	24/08/2 020	SUSPE NSION	AUTORIZ ACION INDEBID A DE UNA OPERACI ÓN POR INTERNE T SIN ADOPTA R LAS MEDIDAS

											DE SEGURID AD							DE SEGURID AD
4 1	DENUN CIA	2020	000082 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	6/03/202 0	INADM ISIBLE	MONT OYA MIRAN DA, EDWIN	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000003 99- 2020/P SO- ICA	8/07/20 20	SUSPE NSION	INADMISI BLE
4 2	DENUN CIA	2020	000081 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	5/03/202 0	30/06/20 20	TAMBR A ÑAUPA , RAFAE L ALEJA NDRO	BANCO DE CREDITO DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS	DESISTIMIENTO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 61- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	6/08/20 20	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS
4 3	DENUN CIA	2020	000085 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	9/03/202 0	30/06/20 20	GUIZA DO ESTRA DA, LUCIO	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.	RUC : 205174 76405	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD - CALIDAD DEL SERVICIO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000001 63- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	7/08/20 20	SUSPE NSION	FALTA DE ENTREG A DE DINERO GIRADO
4 4	DENUN CIA	2020	000087 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	9/03/202 0	14/07/20 20	GOMEZ BUSTA MANTE , JOSE MIGUE L ANGEL	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ACUERDO EXTRAPROCESO		RESOL UCION FINAL	000001 81- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	25/08/2 020	SUSPE NSION	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

45	DENUN CIA	2020	000089 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	10/03/20 20	30/06/20 20	DELGA DO COLUN CHE, DORIS AMPAR O	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	FALTA DE IDONEID AD - COMPEN SACION INDEBID A	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 67- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	12/08/2 020	SUSPE NSION	FALTA DE IDONEID AD - COMPEN SACION INDEBID A
	DENUN CIA	2020	000089 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	10/03/20 20	30/06/20 20	DELGA DO COLUN CHE, DORIS AMPAR O	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 67- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	12/08/2 020	SUSPE NSION	ATRIBUC ION INDEBID A DE DEUDA
46	DENUN CIA	2020	000092 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	12/03/20 20	7/07/202 0	MENDE Z BUSTA MANTE , JORGE DANIE L	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	FALTA DE IDONEID AD - CALCUL O INDEBID O DE DEUDA	ACUERDO EXTRAPROCESO	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 75- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	18/08/2 020	SUSPE NSION	FALTA DE IDONEID AD - CALCUL O INDEBID O DE DEUDA
47	DENUN CIA	2020	000093 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	12/03/20 20	17/07/20 20	MUCH AYPIÑ A REYES, JORGE MANU EL	CAJA RURAL DE AHORR O Y CREDIT O CAT PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 83- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	27/08/2 020	SUSPE NSION	CONTRA TACION INDEBID A DE SEGURO
48	DENUN CIA	2020	000095 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	24/06/20 20	8/07/202 0	MEND OZA DIAND ERAS, MARIO HERNA N	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 78- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	20/08/2 020	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI

											VOS MOVILES Y OTROS)							VOS MOVILES Y OTROS)
49	DENUN CIA	2020	000099 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	1/07/202 0	INADM ISIBLE	TATAJ E QUISPE , LUIS ALEXA NDER	BANCO FALABE LLA PERU S.A	RUC : 203304 01991	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000004 04- 2020/P SO- ICA	9/07/20 20	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
50	DENUN CIA	2020	000100 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	6/07/202 0	29/07/20 20	ROMA N GUERR A, KARE M KARIM CECILIA	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUMO	CONSUM OS NO RECONO CIDOS VIA WEB	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA 2UIT	RESOL UCION FINAL	000001 86- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	3/09/20 20	27	CONSUM OS NO RECONO CIDOS VIA WEB
51	DENUN CIA	2020	000102 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	13/07/20 20	3/08/202 0	VASQU EZ, CARLOS EDUARDO	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000001 90- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	10/09/2 020	29	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
52	DENUN CIA	2020	000105 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/07/20 20	29/07/20 20	PISCON TE DE LLANC ARE, LUISA ROSARIO	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO CAT	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	HABRÍA CARGADO INDEBID AMNT DEUDA (MEMBR ESÍA Y	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000001 89- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	8/09/20 20	30	HABRÍA CARGADO INDEBID AMNT DEUDA (MEMBR ESÍA Y

							PERÚ S.A.				PENALIDAD)							PENALIDAD)
53	DENUN CIA	2020	000107 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	27/07/2020	14/08/2020	BENAVIDES RICRA. CARLOS VICTOR	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	ANULACION DE COMPRA PESE QUE NO FUE ENTREGADO Y A SU VEZ DE LA DEUDA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000200-2020/P SO-INDECOPI-CA	23/09/2020	29	ANULACION DE COMPRA PESE QUE NO FUE ENTREGADO Y A SU VEZ DE LA DEUDA
	DENUN CIA	2020	000107 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	27/07/2020	14/08/2020	BENAVIDES RICRA. CARLOS VICTOR	PLAZA VEA	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	ANULACION DE COMPRA PESE QUE NO FUE ENTREGADO Y A SU VEZ DE LA DEUDA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000200-2020/P SO-INDECOPI-CA	23/09/2020	29	ANULACION DE COMPRA PESE QUE NO FUE ENTREGADO Y A SU VEZ DE LA DEUDA
54	DENUN CIA	2020	000109 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	31/07/2020	14/08/2020	ARCE CAHUANA, WILDERIVAN	CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CENCOSUD SCOTIA PERÚ S.A.	RUC : 20543166660	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA Y OPERACION NO RECONOCIDA VIA WEB	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000201-2020/P SO-INDECOPI-CA	24/09/2020	30	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA Y OPERACION NO RECONOCIDA VIA WEB
55	DENUN CIA	2020	000112 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	4/08/2020	10/08/2020	FLORES MARTINEZ, JULIA MERCEDES	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO DE CONSUMO	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA GENERADA POR COMPRA ON LINE	CONCILIACION	SIN SANCION	RESOLUCION FINAL	00000196-2020/P SO-INDECOPI-CA	17/09/2020	29	ATRIBUCION INDEBIDA DE DEUDA GENERADA POR COMPRA ON LINE

56	DENUN CIA	2020	000115 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	11/08/20 20	25/08/20 20	FUENT ES REYES DE GUEVA RA, MARIA LUZMI LA	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 06- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	6/10/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
57	DENUN CIA	2020	000116 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	12/08/20 20	26/08/20 20	MARTI NEZ GALVE Z, DORA LUIZA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 07- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	7/10/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
58	DENUN CIA	2020	000118 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	13/08/20 20	24/08/20 20	DE LA ROCA ARMA CANQU I, JUDITH KATHE RINE	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUMO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 05- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	5/10/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)

59	DENUN CIA	2020	000119 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	14/08/20 20	27/08/20 20	ALFAR O CANAL ES, ESMIT DOLOR ES	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 08- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	8/10/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
60	DENUN CIA	2020	000122 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	17/08/20 20	28/08/20 20	ALATT A CAHUA NCAM A, JENNY LILIAN S	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 09- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	9/10/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
	DENUN CIA	2020	000122 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	17/08/20 20	28/08/20 20	ALATT A CAHUA NCAM A, JENNY LILIAN S		RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 09- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	9/10/20 20	30	

61	DENUN CIA	2020	000126 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	24/08/20 20	3/09/202 0	GUERR A CHUM BES, FELIPE JESUS	BANCO DE LA NACION	RUC : 201000 30595	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE REGISTR O DE OPERACI ONES	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 15- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	15/10/2 020	31	FALTA DE IDONEID AD - FALTA DE REGISTR O DE OPERACI ONES
62	DENUN CIA	2020	000123 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	19/08/20 20	2/09/202 0	MISAJE LORE, VANES SA JESSY	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - TRANSA CCIONES EN LA PAGINA WEB DEL BANCO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 13- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	14/10/2 020	29	TRANSFE RENCIA NO RECONO CIDA - MEDIDAS DE SEGURID AD
63	DENUN CIA	2020	000124 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/08/20 20	1/09/202 0	SILVA ROJAS, DAVID ANTON IO	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEID AD - BLOQUE O O CIERRE UNILATE RAL DE CUENTA/ TARJETA	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL	000002 11- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	13/10/2 020	30	FALTA DE IDONEID AD - BLOQUE O O CIERRE UNILATE RAL DE CUENTA/ TARJETA
	DENUN CIA	2020	000124 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/08/20 20	1/09/202 0	SILVA ROJAS, DAVID ANTON IO		RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OPERACI ONES CON TARJETA Y CLAVE	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 11- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	13/10/2 020	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - OPERACI ONES CON TARJETA Y CLAVE

64	DENUN CIA	2020	000129 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	26/08/20 20	7/09/202 0	SALIN AS BLACU D, JUAN GUILL ERMO	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO HIPOTEC ARIO	FALTA DE IDONEID AD - CALCUL O INDEBID O DE DEUDA	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 18- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	19/10/2 020	30	FALTA DE IDONEID AD - CALCUL O INDEBID O DE DEUDA
65	DENUN CIA	2020	000136 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	11/09/20 20	23/09/20 20	HUAM ANCHA ROJAS, DAVID	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 26- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	4/11/20 20	30	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
66	DENUN CIA	2020	000138 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	16/09/20 20	24/09/20 20	BOZA RIVER A, YOLAN DA EMPER ATRIZ	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	DEPOSIT O A PLAZO FIJO	FALTA DE IDONEID AD - ERROR EN REGISTR O Y DIRECCI ONAMIE NTO DE OPERACI ONES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 29- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	5/11/20 20	30	FALTA DE IDONEID AD - ERROR EN REGISTR O Y DIRECCI ONAMIE NTO DE OPERACI ONES
67	DENUN CIA	2020	000139 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	18/09/20 20	28/09/20 20	CAÑED O HUAM AN, LUZ REGIN A	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 30- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	6/11/20 20	29	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE

											T, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)							T, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)
68	DENUNCIA	2020	000140 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	21/09/2020	1/10/2020	MAYURI TACAS, JULIO ENRIQUE AGUSTIN	FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A.	RUC : 20522291201	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE CARGOS O COMISIONES	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOLUCION FINAL	00000232-2020/P SO-INDECOPI-CA	9/11/2020	27	FALTA DE IDONEIDAD - COBRO INDEBIDO DE CARGOS O COMISIONES
69	DENUNCIA	2020	000141 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	23/09/2020	1/10/2020	LUDEÑA HUAYTA, SUSAN NOELIA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 20259702411	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000234-2020/P SO-INDECOPI-CA	11/11/2020	29	OPERACIONES NO RECONOCIDAS - COMERCIO ELECTRONICO (INTERNET, APLICATIVOS MOVILES Y OTROS)
70	DENUNCIA	2020	000142 - 2020/P SO-INDECOPI-CA	24/09/2020	2/10/2020	CONDORI BUENDIA, CARLOS FROILAN	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	RUC : 20100053455	030 SISTEMA FINANCIERO BANCARIO	CREDITO DE CONSUMO	RETIRO INDEBIDO - MEDIDAS DE SEGURIDAD	CONCILIACION	SIN SANCION	RESOLUCION FINAL	00000235-2020/P SO-INDECOPI-CA	12/11/2020	29	RETIRO INDEBIDO - MEDIDAS DE SEGURIDAD

71	DENUN CIA	2020	000143 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	29/09/20 20	8/10/202 0	LLIUY A DE LA CRUZ, INES MARIB EL	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	RETIRO DE EFECTIV O INDEBID O - MEDIDAS DE SEGURID AD	DESISTIMIENTO	SIN SANCIO N	RESOL UCION FINAL	000002 36- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	13/11/2 020	26	RETIRO DE EFECTIV O INDEBID O - MEDIDAS DE SEGURID AD
72	DENUN CIA	2020	000146 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	9/10/202 0	20/10/20 20	FLORE S CORDO VA, GRIMA LDO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000002 39- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	20/11/2 020	23	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
73	DENUN CIA	2020	000147 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	12/10/20 20	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	GALIN DO FIGUE ROA, GUILL ERMO HENRY	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	REFINAN CIAMIEN TO	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000003 15- 2020/P SO- ICA	29/10/2 020	DECLI NACION DE COMPE TENCIA A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
74	DENUN CIA	2020	000148 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	12/10/20 20	21/10/20 20	ICHPAS ALEJO S, JHIMY JHONA TAN	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	informaci n inexacta	ALLANAMIEN TO	AMONE STACION	RESOL UCION FINAL	000002 41- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	25/11/2 020	25	informaci n inexacta

75	DENUN CIA	2020	000150 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	14/10/20 20	26/10/20 20	ANAY A RAMOS , PATRIC IA LIZBET H	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	informació n inexacta	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 46- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	3/12/20 20	28	informació n inexacta
76	DENUN CIA	2020	000158 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	21/10/20 20	2/11/202 0	GARCI A FERRE YRA, FRANC ISCO ALEJA NDRO	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	cargo indebido de deuda a la tc pese que la operación via web fue fallida y se canceló en efectivo	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000002 53- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	15/12/2 020	30	cargo indebido de deuda a la tc pese que la operación via web fue fallida y se canceló en efectivo
77	DENUN CIA	2020	000154 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	20/10/20 20	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	HERRE RA MARA TUECH, VICTO R HUGO	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000003 10- 2020/P SO- ICA	28/10/2 020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
78	DENUN CIA	2020	000161 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	23/10/20 20	IMPRO CEDEN TE	LLIUY A DE LA CRUZ, INES MARIB EL	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	IMPROCEDENTE		RESOL UCION FINAL	000002 22- 2020/P SO- ICA	26/10/2 020	IMPRO CEDEN TE	IMPROCE DENTE
79	DENUN CIA	2020	000162 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	26/10/20 20	12/11/20 20	CATPO INGA, ASUNC IONA	BANCO BBVA PERU	RUC : 201001 30204	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ÓN NO REC. mecanismo s de seguridad	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 58- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	18/12/2 020	25	mecanismo s de seguridad

80	DENUN CIA	2020	000163 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	27/10/20 20	11/11/20 20	SANDO VAL GONZA LES, DANTE MARTI N	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	PRESTA MO PERSONA L	INFORMA CION - INCUMPL IMIENTO DE LA OBLIGAC ION DE INFORMA R	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 56- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	17/12/2 020	25	INFORMA CION - INCUMPL IMIENTO DE LA OBLIGAC ION DE INFORMA R
81	DENUN CIA	2020	000164 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	27/10/20 20	INADM ISIBLE	HERNA NDEZ CASAV ILCA, CHRIST IAN ALFON SO	FINANCI ERA OH! S.A. O FINANCI ERA OH S.A.	RUC : 205222 91201	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INADMISI BLE	INADMISIBLE		RESOL UCION	000007 19- 2020/P SO- ICA	6/11/20 20	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
82	DENUN CIA	2020	000165 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	27/10/20 20	INADM ISIBLE	JAULIS FALCO NI, ELIZAB ETH JOHAN A	COOPER ATIVA DE AHORR O Y CREDIT O FORTAL EZA DE AYACU CHO	RUC : 204528 15827	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	DEPOSIT O A PLAZO FIJO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000007 18- 2020/P SO- ICA	6/11/20 20	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
83	DENUN CIA	2020	000166 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	28/10/20 20	6/11/202 0	CUBA CAMAS CA, EVELY N YESENI A	CAJA RURAL DE AHORR O Y CRÉDIT O	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	atribución indebida de deuda	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 51- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	11/12/2 020	24	atribución indebida de deuda
	DENUN CIA	2020	000166 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	28/10/20 20	6/11/202 0		CENCOS UD SCOTIA PERÚ S.A.	RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - VISITAS O LLAMAD		ALLANAMIENT O	AMONE STACION			RESOL UCION FINAL	24

									AS A TERCEROS AJENOS A LA RELACION							AS A TERCEROS AJENOS A LA RELACION		
	DENUN CIA	2020	000166 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	28/10/20 20	6/11/202 0			RUC : 205431 66660	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - ENVIO DE COMUNI CACION S QUE APARENT AN SER ESCRITO S JUDICIAL ES	ALLANAMIEN TO	AMONE STACIO N	RESOL UCION FINAL		24	METODO S ABUSIVO S DE COBRAN ZA - ENVIO DE COMUNI CACION S QUE APARENT AN SER ESCRITO S JUDICIAL ES	
8 4	DENUN CIA	2020	000167 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	29/10/20 20	12/11/20 20	QUISPE RETAM OZO, YULY HAYDE E	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	operacione s no reconocida - medidas de seguridad	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 59- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	21/12/2 020	26	operacione s no reconocida - medidas de seguridad
	DENUN CIA	2020	000167 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	29/10/20 20	12/11/20 20	QUISPE RETAM OZO, YULY HAYDE E	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	ATENCIO N DE RECLAM OS - FALTA DE ATENCIO N DE RECLAM O	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOL UCION FINAL	000002 59- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	21/12/2 020	26	ATENCIO N DE RECLAM OS - FALTA DE ATENCIO N DE RECLAM O

85	DENUN CIA	2020	000168 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	2/11/2020	3/12/2020	CHACA LIAZA FELIPA , MIGUE L MOISE S	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 65- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	30/12/2020	17	OPERACI ONES NO RECONO CIDAS - COMERCI O ELECTRO NICO (INTERNE T, APLICATI VOS MOVILES Y OTROS)
86	DENUN CIA	2020	000170 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	4/11/2020	INADM ISIBLE	AGUA DO DE CARM ONA, MARIC ELA AGUST INA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000007 32- 2020/P SO- ICA	12/11/2020	INADM ISIBLE	INADMISI BLE
87	DENUN CIA	2020	000171 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	4/11/2020	13/11/2020	VARGA S DE MEJIA, MAXIM ILIANA	BANCO RIPLEY PERU S.A.	RUC : 202597 02411	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	TARJETA DE CREDITO	reprograma ción de deuda	ARCHIVO DE LA DENUNCIA		RESOL UCION FINAL	000002 62- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	28/12/2020	29	reprograma ción de deuda
88	DENUN CIA	2020	000172 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	9/11/2020	18/11/2020	BORJA S SALAZ AR, ABRAH AM EDUAR DO	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CUENTA DE AHORRO S	omisión de informació n	CONCILIACION	SIN SANCI ON	RESOL UCION FINAL	000002 63- 2020/P SO- INDEC OPI- ICA	29/12/2020	27	omisión de informació n
89	DENUN CIA	2020	000185 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	25/11/2020	INADM ISIBLE	HERNA NDEZ RAVEL LO, ARLEN Y	BANCO INTERN ACIONA L DEL PERU- INTERB ANK	RUC : 201000 53455	030 SISTE MA FINA NCIE RO	TARJETA DE CREDITO	INDEFINI DO	INADMISIBLE		RESOL UCION	000008 06- 2020/P SO- ICA	2/12/2020	INADM ISIBLE	INADMISI BLE

					MAGALY			BANCA										
90	DENUN CIA	2020	000197 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	2/12/2020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	HERRE RA MARA TUECH, VICTO R HUGO	SCOTIA BANK PERU SAA	RUC : 201000 43140	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000003 63- 2020/P SO- ICA	9/12/2020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
91	DENUN CIA	2020	000211 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	10/12/2020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	CCENC HO FLORE S, JUAN ROBER TO	BANCO DE CREDIT O DEL PERU	RUC : 201000 47218	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000003 77- 2020/P SO- ICA	17/12/2020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE
92	DENUN CIA	2020	000218 - 2020/P SO- INDE COPI- ICA	18/12/2020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	CONIS LLA DIAZ, BALVI N	MIBANC O - BANCO DE LA MICROE MPRESA S.A.	RUC : 203820 36655	030 SISTE MA FINA NCIE RO BANC ARIO	CREDITO DE CONSUM O	INDEFINI DO	DECLINACION DE COMPETENCIA A O.R. COMPETENTE		MEMO RAND UM	000003 82- 2020/P SO- ICA	21/12/2020	DECLI NACIO N DE COMPE TENCI A A O.R. COMPE TENTE	DECLINA CION DE COMPET ENCIA A O.R. COMPET ENTE