



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CUSCO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : MARIBEL CALLAÑAUPA PALOMINO
RÓMULO PERCY LAURENTE SÁNCHEZ
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
MATERIAS : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera migró la deuda de la denunciante a una nueva tarjeta de crédito, sin comunicarle previamente tal situación.*

Asimismo, se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera retiró sin autorización de la cuenta de ahorros del denunciante el importe de S/ 11 143,47.

Finalmente, se revoca la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la mora en la que incurrió la denunciante y su consecuente reporte ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; y, reformándola, se declara infundada la misma, puesto que la consumidora no ha logrado acreditar, a lo largo del procedimiento, que cumplió con pagar el adeudo que mantenía con la entidad financiera de manera puntual, pese a tener conocimiento de su obligación.

Lima, 11 de enero de 2017

ANTECEDENTES

1. El 19 de enero de 2016, los señores Maribel Callañaupa Palomino (en adelante, la señora Callañaupa) y Rómulo Percy Laurente Sánchez¹ (en adelante, el señor Laurente) denunciaron a Banco de Crédito del Perú S.A.²

¹ Cabe precisar que mediante escrito del 24 de febrero de 2016, el señor Laurente ratificó la denuncia presentada por la señora Callañaupa inicialmente.

² RUC: 20100047218. Domicilio Fiscal: Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima.



(en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), describiendo los siguientes hechos:

- (i) Contrató con el denunciado la Tarjeta de Crédito Negocios N° 4310-****-****-2470, siendo que de forma mensual abonaba por dicho producto financiero un importe aproximado de S/ 3 340,15;
- (ii) sin su autorización ni consentimiento y de forma unilateral, el Banco anuló su Tarjeta de Crédito Negocios y emitió la Tarjeta de Crédito Solución Negocios N° 40**-**-7206, migrando la deuda que mantenía en el primer producto financiero a este último;
- (iii) al apersonarse a una de las agencias del Banco a cancelar el importe correspondiente a la Tarjeta de Crédito Negocios, fue informada que únicamente adeudaba S/ 46,53 y pese a que intentó abonar el importe aproximado de S/ 3 000,00, el personal del denunciado no le permitió realizar dicho pago;
- (iv) posteriormente, mediante un mensaje remitido a su teléfono celular, el Banco le informó que mantenía una deuda pendiente de pago, siendo que como consecuencia de ello tomó conocimiento que la deuda de su Tarjeta de Crédito Negocios había sido migrada a una nueva tarjeta de crédito denominada Tarjeta de Crédito Solución Negocios, hecho que no le fue comunicado;
- (v) la entidad financiera le indicó que la migración de su deuda a una nueva tarjeta de crédito le fue comunicada a su domicilio ubicado en Urbanización San Judas Tadeo Chico Mz. D Lte 2 -Wanchac-Cusco;
- (vi) contrariamente a lo señalado por el Banco, no recibió comunicación alguna en el domicilio antes señalado, siendo incluso que del cargo de esta se advertía que la notificación efectuada por la entidad financiera no fue válida, en tanto carecía de la constancia de recepción de la persona que la recibió o alguna indicación que evidenciara que fue dejada bajo puerta;
- (vii) los estados de cuenta relacionados a su tarjeta de crédito siempre fueron remitidos a su domicilio ubicado en Av. Diagonal Angamos 1952 - Wanchac-Cusco, hecho que evidenciaba que el Banco no cumplió con comunicar de manera idónea la migración de su deuda;
- (viii) el Banco se apropió de manera ilícita del importe de S/ 11 143,47, el mismo que fue retirado, sin autorización, de la cuenta de ahorros del señor Laurente;
- (ix) el denunciado aplicó a su deuda intereses moratorios y compensatorios exorbitantes, alegando un presunto incumplimiento de sus obligaciones, hecho que resultaba falso, puesto que antes de la migración denunciada nunca dejó de pagar su deuda de forma puntual; y,
- (x) el Banco la reportó ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS)



2. En sus descargos, el Banco señaló lo detallado a continuación:
 - (i) El 31 de marzo de 2015, su entidad decidió dejar sin efecto el producto financiero denominado "Tarjeta Crédito Negocios", siendo que en su reemplazo implementó la Tarjeta Solución Negocios, comunicando dicha decisión a sus clientes de manera directa;
 - (ii) el 22 de diciembre de 2014, comunicó al domicilio de la señora Callañaupa, ubicado en Urbanización San Judas Tadeo Chico Mz. D Lte 2 -Wanchac-Cusco, la migración de la deuda cargada a su Tarjeta Crédito Negocios al nuevo producto financiero -Tarjeta Solución Negocios-, siendo que en dicha comunicación dejó a salvo el derecho de la denunciante de rechazar el cambio del producto, previa cancelación del total de su deuda, en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendarios;
 - (iii) la migración de la tarjeta de crédito fue válidamente notificada a la denunciante;
 - (iv) al 25 de marzo de 2015, la denunciante mantenía una deuda en la Tarjeta Crédito Negocios ascendente a S/ 46,53, la misma que fue cancelada el 14 de abril de 2015, siendo que a la Tarjeta Solución Negocios se trasladó la deuda contraída por la señora Callañaupa ascendente a S/ 49 937,58;
 - (v) a la fecha de interposición de la denuncia la consumidora mantenía una deuda ascendente a S/ 49 320,41;
 - (vi) la deuda que mantenía la denunciante se generó con anterioridad al cambio del plástico; y,
 - (vii) reportó a la señora Callañaupa ante la Central de Riesgos de la SBS debido a que registró morosidad en los meses de mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2015, así como enero de 2016.
3. El 20 de abril de 2016, el Banco presentó un escrito informando que había devuelto a la cuenta de ahorros del señor Laurente el importe de S/ 11 143,47.
4. Mediante Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS del 27 de junio de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que migró indebidamente la deuda de la interesada a una tarjeta de crédito distinta a la contratada, sin comunicar válidamente tal situación; lo que ocasionó que incurra en mora y sea reportada ante la Central de Riesgos de la SBS, sancionándolo con una multa de cinco (5) UIT;
 - (ii) declaró fundada la denuncia contra el Banco por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que sin autorización del interesado retiró de su cuenta de ahorros el importe de S/ 11 143,47, sancionándolo con dos (2) UIT;



- (iii) ordenó al Banco que en calidad de medida correctiva, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con comunicar válidamente a la señora Callañaupa la migración de su deuda y en consecuencia que re programe el crédito de la interesada a la fecha de dicha comunicación, dejando sin efecto los intereses y cargos generados desde la oportunidad en que realizó indebidamente la migración; y,
 - (iv) condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
5. El 14 de julio de 2016, el Banco apeló la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS, reiterando los alegatos contenidos en su escrito de descargos y en virtud de los siguientes fundamentos:
- (i) La señora Callañaupa dejó constancia, a través de varios reclamos presentados ante su entidad, que el inmueble ubicado en Urbanización San Judas Tadeo Chico Mz. D Lte 2 -Wanchac-Cusco era su domicilio;
 - (ii) contrariamente a lo señalado por la Comisión el pago de S/ 46,53 no cancelaba el total del adeudo que mantenía la señora Callañaupa con la Tarjeta Crédito Negocios;
 - (iii) con anterioridad a la migración, la denunciante consumió de su línea de crédito un importe total de S/ 52 053,04, hecho que no podía ser desconocido, puesto que la referida migración de la deuda no cambiaba tal situación, siendo incluso que la señora Callañaupa reconocía tener una obligación pendiente de pago con su entidad financiera;
 - (iv) antes de la migración de la deuda, la denunciante abonó a esta S/ 3 340,00, por lo que su adeudo final, a la fecha de la migración ascendía a S/ 49 937,58, siendo que este monto fue cargado al nuevo producto financiero - Tarjeta Solución Negocios-;
 - (v) desde la fecha de migración de la deuda de la señora Callañaupa a la nueva tarjeta de crédito no tenía registrado pago alguno que amortizara su obligación, por lo que a la fecha de interposición de su apelación la denunciante mantenía un adeudo ascendente a S/ 60 463,88;
 - (vi) resultaba necesario modificar los fundamentos de la resolución recurrida en el extremo referido al retiro de S/ 11 143,47 de la cuenta de ahorros del señor Laurente, en tanto si bien la deuda de la señora Callañaupa no debió ser cargada al producto del señor Laurente; lo cierto era que la denunciante mantenía una obligación pendiente de pago. Agregó, que cumplió con cancelar la multa relacionada a dicha conducta infractora, siendo que su cuestionamiento radicaba en la fundamentación de dicho extremo; y,
 - (vii) considerando sus alegatos, solicitaba se deje sin efecto la multa y la medida correctiva ordenada en su contra relacionadas con la migración de la deuda de la denunciante, la mora generada y el reporte ante la Central de Riesgos de la SBS.



6. Mediante escrito del 7 de setiembre de 2016, los señores Callañaupa y Laurente solicitaron adherirse al recurso de apelación formulado por el Banco en el extremo relacionado a la multa impuesta, en tanto a su consideración la entidad financiera debía ser sancionada con una multa total de 50 UIT . 25 UIT por cada una de las conductas infractoras que le fueron imputadas. Asimismo, solicitaron que se integre la resolución recurrida en el extremo de la medida correctiva ordenada y se disponga que se levante el reporte indebido efectuado en perjuicio del señor Laurente, así como de la señora Callañaupa ante la Central de Riesgos de la SBS.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la adhesión solicitada por los denunciantes

7. La Directiva 002-1999/TRI-INDECOPI señala que la adhesión a la apelación es un instituto procesal y un derecho que el ordenamiento jurídico procesal concede al justiciable a fin de garantizar su derecho de defensa. Tiene lugar cuando una resolución produce agravio a más de una parte que interviene en un procedimiento y permite a la parte que no apeló oportunamente valerse del recurso de apelación interpuesto por la parte contraria, buscando que el superior jerárquico reforme la decisión ya expedida en su propio beneficio y en contra de la parte apelante³.
8. De acuerdo con lo señalado por esta Sala en la Resolución 0301-2007/TDC-INDECOPI⁴, en los procedimientos sancionadores, la tutela de legalidad habilita la intervención del denunciante y/o del interesado⁵.

³ **DIRECTIVA 002-1999/TRI-INDECOPI. CRITERIOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL RECURSO DE ADHESIÓN A LA APELACIÓN. Artículo Segundo.-** Constituyen presupuestos y requisitos de admisibilidad y procedencia de los recursos de adhesión a la apelación:

- a) La existencia y vigencia de un recurso de apelación interpuesto.
b) Quien plantea la adhesión debe ser la contraparte del apelante. De esta manera se cumple uno de los presupuestos esbozados por la doctrina para la admisión a trámite de un recurso de adhesión a la apelación y que descansa en el hecho de que quien se adhiere pide siempre la reforma de la decisión en contra del apelante y en su propio beneficio.
c) El que se adhiere no debe haber resultado vencido con la resolución apelada por la otra parte, sino simplemente no haber obtenido la plena satisfacción en su o sus pretensiones, ya que lo contrario significaría amparar una actitud negligente de la parte vencida de poder cuestionar la sentencia pese a haber dejado transcurrir el plazo para apelar de la misma.
d) Son aplicables a la adhesión a la apelación los requisitos de procedencia y admisibilidad establecidos en el artículo 101º del TUO y en los artículos 366º y 367º del Código Procesal Civil, en lo que sean pertinentes.

DIRECTIVA 002-1999/TRI-INDECOPI. CRITERIOS PARA LA TRAMITACIÓN DEL RECURSO DE ADHESIÓN A LA APELACIÓN. Artículo Tercero.- La adhesión a la apelación debe interponerse dentro del plazo previsto por cada procedimiento para la absolución del traslado de la apelación. Vencido dicho plazo, la adhesión a la apelación deberá ser declarada inadmisibile.

⁴ Resolución 0301-2007/TDC-INDECOPI del 7 de marzo de 2007 en el procedimiento seguido por Banco del Trabajo contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el Expediente 151-2004/CCD.

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807, TÍTULO V. PROCEDIMIENTO ÚNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DE LA COMISIÓN DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL, Artículo 23º.-** El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo



9. El 7 de setiembre de 2016, los señores Callañaupa y Laurente solicitaron adherirse al recurso de apelación formulado por el Banco en el extremo relacionado a la multa impuesta, en tanto a su consideración la entidad financiera debía ser sancionada con una multa total de 50 UIT . 25 UIT por cada una de las conductas infractoras que le fueron imputadas.
10. Sobre el particular, es preciso indicar que la legitimidad para obrar reconocida al denunciante en los procedimientos sancionadores, sólo involucra el derecho a denunciar una presunta conducta ilícita pero no incide en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, por ser ésta una actuación motivada estrictamente por fines públicos.
11. La multa, como sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.
12. El Código Procesal Civil establece como requisito para la interposición de un medio impugnatorio que el fallo recurrido ocasione algún agravio al recurrente⁶. En ese sentido, en tanto que la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso un interés legítimo por parte del denunciante. Por ello, éste no puede cuestionar a través de un medio impugnativo, la decisión que expide la autoridad al respecto.
13. En el régimen general de los recursos impugnativos de la 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁷ también se contempla el requisito del interés legítimo para habilitar a los administrados a impugnar, en particular en

los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión.

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, Artículo 356°.-** Clases de medios impugnatorios.- Los remedios pueden formularse por quien se considere agraviado por actos procesales no contenidos en resoluciones. La oposición y los demás remedios sólo se interponen en los casos expresamente previstos en este Código y dentro de tercero día de conocido el agravio, salvo disposición legal distinta.

Los recursos pueden formularse por quien se considere agraviado con una resolución, o parte de ella, para que luego de un nuevo examen de ésta, se subsane el vicio o error alegado.

Artículo 358.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios.- El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.

⁷ **LEY 274444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1272. Artículo 206°.- Facultad de contradicción.** 206.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 109, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.



el Capítulo que regula los procedimientos trilaterales⁸, similares al presente procedimiento en lo que respecta a la pretensión del denunciante frente al denunciado.

14. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar improcedente la solicitud de adhesión a la apelación planteada por los señores Callañaupa y Laurente, en tanto se encontraba destinada a cuestionar la multa impuesta al Banco.
15. Finalmente, cabe indicar que atendiendo a que el Banco ha señalado su conformidad con el extremo de la resolución que lo sancionó con 2 UIT, indicando incluso que cumplió con pagar dicha multa, este ha quedado consentido.

(ii) De la ampliación de la denuncia efectuada por los denunciantes

16. En su escrito del 7 de setiembre de 2016, los señores Callañaupa y Laurente solicitaron que se integre la resolución recurrida en el extremo de la medida correctiva ordenada y se disponga que se levante el reporte indebido efectuado en perjuicio del señor Laurente, así como de la señora Callañaupa ante la Central de Riesgos de la SBS.
17. Al respecto, es preciso señalar que del escrito de denuncia del 19 de enero de 2016, se advierte que la señora Callañaupa indicó lo siguiente:

%Décimo Primero.- Que, la denunciada debe reconocer y rectificar su error negligente dejando sin efecto la aplicación de intereses moratorios y compensatorios que han sumado mi deuda en forma exorbitante como si la suscrita no hubiera pagado monto alguno, así como suspender la comunicación a Infocorp y otras entidades bancarias que la recurrente tiene la condición de deudora(õ)+

18. Como es de advertirse del párrafo precedente el hecho denunciado por la señora Callañaupa consistía en que ella en su calidad de clienta del Banco fue presuntamente reportada de manera indebida ante la Central de Riesgos de la SBS, siendo que ni en el escrito de denuncia ni en los posteriores presentados por los denunciantes, con anterioridad a la imputación de cargos, se advierte que el señor Laurente hubiera sido reportado de manera indebida a la mencionada Central de Riesgos.
19. En ese sentido, si bien los denunciantes solicitaron integrar la resolución recurrida para que en calidad de medida correctiva se ordene al Banco

⁸ LEY 274444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, Artículo 227°.- Impugnación. 227.1 Contra la resolución final recaída en un procedimiento trilateral expedida por una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica, sólo procede la interposición del recurso de apelación. De no existir superior jerárquico, sólo cabe plantear recurso de reconsideración.

⁹ En la foja 9 del expediente.
M-SPC-13/1B



que suspenda el reporte efectuado a la Central de Riesgos de la SBS del señor Laurente; lo cierto es que este hecho resulta ser nuevo en el presente procedimiento por lo que devendría en una ampliación de la denuncia, en tanto no fue manifestado por los consumidores en su debida oportunidad.

20. Bajo tal premisa, este Colegiado considera conveniente manifestar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil¹⁰, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; siendo que luego de ello no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.
21. En virtud de lo expuesto, se encuentra acreditado que el hecho relacionado al presunto reporte efectuado al señor Laurente ante la Central de Riesgos de la SBS se realizó de manera posterior a la imputación de cargos, por lo que no corresponde a este Colegiado emitir pronunciamiento alguno sobre este último hecho ni sobre la posible medida correctiva que podría derivar de este.
22. Sin perjuicio de ello, se deja a salvo el derecho de los denunciantes a realizar las acciones necesarias en resguardo de sus intereses respecto del presunto reporte efectuado al señor Laurente ante la Central de Riesgos de la SBS.
23. Finalmente, cabe precisar respecto del hecho relacionado con el reporte de la señora Callañaupa ante la Central de Riesgos y la respectiva medida correctiva que podría derivar de este, que este será analizado más adelante.

Del deber de idoneidad

24. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹¹.

¹⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.-** El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tiene el demandado que formula reconvenión.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la



25. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
26. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
27. Es preciso indicar, que este Colegiado analizará el hecho relacionado a la mora generada por la migración de la tarjeta y el consecuente reporte ante la SBS de manera independiente al hecho referido a la comunicación de la migración de la deuda a la señora Callañaupa.
 - (i) De la migración de la deuda de la denunciante a una nueva tarjeta de crédito y su respectiva comunicación
28. La señora Callañaupa denunció que sin su autorización ni consentimiento y de forma unilateral el Banco anuló su Tarjeta de Crédito Negocios que contrató y emitió la Tarjeta de Crédito Solución Negocios N° 40**-**-7206, migrando la deuda que mantenía en el primer producto financiero a este último. Agregó, que la entidad financiera le indicó que la migración de su deuda le fue comunicada a su domicilio ubicado en Urbanización San Judas Tadeo Chico Mz. D Lte 2 -Wanchac-Cusco, hecho que no resultaba cierto, en tanto no recibió comunicación alguna en el domicilio antes señalado, siendo incluso que del cargo de esta que le fue otorgado se advertía que la notificación efectuada por la entidad financiera no fue válida, en tanto carecía de la constancia de recepción de la persona que la recibió o alguna indicación que evidenciara que fue dejada bajo puerta.
29. La Comisión declaró fundada la denuncia en el presente extremo, al considerar que de los estados de cuenta que obraban en el expediente daban cuenta que la señora Callañaupa consignó ante la entidad financiera otro domicilio a efecto de recibir comunicaciones, hecho que no fue desvirtuado por el denunciado.

finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



30. En su apelación, el Banco alegó que el 22 de diciembre de 2014, comunicó al domicilio de la señora Callañaupa, ubicado en Urbanización San Judas Tadeo Chico Mz. D Lte 2 -Wanchac-Cusco, la migración de la deuda cargada a su Tarjeta Crédito Negocios al nuevo producto financiero -Tarjeta Solución Negocios-, siendo que en dicha comunicación dejó a salvo el derecho de la denunciante de rechazar el cambio del producto, previa cancelación total de su deuda, en el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendarios. Agregó, que la migración de la tarjeta de crédito fue válidamente notificada a la denunciante.
31. En este punto, es preciso señalar que en la resolución recurrida, la Comisión concluyó que el Banco se encontraba facultado para emitir una nueva tarjeta de crédito a favor de la señora Callañaupa; sin embargo, debía comunicar tal cambio antes de oponer el mismo a la consumidora. En ese sentido, atendiendo a que ante esta instancia las partes no han cuestionado ni la facultad de la entidad financiera para emitir una tarjeta de crédito y en consecuencia migrar la deuda de la denunciante a esta ni el requisito impuesto relacionado a la comunicación previa de la existencia del nuevo producto financiero, únicamente corresponderá a este Colegiado analizar si la comunicación efectuada por el denunciado fue válida o no a efectos de determinar su responsabilidad en el presente procedimiento.
32. Obra en autos, la carta S/N de noviembre de 2014, dirigida a la señora Callañaupa, a través de la cual el Banco informaba que la Tarjeta de Crédito Negocios funcionará hasta el 31 de marzo de 2015, por lo que la deuda pendiente sería migrada al producto financiero denominado Tarjeta Solución Negocios, tal como se muestra a continuación¹²:

Sra.
MARIBEL CALLANAUPA PALOMINO
AV. SAN JUDAS CHICO N° S/N MZ. D LT.2
WANCHAQ - CUSCO

Estimada MARIBEL

Por medio de la presente te saludamos y aprovechamos la oportunidad para renovar nuestro compromiso de servirte cada vez mejor. En esta oportunidad te informamos que el producto Tarjeta Crédito Negocios dejará de funcionar; por esta razón, podrás usar tu Tarjeta N° 4310-3800-0620-2470 con total normalidad hasta el 31 de marzo de 2015 para comprar en establecimientos afiliados a Visa, disponer en efectivo y pagar tu estado de cuenta en nuestras Agencias BCP.

Buscando que este cambio se dé de la mejor manera para ti, tu deuda pendiente al 31 de marzo de 2015 será migrada a la Tarjeta Solución Negocios y mantendrá la misma tasa de interés y línea de crédito; el plazo máximo de esta línea será de 18 meses. Te enviaremos un nuevo estado de cuenta mensualmente en donde podrás visualizar tus consumos y montos a pagar.

¹² En la foja 80 del expediente.
M-SPC-13/1B



33. Asimismo, se desprende del expediente un cargo de notificación de fecha 22 de diciembre de 2014, cuyo destinatario era la señora Callañaupa, tal como se reproduce a continuación:

Inicio: 17/12/2014		Fin: 22/12/2014	
O/S: 002 - 0713788 Cargo: 000097			
Servicio: CORREO 4 DIAS A MAS CARTAS BCP			
1-0544-14 CARTAS TGN CON CARTERA SOLES			
Cod. Cliente:			
Empresa:			
Destinatario: MARIBEL CALLANAUPA PALOMINO			
Dirección: AV.SAN JUDAS CHICO N.SN MZ.D LT.2			
WANCHAQ		CUSCO - CUSCO	
ENTREGABLE			
Detalle de entrega			
Nombre: <i>Maribel</i>			
Nº Doc. Ident.:		Vínculo: <i>Titular</i>	
Firma y/o sello: <i>S/N no es DNI</i>			
Fecha: <i>22-12-2014</i>		Cod. Mensajero: <i>01322</i>	
Ref. Inmueble: <input checked="" type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Edificio <input type="checkbox"/> Pta. Reja <input type="checkbox"/> Pta. Madera			
Color: <i>Cochinilla</i>		Sum. Elect.:	
Ref Inmuebles colindantes:			
Motivo rechazo		Visita	
<input type="checkbox"/> 1. Se mudó/Dejó de trabajar allí		<input type="checkbox"/> 1ra visita	
<input type="checkbox"/> 2. Dirección deficiente		Fecha: -/-/	
<input type="checkbox"/> 3. Desconocido/No da razón		<input type="checkbox"/> 2da visita	
<input type="checkbox"/> 4. Ausente		Fecha: -/-/	
<input type="checkbox"/> 5. Rechazado/No permite entrega			
Observaciones:			

34. Del análisis del cargo señalado precedentemente, independientemente del domicilio al que fue remitido, no se advierte elemento alguno que permita vincularlo a la carta S/N de noviembre de 2014 dirigida a la señora Callañaupa, más allá de lo sostenido por el denunciado, siendo que dicho medio probatorio no genera convicción en este Colegiado respecto que el Banco comunicó a la consumidora, con anterioridad a la oposición del nuevo producto financiero, respecto de la migración de la deuda que mantenía con la Tarjeta de Crédito Negocios.
35. En consecuencia, contrariamente a lo señalado por la entidad financiera no obra en autos medio probatorio alguno que evidencie que cumplió con su deber de comunicar a la señora Callañaupa la migración de su deuda antes de oponerle el nuevo producto financiero, por lo que su alegato debe ser desestimado.
36. En consecuencia, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el presente extremo, en tanto no se encuentra acreditado que el Banco comunicó a la denunciante, con anterioridad a la emisión del nuevo producto financiero, la migración de la deuda que mantenía.



- (ii) Respecto al hecho referido a que la denunciada incurrió en mora y fue reportada ante la Central de Riesgos de la SBS
37. En su denuncia, la señora Callañaupa indicó que mediante un mensaje remitido a su teléfono celular el Banco le informó que mantenía una deuda pendiente de pago, siendo que como consecuencia de ello tomó conocimiento que la deuda de su Tarjeta de Crédito Negocios fue migrada a una nueva tarjeta de crédito denominada Tarjeta de Crédito Solución Negocios, hecho que no le fue comunicado.
38. Asimismo, señaló que el denunciado aplicó a su deuda intereses moratorios y compensatorios exorbitantes, alegando un presunto incumplimiento de sus obligaciones, hecho que resultaba falso, puesto que antes de la migración denunciada nunca dejó de pagar su deuda de forma puntual.
39. La Comisión declaró fundada la denuncia al considerar que la falta de comunicación oportuna a la denunciante respecto de la migración de su deuda generó que incurriera en mora y consecuentemente fuera reportada ante la central de riesgos de la SBS.
40. En su apelación, el Banco alegó que la denunciante, con anterioridad a la migración, consumió de su línea de crédito un importe total de S/ 52 053,04, hecho que no podía ser desconocido, puesto que la referida migración de la deuda no cambiaba tal situación, siendo incluso que la señora Callañaupa reconocía tener una obligación pendiente de pago con su entidad financiera. Agregó, que desde la fecha de migración de la deuda de la denunciante a la nueva tarjeta de crédito no tenía registrado pago alguno que amortizara la obligación, por lo que a la fecha de interposición de su apelación la denunciante mantenía un adeudo ascendente a S/ 60 463,88.
41. En este punto, es preciso señalar que del escrito de denuncia formulado por la señora Callañaupa se advierte que esta reconoció haber mantenido un adeudo con el Banco como consecuencia del uso de la línea de crédito de la Tarjeta de Crédito Negocios, siendo que incluso indicó que a efectos de cumplir con su obligación realizaba un pago mensual aproximado de S/ 3 340,15, por lo que no resulta ser un hecho controvertido en el presente procedimiento que la consumidora, antes de la migración y emisión de la nueva tarjeta de crédito, mantenía una deuda con la entidad financiera denunciada.
42. En esa línea, cabe indicar que si bien se ha determinado en el caso que nos ocupa que el Banco no cumplió con comunicar de manera oportuna -es decir con anterioridad a la emisión de la nueva tarjeta de crédito- a la señora Callañaupa respecto de la migración de la deuda que mantenía con la su entidad financiera; lo cierto es que ello no implica que la denunciante no haya tenido conocimiento de forma posterior a la migración de sus deuda y con



anterioridad al vencimiento de la fecha de pago correspondiente al mes de abril 2015 -período que acarreó la mora y posterior reporte- respecto de la obligación que mantenía con la entidad financiera, por lo que a efectos de determinar la responsabilidad del Banco en el presente extremo, resulta necesario esclarecer si la consumidora tuvo conocimiento efectivo respecto de la migración de su deuda a la nueva tarjeta de crédito.

43. De los medios probatorios aportados por la señora Callañaupa en su denuncia se desprende el Estado de Cuenta Tarjeta Crédito Negocios correspondiente a la Tarjeta de Crédito N° 4099-****-****-7206 . Tarjeta Solución Negocios- correspondiente al período comprendido desde el 12/01/2015 al 12/04/2015, el mismo que detalla la siguiente información¹³:

Estado de Cuenta Tarjeta Credito Negocios		Código de la Tarjeta		Página 1 de 1		
GALLANAUPA PALOMINO MARIBEL		4099-8000-5219-7206				
AV.DIAGONAL ANGAMOS N.1952		Movimientos del Período		DEL 12/01/2015 AL 12/04/2015		
WANCHAQ CUZCO-CUZCO 285		Cuenta de cargo				
3,230 (60NEK3)						
Información sobre su pago						
Línea de crédito S/.	60,000.00	Monto a pagar S/.				
Línea utilizada S/.	51,736.76	- Capital	2,501.96			
Línea disponible S/.	8,263.24	- Intereses	996.24			
		- Comisiones + ITF	46.53			
		Total Cuota del mes (1)	3,544.73			
		Deuda atrasada (2)	1,224.54			
		Monto total a pagar (1) + (2)	4,769.27	Día de pago	04/05/15	
Detalle de operaciones en el mes (expresado en Nuevos Soles)						
Fecha de Proceso	Fecha Retiro / Consumo	Descripción			Cargos	Abonos
25MAR	25MAR	SALDO DEUDA ANTERIOR				
25MAR	25MAR	MIGRACIÓN DE DEUDA TCN A TSN			48,713.04	
25MAR	25MAR	MIGRACIÓN DE DEUDA TCN A TSN			.01	
25MAR	25MAR	MIGRACIÓN DE DEUDA TCN A TSN			1,224.53	
DETALLE PLAN CUOTAS SOLES						
		N.CUOTA	CAPITAL	INTERES	CUOTA	TEA
10ABR	25MAR	01/18	2,501.96	996.24	3,498.20	38.00%
		CUOTA DEL MES SOLES			3,498.20	

44. Del referido estado de cuenta se advierte que la consumidora tuvo conocimiento, de manera posterior a la migración de su deuda, que la misma fue trasladada a una nueva tarjeta de crédito, siendo que incluso fue notificada válidamente y oportunamente con el estado de cuenta correspondiente que le informaba que al 4 de mayo de 2015 debía cancelar un monto total de S/ 4 769,27, equivalente a su cuota del mes.

45. Asimismo, es necesario señalar que a lo largo del procedimiento la señora Callañaupa ha reconocido que recibió los estados de cuenta en su domicilio ubicado en Av. Diagonal Angamos 1952 -Wanchaq -Cusco, por lo que resulta

¹³ En la foja 20 del expediente.
M-SPC-13/1B



un hecho innegable, en el caso que nos ocupa, que la denunciante tuvo conocimiento, de manera posterior a la migración de su deuda y antes de la fecha de vencimiento de la cuota de abril, del estado de cuenta antes mencionado y por ende que mantenía una obligación impaga con la entidad financiera.

46. No obstante, la señora Callañaupa no ha cumplido con acreditar que con posterioridad a la migración de su deuda cumplió con amortizar de forma mensual y puntual el adeudo que mantenía con el Banco, en tanto no ha aportado medio probatorio alguno que dé cuenta de tal situación, siendo que dicha circunstancia permite inferir que el mencionado incumplimiento generó que la consumidora incurriera en mora y consecuentemente fuera reportada ante la Central de Riesgos de la SBS, por lo que el cargo de intereses moratorios y compensatorios así como el reporte antes mencionado efectuado por la entidad financiera no resultaba injustificado.
47. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código, respecto de la mora en la que incurrió la consumidora y el consecuente reporte ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; y, reformándola, se declara infundada la misma puesto que la consumidora no ha logrado acreditar a lo largo del procedimiento que cumplió con pagar el adeudo que mantenía con la entidad financiera de manera puntual, pese a tener conocimiento de su obligación.
- (iii) Del retiro, sin autorización, del importe de S/ 11 143,47 de la cuenta de ahorros del señor Laurente.
48. En su denuncia, los señores Callañaupa y Laurente indicaron que el Banco se apropió de manera ilícita del importe de S/ 11 143,47, el mismo que fue retirado, sin autorización, de la cuenta de ahorros de este último.
49. La Comisión declaró fundada la denuncia en el presente extremo al considerar que el Banco no cumplió con presentar medio probatorio alguno que acreditara que se encontraba legitimado para afectar la cuenta de ahorros del señor Laurente con la finalidad de amortizar la deuda de la señora Callañaupa, deuda que no correspondía imputar a la denunciante, por lo que la operación cargada a la cuenta de ahorros del denunciante devenía en irregular.
50. En su apelación, el Banco alegó que resultaba necesario modificar los fundamentos de la resolución recurrida en el extremo referido al retiro de S/ 11 143,47 de la cuenta de ahorros del señor Laurente, en tanto si bien la deuda de la señora Callañaupa no debió ser cargada al producto del señor Laurente; lo cierto era que la denunciante mantenía una obligación pendiente



de pago.

51. En efecto, tal como ha sido reconocido por la propia entidad financiera, no se encontraba facultada para amortizar la deuda de la señora Callañaupa con los fondos de la cuenta de ahorros del señor Laurente, en tanto el referido consumidor no era el titular del producto financiero que originó el adeudo.
52. Por lo tanto, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera retiró sin autorización de la cuenta de ahorros del denunciante el importe de S/ 11 143,47.

De las medidas correctivas

53. En el presente caso, la Comisión ordenó al Banco que en calidad de medida correctiva cumpla, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, con comunicar válidamente a la señora Callañaupa la migración de su deuda y en consecuencia que re programe el crédito de la interesada a la fecha de dicha comunicación, dejando sin efecto los intereses y cargos generados desde la oportunidad en que realizó indebidamente la migración.
54. Sobre el particular, es preciso indicar respecto de la comunicación ordenada por la Comisión al Banco sobre la migración de la deuda de la denunciante a una nueva tarjeta de crédito que, en la medida que se encuentra acreditado que esta no se realizó de manera válida, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que ordenó al Banco que en calidad de medida correctiva cumpla, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, con comunicar válidamente a la señora Callañaupa la migración de su deuda.
55. De otro lado, atendiendo a que se ha revocado el extremo de la resolución recurrida relacionado la mora y consecuente reporte ante la Central de Riesgos de la SBS de la señora Callañaupa, puesto que se encuentra acreditado que la consumidora tenía conocimiento de la deuda que mantenía con la entidad financiera, corresponde dejar sin efecto el extremo de la medida correctiva ordenada por la Comisión, referido a que el Banco re programe el crédito de la interesada a la fecha de dicha comunicación, dejando sin efecto los intereses y cargos generados desde la oportunidad en que realizó indebidamente la migración.



De la graduación de la sanción

56. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión podrá considerar la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁴.
57. Las sanciones de tipo administrativo tienen por objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. Sin embargo, a efectos de graduar la sanción a imponer, la LPAG, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad¹⁵, según el cual las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.
58. En el presente procedimiento, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 5 UIT por haber infringido el artículo 19º del Código, respecto de la migración no comunicada de la deuda de la consumidora a la nueva tarjeta de crédito.
59. No obstante, de la revisión de la resolución recurrida se advierte que la primera instancia graduó la cuantía de la sanción antes mencionada considerando que

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(ó)

¹⁵ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1272. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d. El perjuicio económico causado;
- e. La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f. Las circunstancias de la comisión de la infracción; y,
- g. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



la falta de comunicación de la migración de la deuda originó que la denunciante incurra en mora y fuera reportada a la Central de Riesgos de la SBS, hecho que ha sido desvirtuado por este Colegiado en la presente resolución.

60. En ese sentido, atendiendo a que se ha disgregado la conducta infractora materia de análisis, es necesario nuevamente graduar la sanción, por tal motivo corresponde declarar la nulidad de la resolución recurrida en el extremo. En consecuencia, se dispone que la primera instancia gradúe nuevamente la sanción a imponer, tomando en consideración lo expuesto en la presente resolución.

De la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

61. En la medida que el denunciado no han fundamentado su apelación respecto de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la LPAG¹⁶. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución recurrida en el referido extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS del 27 de junio de 2016, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera migró la deuda de la señora Maribel Callañaupa Palomino a una nueva tarjeta de crédito, sin comunicar previamente tal situación.

SEGUNDO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que la entidad financiera retiró sin autorización de la cuenta de ahorros del señor Rómulo Percy Laurente Sánchez el importe de S/ 11 143,47.

TERCERO: Revocar la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS, en el extremo que

¹⁶ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6º.- Motivación del Acto Administrativo.-**

(ò)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (ò)



declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por presunta infracción del artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la mora en la que incurrió la señora Maribel Callañaupa Palomino y su consecuente reporte ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; y, reformándola, se declara infundada la misma puesto que la consumidora no ha logrado acreditar a lo largo del procedimiento que cumplió con pagar el adeudo que mantenía con la entidad financiera de manera puntual, pese a tener conocimiento de su obligación

CUARTO: Confirmar la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS, en el extremo que ordenó a Banco de Crédito del Perú S.A. que en calidad de medida correctiva cumpla, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, con comunicar válidamente a la señora Maribel Callañaupa Palomino la migración de su deuda.

QUINTO: Revocar la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS, en el extremo que ordenó a Banco de Crédito del Perú S.A. que en calidad de medida correctiva cumpla, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, con reprogramar el crédito de la interesada a la fecha de dicha comunicación, dejando sin efecto los intereses y cargos generados desde la oportunidad en que realizó indebidamente la migración; y, reformándola, se deja sin efecto la misma.

SEXTO: Declarar la nulidad de la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS en el extremo que sancionó a Banco de Crédito del Perú S.A. con una multa de 5 UIT por haber infringido el artículo 19º del Código, respecto de la migración no comunicada de la deuda de la consumidora a la nueva tarjeta de crédito. En consecuencia, se se dispone que la primera instancia gradúe nuevamente la sanción a imponer, tomando en consideración lo expuesto en la presente resolución.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0395-2015/INDECOPI-CUS, en el extremo que condenó a Banco de Crédito del Perú S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente