



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 1477-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1933-2022/CC1

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : FAUSTINO PUENTES HERNÁNDEZ  
**DENUNCIADO** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco de Crédito del Perú S.A., al probarse que cerró, de manera indebida, la Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14 de titularidad del denunciante.*

**SANCIÓN:** 11,60 UIT

Lima, 27 de mayo de 2024

## ANTECEDENTES

1. El 3 de octubre de 2022, el señor Faustino Puentes Hernández (en adelante, el señor Puentes) presentó una denuncia contra el Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, el Banco), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando que desde el año 2005 era titular de la Cuenta de Ahorros en dólares N° 191-\*\*\*\*\*- 1-14, otorgada por el Banco; no obstante, en enero del año 2022 al intentar realizar una transacción con cargo a su cuenta, se le informó que no existía, tomando conocimiento con posterioridad que dicha cuenta se encontraba cerrada.
2. Por Resolución 1 del 4 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Puentes contra el Banco, formulando la siguiente imputación de cargos:

*“Presunta infracción del literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría brindado información contradictoria al denunciante respecto a la existencia de su Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14.*

*Presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría cerrado, indebidamente, su Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1- 14 del denunciante, en la medida que le informaron que no existe mencionada Cuenta de Ahorros.*

*Presunta infracción del literal b) numeral 1.1. del artículo 1° y al artículo 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor*

<sup>1</sup> Con RUC 20100047218, y domicilio fiscal ubicado en Jr. Centenario Nro. 156 Urb. Laderas De Melgarejo, Lima - Lima - La Molina.



*denunciado no habría informado debidamente al denunciante respecto al cierre de su Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14" (Sic).*

3. Por escrito del 9 de febrero de 2023, el Banco presentó sus descargos a las imputaciones efectuadas en su contra.
4. Por Resolución 4 del 24 de abril de 2023, la Secretaría Técnica, trasladó a las partes el Informe Final de Instrucción N° 0568-2023/CC1-ST de la misma fecha.
5. Mediante Resolución 1375-2023/CC1 del 7 de junio de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
  - i) Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 4 de noviembre de 2022, en el extremo de la imputación consistente en que el Banco no habría informado debidamente al señor Puentes respecto al cierre de su Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14; ello, al verificarse que no se trataba de un hecho denunciado.
  - ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del literal b) del artículo 1°.1 y del artículo 2° del Código, al no probarse que se brindó información contradictoria respecto de la Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14 del denunciante.
  - iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que la entidad financiera cerró, de manera indebida, la Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14 de titularidad del denunciante; sancionándolo con una multa de 11,60 UIT.
  - iv) Ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva, que en el plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de dicha resolución, cumpla con devolver al señor Puentes la suma de US\$ 5 651,99 con los que contaba en su Cuenta de Ahorros en Dólares N°191- \*\*\*\*\*-1-14 al 5 de marzo de 2021, fecha en la que la entidad financiera cerró la referida cuenta de manera indebida, debiéndose incluir los intereses generados desde el cierre de la cuenta a la fecha del cumplimiento del mandato.
  - v) Condenar al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento.
  - vi) Disponer la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
6. El 6 de julio de 2023, el Banco apeló la Resolución 1375-2023/CC1 señalando lo siguiente:
  - i) Que, la cuenta del denunciante se cerró en aplicación del artículo 182° de la Ley N° 26702, Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, así como las



normas para la cobertura, recursos y pago de imposiciones cubiertas del Fondo de Seguro de Depósitos, aprobadas por la Resolución SBS N° 0657-99.

- ii) Que, las solicitudes de cambio de tarjeta no prueban que la cuenta de ahorro materia de denuncia, haya sido reabierta el 13 de abril de 2016, no siendo el cambio de una tarjeta de débito una operación que suspenda el plazo señalado en el artículo 182° de la Ley del Sistema Financiero.
- iii) Que, el argumento utilizado por la Comisión para sustentar la multa de 11,60 UIT era erróneo; toda vez que no se había meritado correctamente los argumentos y medios probatorios que obran en el expediente que justifican el cierre de la cuenta de ahorros del denunciante.

7. En la medida que el señor Puentes no apeló los extremos de la Resolución 1375-2023/CC1 que le fueron desfavorables, los mismos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

8. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, 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 finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código<sup>2</sup> indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
9. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código<sup>3</sup> dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al

<sup>2</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.



mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

10. Por su parte, el artículo 104° del Código<sup>4</sup> establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
11. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y demostrar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor probar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá demostrar que dicho defecto no le es imputable.
12. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, al probarse que la entidad financiera cerró, de manera indebida, la Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14 de titularidad del denunciante.
13. En su apelación, el Banco alegó lo siguiente:
  - i) Que, la cuenta del denunciante se cerró en aplicación del artículo 182° de la Ley N° 26702, Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, así como las normas para la cobertura, recursos y pago de imposiciones cubiertas del

---

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

<sup>4</sup> **LEY 29571, CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



- Fondo de Seguro de Depósitos, aprobadas por la Resolución SBS N° 0657-99.
- ii) Que, las solicitudes de cambio de tarjeta no prueban que la cuenta de ahorro materia de denuncia, haya sido reabierta el 13 de abril de 2016, no siendo el cambio de una tarjeta de débito una operación que suspenda el plazo señalado en el artículo 182° de la Ley del Sistema Financiero.
14. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde dilucidar si el Banco era o no responsable por transferir los fondos de la Cuenta de Ahorros en dólares N° 191-\*\*\*\*\*- 1-14 al Fondo de Seguro de Depósito, lo que trajo como consecuencia que el denunciado no pudiera acceder al dinero de dicha cuenta.
15. En primer lugar, cabe precisar que el artículo 182° de la Ley del Sistema Financiero establece lo siguiente: *“Los depósitos, títulos valores u otros bienes de los clientes que permanezcan en una empresa del sistema financiero durante diez años, sin que se hagan nuevas imposiciones ni se retire parte de ello o de sus intereses y sin que media reclamación durante ese lapso, al igual que los respectivos rendimientos, constituyen recursos del Fondo”*.
16. Como puede apreciarse, dicha disposición normativa establece que los fondos de los clientes que permanezcan en una entidad financiera durante 10 años, sin que durante dicho lapso de tiempo se realicen nuevas “imposiciones”, retiros ni reclamaciones, constituyen recursos del Fondo de Seguro de Depósito.
17. En el presente caso, no resulta controvertido que el señor Puentes abrió la Cuenta de Ahorros en dólares N° 191-\*\*\*\*\*- 1-14 el 19 de setiembre de 2005 y que esta fue cerrada el 5 de marzo de 2021. Cabe indicar que el producto materia de análisis era una cuenta de ahorros de duración indeterminada, que no tenía vinculado un depósito a plazo fijo o producto similar. Siendo que estas cuestiones tampoco resultan ser controvertidas. Siendo que el hecho controvertido está vinculado a determinar si la cuenta se mantuvo inactiva por un periodo de 10 años y, por ende, correspondía aplicar el artículo 182° de la Ley General.
18. Al respecto, ante esta instancia el Banco, ha ofrecido los estados de cuenta del periodo comprendido entre setiembre de 2005 y marzo de 2021<sup>5</sup>. De los que se puede apreciar lo siguiente:
- a) El 19 de setiembre de 2005 se realizó un depósito por la suma de US\$ 1 500,00.
- b) El 3 de julio de 2006 se realizó un depósito por la suma de US\$ 300,00.
- c) El 5 de junio de 2007 se realizó un depósito por la suma de US\$ 200,00.

<sup>5</sup> Ver en las fojas 158 a 178 del expediente.



- d) El 21 de enero de 2008, se produjo un retiro de cajero por la suma de US\$ 22,25.
  - e) El 14 de mayo de 2008, se produjo un retiro de cajero por la suma de US\$ 100,00.
  - f) El 25 de julio de 2008, se produjo un retiro de cajero por la suma de US\$ 80,00.
  - g) El 19 de setiembre de 2008, se realizó un depósito por la suma de US\$ 100,00.
  - h) El 25 de noviembre de 2008, se realizó un depósito por la suma de US\$ 200,00.
  - i) El 11 de julio de 2009, se realizó un depósito por la suma de US\$ 200,00.
  - j) El 24 de junio de 2010, se realizó un depósito por la suma de US\$ 580,00.
  - k) El 4 de setiembre de 2010, se realizó un depósito por la suma de US\$ 2 700,00.
  - l) El 5 de marzo de 2021, se produce la cancelación de la cuenta.
19. Cabe precisar que, en atención al artículo 182° de la Ley General se verifica que no se ha producido movimiento alguno por un periodo de 10 años, desde el 5 de setiembre de 2010 al 5 de setiembre de 2020. Habiéndose realizado la cancelación 6 meses después de cumplida la condición establecida normativamente.
20. Asimismo, respecto a la falta de imposiciones que también requiere la normativa de la materia se aprecia que, en un pronunciamiento anterior<sup>6</sup>, se ha señalado que estas son acciones necesariamente asociadas a una actuación del cliente, por lo que se derivan de una acción atribuible al consumidor. En atención a ello, de la revisión de los estados de cuenta obrantes en el expediente, no se evidencia que ello hubiere ocurrido.
21. Llegados a este punto se aprecia que se ha cumplido con lo establecido en el artículo 182° de la Ley del Sistema Financiero, no obstante, debe tenerse en consideración, conforme ha sido desarrollado previamente en la Resolución 1148-2023/SPC-INDECOPI del 26 de abril de 2023, que la cancelación de la cuenta de ahorros en atención al referido marco normativo debe seguir un procedimiento particular.
22. En ese sentido, conforme al artículo 14° de la Resolución SBS 0657-99 que aprobó las Normas para la cobertura, recursos y pago de imposiciones cubiertas del Fondo de Seguro de Depósitos, se establece el procedimiento de transferencia de dinero al referido Fondo, conforme se expone a continuación:

**“CAPITULO IV  
DE LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS AL FONDO  
(...)”**

<sup>6</sup> Ver la Resolución 0260-2024/SPC-INDECOPI.

**Artículo 14.- PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA**

La transferencia de los activos señalados en el artículo anterior deberá realizarse conforme al siguiente procedimiento:

- 1) **Publicación de un aviso por una sola vez, en el Diario Oficial “El Peruano” y en uno de extensa circulación nacional, en donde se indique el tipo de activo y se otorgue un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la publicación para que los titulares o beneficiarios, según correspondan realicen el retiro o cancelación.**

En el caso de los activos comprendidos en los numerales 1) y 2) del artículo precedente, el aviso deberá publicarse dentro de los quince (15) días posteriores a la finalización de cada semestre e indicar que se encuentran publicadas en las oficinas de la empresa la relación de los activos. Tratándose de los activos comprendidos en el numeral 3) de dicho artículo, el aviso deberá publicarse dentro de los quince (15) días posteriores al término del fideicomiso y hacer referencia al patrimonio fideicometido, de tal manera, que pueda ser identificado por el fideicomitente o sus causahabientes.

**En el caso de los activos cuyo valor supere una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) o su equivalente en dólares, además de la publicación del aviso señalado en el presente numeral, las empresas deben contactar al titular o beneficiario e informarle sobre la próxima transferencia, a efectos de que puedan llevar a cabo el retiro o cancelación. Para esto, las empresas deben emplear medios de comunicación directos que permitan dejar constancia de su realización, tales como: comunicaciones escritas al domicilio del cliente, lo cual debe ser validado con la información del domicilio del titular o beneficiario registrada en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajería instantánea y/o comunicaciones telefónicas, ello en línea con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificaciones. La referida constancia se debe encontrar a disposición de la Superintendencia y/o del Fondo. Lo señalado en el presente párrafo debe efectuarse antes del inicio del plazo de días (10) días hábiles a que se hace referencia en el primer párrafo del presente numeral.**

(...)"

(Subrayado y resaltado es nuestro)

23. De lo expuesto, se observa que el Banco debía realizar una publicación en el diario oficial “El Peruano” y en otro de extensa circulación nacional donde indique el tipo de activo y otorgue un plazo de 10 días hábiles, contados a partir de las citadas publicaciones para que el consumidor realice el retiro o cancelación correspondiente. Asimismo, en la medida que el monto que tenía el denunciante en su cuenta de ahorros en dólares superaba 1 UIT, adicionalmente a las publicaciones, el Banco previamente debía contactarse con el denunciante e informarle sobre la transferencia de sus fondos.
24. Ahora bien, de los actuados, no se aprecia que se hubiere realizado publicación alguna en un diario nacional o que se hubiere realizado la comunicación respectiva con el señor Puentes.



25. En ese sentido, contrariamente a lo alegado por el Banco en su recurso de apelación, se encuentra demostrado que el Banco transfirió de manera indebida el dinero que el denunciante tenía en su cuenta de ahorro en dólares al Fondo de Seguro de Depósitos incumplimiento al no cumplir con el procedimiento establecido para ello.
26. Cabe precisar, respecto de lo alegado por el Banco que, en efecto la solicitud de cambio de tarjeta no prueba que la cuenta de ahorros hubiera sido utilizada, no obstante, como se ha visto, el denunciado no ha cumplido el procedimiento establecido por la normativa para la aplicación del artículo 182° de la Ley del Sistema Financiero.
27. Por tales consideraciones, corresponde confirmar, modificando fundamentos, este extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, al probarse que la entidad financiera cerró, de manera indebida, la Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14 de titularidad del denunciante.

#### Sobre la medida correctiva

28. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. En el artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar a la denunciada que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo.
29. La Comisión mediante la resolución venida en grado, ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con devolver al señor Puentes la suma de US\$ 5 651,99 con los que contaba en su Cuenta de Ahorros en Dólares N°191- \*\*\*\*\*-1-14 al 5 de marzo de 2021, fecha en la que la entidad financiera cerró la referida cuenta de manera indebida, debiéndose incluir los intereses generados desde el cierre de la cuenta a la fecha del cumplimiento del mandato.
30. Sin embargo, en la medida que la cuenta de ahorros en dólares de titularidad del denunciante actualmente se encuentra cancelada, corresponde que el Banco devuelva al denunciante la suma de US\$ 5 651,99, además de otorgarle la oportunidad de que pueda abrir una cuenta de ahorros en dólares, bajo las mismas características a las que tenía.
31. En tal sentido, esta Sala considera que corresponde modificar la medida correctiva ordenada por la Comisión al Banco mediante Resolución 1375-2023/CC1, correspondiendo ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día



siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente: a) Devolver al señor Puentes la suma de US\$ 5 651,99, más los intereses legales; y, b) De no existir algún impedimento y siempre que el denunciante así lo considere, abrir a favor del señor Puentes una cuenta de ahorros en dólares, bajo las mismas características a las que tenía.

### Sobre la graduación de la sanción

32. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), se estableció que los parámetros contemplados en su contenido debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones y la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
33. La Comisión sancionó al Banco con una multa de 11,60 UIT. Así, dicho órgano consideró los siguientes criterios al momento de graduar la infracción:
  - a. **Etapa I: Multa base (m):** Para determinar la multa base (m) se consideró que la infracción denunciada se encontraba vinculada a “**infracciones donde la cuantía afectada del bien era superior a 04 UIT y menor a 08 UIT**”, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada era “**moderado**”. Asimismo, se advierte que el tamaño del proveedor denunciado es de “**gran empresa**”, en base a la su facturación anual máxima del año 2020 y que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 11,60 UIT.
  - b. **Etapa II: multa preliminar (M):** Consideró que no se evidenciaba que corresponda aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 11,60 UIT.
  - c. **Etapa III: multa final (M\*):** Consideró que la infracción objeto de graduación no superaba tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M\*) era de 11,60 UIT.
34. Sobre el particular, se evidencia que la Comisión graduó la multa bajo los alcances del Decreto Supremo 032-2021-PCM, en la medida que no correspondía aplicar directamente el artículo 112° del Código. Por lo que, debe considerarse que los criterios para la graduación de la sanción se encuentran establecidos en dicha norma, sin que pueda aplicarse elementos distintos a esta; por lo que, se evidencia que la multa cumple con los criterios establecidos en la normativa, sin que se constituya en arbitraria. Asimismo, debe considerarse que los criterios contemplados en el Decreto Supremo antes citado son congruentes con los principios cuestionados por el Banco.
35. Por tal motivo, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a al Banco con una infracción de 11,60 UIT.



36. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>7</sup>, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

#### Sobre la condena al pago de las costas y costos e inscripción en Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

37. Considerando que, en su recurso de apelación, el Banco no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS del Indecopi por infracción al artículo 19° del Código, y teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos extremos, por lo que, corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

#### Sobre el cumplimiento de los mandatos

38. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), se ordena al Banco que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código.
39. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, esto último de conformidad con los artículos 40° y 41° de la Directiva.

#### Sobre la remisión de la resolución a la SBS

40. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de las conductas infractoras imputadas contra el Banco y considerando que la SBS

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 1477-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1933-2022/CC1

constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 1375-2023/CC1 del 7 de junio de 2023, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Faustino Puentes Hernández contra el Banco de Crédito del Perú S.A., por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que la entidad financiera cerró, de manera indebida, la Cuenta de Ahorros en dólares N°191-\*\*\*\*\*-1-14 de titularidad del denunciante.

**SEGUNDO:** Modificar la Resolución 1375-2023/CC1, en el extremo referido a la medida correctiva, correspondiendo ordenar a Banco de Crédito del Perú S.A. en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: a) Devolver al señor Faustino Puentes Hernández la suma de US\$ 5 651,99, más los intereses legales; y, b) De no existir algún impedimento y siempre que el denunciante así lo considere, abrir a favor del señor Faustino Puentes Hernández una cuenta de ahorros en dólares, bajo las mismas características a las que tenía.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1375-2023/CC1, en el extremo que sancionó a Banco de Crédito del Perú S.A., con una multa de 11,60 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Requerir a Banco de Crédito del Perú S.A., el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución 1375-2023/CC1, en el extremo que condenó al Banco de Crédito del Perú S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Faustino Puentes Hernández, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor



RESOLUCIÓN 1477-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1933-2022/CC1

**SEXTO:** En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Banco de Crédito del Perú S.A. que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que evidencien el cumplimiento de las medidas correctivas y del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento de tales mandatos, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento, de conformidad con lo establecido en los artículos 410° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉTIMO:** Confirmar la Resolución 1375-2023/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción del Banco de Crédito del Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**OCTAVO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona al Banco de Crédito del Perú S.A. para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.**



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.06.2024 09:48:11 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**