



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : ENEMESIO SARMIENTO MONJA  
**DENUNCIADO** : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.  
**MATERIAS** : NULIDAD  
ATENCIÓN DE RECLAMOS  
**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *Se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció, sobre la conducta consistente en que Banco de Crédito del Perú S.A. no habría permitido al señor Enemesio Sarmiento Monja el acceso al servicio de cuentas corrientes que ofrecía por presunta infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor -acto de discriminación-, pese a que debió resolverse como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del referido cuerpo normativo.*

*Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco de Crédito del Perú S.A., al haberse probado que la entidad financiera atendió de manera adecuada el Reclamo C14844115 interpuesto por el denunciante el 28 de febrero de 2023.*

Lima, 3 de febrero de 2025

## ANTECEDENTES

1. El 24 de marzo de 2023, el señor Enemesio Sarmiento Monja -en adelante, el señor Sarmiento- denunció a Banco de Crédito del Perú S.A. -en adelante, el Banco-, con establecimiento comercial en Av. José Balta 630, distrito y provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque -en adelante, establecimiento comercial-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-, en tanto el denunciado había cometido las siguientes infracciones: a) realizado actos de discriminación en su contra, al negársele abrir una cuenta corriente; y, b) no brindó una respuesta adecuada al Reclamo C14844115, interpuesto el 28 de febrero de 2023, al no haberle informado el motivo por el cual no podía abrir una cuenta en dicha entidad financiera.
2. Por Resolución 1 del 24 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque -en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión- imputó contra el Banco -entre otros-<sup>1</sup>, el haber incurrido en las siguientes conductas infractoras: a) habría realizado actos de discriminación en contra del denunciante, al no haberle permitido el acceso al servicio de cuentas corrientes que ofrecía, como una presunta

<sup>1</sup> Adicionalmente, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora contra el Banco que no habría informado al denunciante, el motivo por el cual habría sido reportado ante las Centrales de Riesgo de la SBS.



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

- infracción del artículo 38° del Código; y, b) habría reportado indebidamente al denunciante ante las Centrales de Riesgo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP -en adelante, SBS-, como una presunta infracción de los artículos 1° y 2° del Código. El Banco presentó sus descargos, el 30 de mayo de 2023.
3. Mediante Resolución 716-2023/INDECOPI-LAM del 16 de octubre de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque -en adelante, la Comisión- dispuso declarar la nulidad en el extremo referido al reporte indebido al denunciante ante las Centrales de Riesgo<sup>2</sup>. Asimismo, la Comisión dispuso que la Secretaría Técnica de la Comisión impute contra el Banco la conducta referida a que no habría brindado una respuesta adecuada al Reclamo C14844115.
  4. Por Resolución 7 del 23 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra el Banco, la conducta referida a que no habría brindado una respuesta adecuada al Reclamo C14844115 del 28 de febrero de 2023, al no informarle el motivo por el cual no podía abrir una cuenta en dicha entidad financiera, como una presunta infracción del artículo 19° del Código. El 6 de febrero de 2024, el Banco presentó sus descargos, siendo que el 9 de febrero de 2024, el denunciante absolvió los descargos de la entidad financiera.
  5. El 9 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -en adelante, IFI-.
  6. A través de los escritos del 14, 21 y 24 de febrero de 2024, el señor Sarmiento y el Banco absolvieron el IFI.
  7. Por Resolución 140-2024/INDECOPI-LAM del 4 de marzo de 2024, la Comisión decidió:
    - i) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción del artículo 38° del Código, respecto a la conducta referida a que la entidad financiera habría incurrido en actos de discriminación en contra del denunciante, al no permitirle acceder al servicio de cuentas corriente que ofrece.
    - ii) Declarar infundada la denuncia contra el Banco, respecto a que no habría brindado una respuesta adecuada al Reclamo C14844115 del 28 de febrero de 2023, toda vez que, no le informó el motivo por el cual no podía abrir una cuenta en dicha entidad financiera.
  8. El 10 de marzo de 2024, el señor Sarmiento presentó recurso de apelación contra la Resolución 140-2024/INDECOPI-LAM, cuestionando la validez de

<sup>2</sup> Adicionalmente, la Comisión dispuso declarar la nulidad en el extremo contra el Banco referido a que no habría informado al denunciante, el motivo por el cual habría sido reportado ante las Centrales de Riesgo de la SBS.



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

la emisión del IFI. Adicionalmente, manifestó lo siguiente:

- i) Que, la Comisión omitió pronunciarse respecto a lo indicado en su escrito del 14 de febrero de 2024 -observaciones al IFI-, a través del cual sostuvo que el Banco no había indicado que el motivo por lo cual lo excluyó de la prestación de su servicio era por un riesgo de sobreendeudamiento. Precisó, que incluso, la Comisión replicó lo indicado por la Secretaría Técnica de la Comisión, esto era que el denunciado había realizado dicha afirmación.
  - ii) Que, la Comisión omitió pronunciarse respecto a lo indicado en su escrito del 14 de febrero de 2024 -observaciones al IFI-, a través del cual indicó que la consulta realizada por el Banco a la SBS, era sobre dos supuestos específicos establecidos en el artículo 41° del Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado, aprobado mediante Resolución 3274-2017-SBS -en adelante, el Reglamento-, esto era la detección de actividades que atenten contra el sistema de prevención de lavado de activos o la falta de transparencia para la no contratación de su servicio, caso contrario debió brindar una respuesta adecuada. En tal sentido, toda vez que no se encontraba inmerso en dichos supuestos, se le debió informar el motivo por el cual el denunciado decidió no contratar con él.
  - iii) Que, existió discriminación por parte de la entidad financiera, siendo que el denunciado no alegó, ni siquiera a nivel indiciario, el motivo por el cual no le era aplicable el artículo 85° del Código o el Reglamento, por lo cual se debía declarar responsable al Banco.
9. El 16 de julio de 2024, el Banco absolvió el recurso de apelación presentado por el denunciante, solicitando que se confirme la resolución recurrida, al no haber cometido infracción alguna.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre el cuestionamiento a la emisión al Informe Final de Instrucción

10. En su recurso de apelación, el señor Sarmiento cuestionó la emisión del IFI, debido a:
- i) Que, el escrito del 9 de febrero de 2024 no fue considerado por la Secretaría Técnica de la Comisión para la emisión del IFI; motivo por el cual, debía declararse su nulidad.
  - ii) Que, el IFI hacía referencia al documento denominado “RCD (RCD.OK) del 2018 al 2019, que daba cuenta sobre su reporte ante las Centrales de Riesgo de la SBS; sin embargo, debía considerarse que la Comisión declaró la nulidad de la Resolución 1, respecto al extremo referido al reporte indebido, por lo cual no tenía efecto el acto administrativo a



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

través del cual se incorporó dicho documento, al no formar parte del procedimiento.

11. Respecto al escrito del 9 de febrero de 2024, la Sala advierte que la fecha de emisión del IFI coincide con la presentación del mencionado escrito. Conviene señalar que el IFI fue notificado al denunciante el 12 de febrero de 2024.
12. Ahora bien, es preciso resaltar que el IFI solo es una recomendación de la Secretaría Técnica de la Comisión, el cual puede ser acogido o desestimado por la Comisión al momento de emitir su pronunciamiento final.
13. Si bien en el IFI no se consideró el escrito presentado por el denunciante, en los considerandos de la Resolución 140-2024/INDECOPI-LAM, la Comisión hizo mención a dicho escrito, indicando -a su criterio- que este reiteraba los argumentos de su denuncia; por lo que, se advierte que dicho escrito fue valorado por la Comisión.
14. Por otro lado, respecto al segundo argumento del denunciante descrito en el numeral 10.ii de la presente resolución, se debe sostener que el hecho de que Comisión hubiera declarado la nulidad de la Resolución 1, respecto al extremo referido al reporte indebido, no impide que la autoridad administrativa evalúe los documentos presentados en el procedimiento a efectos de poder generarle convicción sobre los hechos denunciados.
15. Así, la declaratoria de nulidad de un extremo de la resolución de imputación de cargos solo imposibilita que la autoridad administrativa pueda pronunciarse sobre dicha imputación, mas no que evalúe los medios probatorios aportados en dicho extremo, ya que, en virtud del Principio de Verdad Material, la autoridad debe tomar en cuenta los documentos y alegatos que obran en el expediente.
16. Por los considerandos expuestos, corresponde desestimar los argumentos del Señor Sarmiento en el presente acápite.

#### Sobre la nulidad de la resolución de imputación de cargos y la resolución apelada

17. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General -en adelante, el TUO de la LPAG-<sup>3</sup>

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°. 3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición. 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.

18. Asimismo, el artículo 5°.4 del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento<sup>4</sup>. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado<sup>5</sup>. Un objeto o contenido irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador.
19. De la lectura de la denuncia, se observa que el señor Sarmiento denunció al Banco por no haberle permitido abrir una cuenta corriente, calificando este hecho como un acto de discriminación en su contra; motivo por el cual, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra el Banco -mediante Resolución 1 del 24 de abril de 2023- el haber incurrido en una presunta infracción del artículo 38° del Código, en tanto habría realizado actos de discriminación en contra del señor Sarmiento, al no haberle permitido el acceso al servicio de cuentas corrientes que ofrecía. En su pronunciamiento final, la Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo de la imputación.
20. Al respecto, del análisis de los hechos denunciados, esta segunda instancia considera que, si bien el señor Sarmiento manifestó de manera expresa que el Banco había incurrido en un acto de discriminación en su contra por la negativa de abrir una cuenta corriente, este hecho no implica el análisis de alguna valoración negativa por parte del personal del Banco sobre alguna condición o características del consumidor, tal como su origen, raza, condición social u otro elemento análogo.
21. Por el contrario, este hecho denunciado implica una presunta infracción del deber de idoneidad contenido en los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que, esta acción imputada al Banco se encontraría dentro de los supuestos de aplicación de las normas prudenciales que se encuentran desarrolladas en los artículos 85° del Código y 41° del Reglamento.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.** (...) 5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su situación y, en, su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198°.- Contenido de la resolución.** (...) 196.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

22. Así, la Sala considera que la referida denuncia debía analizarse bajo la perspectiva si el Banco cumplió con la garantía legal; esto es, si aplicó válidamente o no las mencionadas normas prudenciales; por ejemplo, que se hayan cumplido los requisitos y procedimientos establecidos en dichas normas que garantizan la protección de los consumidores, esto de conformidad a lo expuesto en los artículos 85° del Código y 41° del Reglamento.
23. En consecuencia, dado que la Comisión imputó y se pronunció sobre las conducta consistente en que el Banco no habría permitido al señor Sarmiento el acceso al servicio de cuentas corrientes que ofrecía, considerando como tipo infractor el artículo 38° del Código -acto de discriminación-, pese a que este caso debió resolverse como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y la Resolución 716-2023/INDECOPI-LAM en dicho extremo. Esto, en vista de que el referido hecho constituía una presunta infracción del deber de idoneidad, tipificados en los artículos 18° y 19° del mismo cuerpo normativo.
24. Cabe precisar que, en el presente caso no corresponde integrar la resolución anulada, toda vez que, el análisis del hecho denunciado expuesto en este acápite implica verificar si el proveedor cumplió con los procedimientos establecidos para la aplicación de las normas prudenciales; y el proveedor tenga la garantía de defenderse adecuadamente sobre la imputación de cargos por presunta infracción al deber de idoneidad.
25. Finalmente, siendo que se ha declarado la nulidad de la imputación por la conducta infractora analizada en este acápite; en consecuencia, carece de objeto emitir un pronunciamiento sobre los argumentos expuestos por las partes del procedimiento al respecto, sin perjuicio de que los mismos sean tomados en cuenta por la Comisión al momento de emitirse un nuevo pronunciamiento.

### Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

26. El artículo 18° del Código<sup>6</sup> define la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

<sup>6</sup>

**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 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.



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

27. Asimismo, el artículo 19° de la normativa referida establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>7</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
28. En su denuncia, el señor Sarmiento sostuvo que el Banco no brindó una respuesta adecuada al Reclamo C14844115, toda vez que en su respuesta indicó que no le podían abrir una cuenta corriente de conformidad a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento y 85° del Código, lo cual no era una respuesta suficiente a su reclamo.
29. La Comisión declaró infundada la denuncia contra el Banco al considerar que el denunciado brindó una respuesta adecuada al Reclamo C14844115, a través de la carta de fecha 1 de marzo de 2023, la cual se encontraba acorde a lo señalado por la SBS en el Oficio 10377-2018-SBS de fecha 22 de marzo de 2018.
30. Sobre el particular, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) La Hoja de Reclamación C14844115 del 28 de febrero de 2023 presentada por el señor Sarmiento, mediante la cual cuestionó que no se le permitía abrir una cuenta corriente, en tanto se encontraba reportado ante las Centrales de Riesgo de la SBS. En tal sentido, solicitaba que se le indique los motivos del reporte y que se detalle las razones por los cuales no podía abrir dicha cuenta.
  - ii) La Carta del 1 de marzo de 2023 remitida por el Banco al señor Sarmiento, a través de la cual le indicó que no procedía su solicitud de apertura de una cuenta en su entidad, decisión que se sustentaba en lo establecido en el artículo 41° del Reglamento y el artículo 85° del Código.
31. De la revisión de los medios probatorios antes descritos, se puede advertir que, mediante Hoja de Reclamación C14844115 del 28 de febrero de 2023, el denunciante solicitó al Banco que le indique los motivos por los cuales no podía abrir una cuenta corriente, siendo que, por carta del 1 de marzo de 2023, el denunciado le informó que su decisión se sustentaba en los supuestos establecidos en el artículo 41° del Reglamento y el artículo 85° del

<sup>7</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.



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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

Código.

32. De lo anterior se observa que la respuesta brindada por el Banco resultaba adecuada, toda vez que se le informó al denunciante el sustento de la negativa.
33. En su apelación, el denunciante sostuvo que no se encontraba inmerso en los supuestos de detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención de lavado de activos o la falta de transparencia para la no contratación de su servicio, por lo cual el Banco le debió informar el motivo por el cual el denunciado decidió no contratar con él. Resaltó que dicho argumento no fue considerado por la Comisión.
34. De una revisión de la resolución recurrida, se puede advertir que, en efecto, la Comisión no valoró dicho argumento; sin embargo, cabe tener en cuenta que el artículo 14°.1 del TUO de la LPAG prevé la conservación del acto administrativo cuando el vicio de nulidad no sea trascendente.
35. En tal sentido, la Sala advierte que el Oficio 05097-2024-SBS emitido por la SBS establece de manera general que las entidades financieras no están obligadas a especificar el motivo de la no contratación; por lo que el vicio alegado por el denunciante devenía en intrascendente, atendiendo a que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido de haber valorado la primera instancia tal alegato de defensa.
36. En tal sentido, corresponde conservar dicho acto administrativo, en tanto el vicio detectado, no resultaba trascendental.
37. Por los considerandos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el Banco en el presente acápite.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 del 24 de abril de 2023 y 716-2023/INDECOPI-LAM del 16 de octubre de 2023, en el extremo que imputó y se pronunció, sobre las conducta consistente en que Banco de Crédito del Perú S.A. no habría permitido al señor Enemesio Sarmiento Monja el acceso al servicio de cuentas corrientes que ofrecía, por presunta infracción al artículo 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor -acto de discriminación-, pese a que debió resolverse como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° del referido cuerpo normativo.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0140-2024/INDECOPI-LAM, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco de Crédito del Perú S.A., por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa





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 0388-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0122-2023/CPC-INDECOPI-LAM

del Consumidor, al haberse probado que la entidad financiera atendió de manera adecuada el Reclamo C14844115 interpuesto por el denunciante el 28 de febrero de 2023, al indicarle que el motivo por el cual no accedía a su solicitud de abrir una cuenta en su entidad se sustentaba en los supuestos establecidos en las normas prudenciales.

***Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.***

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