



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI - AREQUIPA

EXPEDIENTE EN APELACION N° 245-2024/CPC-INDECOPI-AQP

EXPEDIENTE N° 494-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA

RESOLUCIÓN FINAL N° 086-2025/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : XXXX
DENUNCIADO : BANCO DE CREDITO DEL PERU
MATERIA : APELACION
PROCEDENCIA : ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS

SUMILLA: En el procedimiento iniciado por el señor Basilio Eliseo Yallerco Condori en contra de Banco de Crédito del Perú; por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Colegiado ha resuelto lo siguiente:

- i. **Confirmar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa; en los extremos siguientes:**
 - **Que sancionó a Banco de Crédito del Perú con multa de 4.01 UIT por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código, respecto a la no aplicación de las medidas de seguridad en la realización de seis (6) operaciones no reconocidas por el denunciante.**
 - **Que ordenó a Banco de Crédito del Perú asuma el pago de costas y costos del proceso.**
- ii. **Revocar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa; en el extremo siguiente:**
 - **Que sancionó a Banco de Crédito del Perú con multa de 3.49 UIT por infracción a la atención de reclamos establecido en el artículo 88.1° del Código; reformándola se dispone archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra del Banco por presunta infracción al artículo 88.1° del Código, toda vez que se ha acreditado que el reclamo formulado por el denunciante el 30 de enero de 2024, fue atendido oportunamente. Asimismo, se deja sin efecto la multa impuesta al Banco de 3.49 UIT.**
- iii. **Declarar firmes los extremos no apelados de la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa.**

SANCION: 4.01 por infracción al artículo 19° del Código.

Arequipa, 23 de enero de 2025

I. ANTECEDENTES

1. El 28 de junio de 2024, el señor XXXX (en adelante el denunciante) interpuso denuncia en contra de Banco de Crédito del Perú¹ (en adelante el Banco); por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).

¹ RUC 20100047218

M-CPC-06-01

2. El denunciante refiere que, es titular de la cuenta de ahorros N° 215-*****90, que el 27 de enero de 2024 fue al cajero de la urbanización Lanificio para hacer un retiro, sin embargo, se quedó trabada su tarjeta dentro del cajero, y el personal de vigilancia le indicó que deje la tarjeta ahí que nova a pasar nada; al día siguiente regresó al Banco y tomó conocimiento que se habían realizado las operaciones siguientes:

FECHA	HORA	DETALLE	IMPORTE
28/01/2024	23:40	RETIRO CAJERO BCP	USD 200.00
29/01/2024	22:13	RETIRO CAJERO BCP	S/ 3 000.00
29/01/2024	22:16	TRANSFERENCIA A OTRA CUENTA	S/ 3 000.00
29/01/2024	06:18	RETIRO EN CAJERO BCP	USD 200.00
30/01/2024	07:27	RETIRO EN CAJERO BCP	S/ 3 000.00
30/01/2024	07:30	TRANSFERENCIA A OTRA CUENTA	S/ 3 000.00

3. Asimismo, refiere que solicitó las grabaciones de las cámaras de seguridad, no obstante, le indicaron que dicha información era reservada para el personal de la policía. El 30 de marzo de 2024, interpuso un reclamo, dándole respuesta negativa.
4. Mediante Resolución N° 1 del 19 de julio de 2024, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Adscrito a la Oficina Regional de Arequipa (en adelante el ORPS), dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra del Banco.
5. El 05 de agosto de 2024, el Banco se apersonó, presentó descargos, señalando lo siguiente:
- Refieren que toda operación efectuada con la tarjeta requiere de la firma electrónica y se reputa indubitadamente efectuada, reconocida y aceptada por el cliente, aun cuando su empleo fuese realizado por terceros;
 - Recalcan que no hay modo de ingresar a las cuentas incorporadas al sistema de tarjetas de débito con el uso de la clave secreta o firma electrónica, lo que es responsabilidad del cliente utilizar de forma adecuada y responsable la tarjeta;
 - Refieren que mientras no se curse aviso al Banco de pérdida, robo o extravío, el cliente asume la responsabilidad de todas aquellas transacciones efectuadas con su tarjeta, en el presente caso, la tarjeta fue bloqueada a el 30 de enero de 2024 a las 11:13:48 horas;
 - Señalan que el día y hora de la operación no existió avería o incidente en el cajero donde se realizó la operación, por lo que la operación cuestionada se realizó con estricta observancia de las normas de seguridad, acompañan el Reporte Tándem y las Winchas Auditoras;
 - Además, dichas operaciones no exceden los límites permitidos, tanto en cajero como en agente BCP; y, de manera adicional refieren que tienen diversos mecanismos de seguridad para las operaciones en cajero: tarjeta del Banco; clave 4 dígitos y número del DNI;
 - Las medidas de seguridad se encuentran determinadas por los mecanismos establecidos por el banco para transferencias de dinero vía cajero y agentes, los cuales son el empleo de la tarjeta Credimás y las respectivas claves secretas, conforme los contratos;
 - El Patrón de consumo del denunciante abarca montos superiores al cuestionado, el mismo canal y montos menores, por lo que al no mantener características fraudulentas no correspondía emitir alerta alguna;
 - Respecto a la información del personal de vigilancia sobre la retención de la tarjeta del denunciante, no se ha acreditado ni obra medio probatorio que lo acredite;
 - Respecto a la falta de atención del reclamo del 30 de enero de 2024, que atendieron el reclamo dentro de plazo, acompañan print de pantalla;
 - Respecto a la negativa de remitir los videos de la cámara de seguridad de su agencia ubicada en avenida Perú, señalan que no se encuentran obligados a contar con cámara de

seguridad ni a mantener registrada en video las operaciones efectuadas en sus instalaciones.

6. Mediante Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, el ORPS resolvió:

- (...)
- i) Sancionar a Banco de Crédito del Perú, con multa de 4.01 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 2.1° concordado con el artículo 1.1 inciso b) y 19° del Código, respecto de las medidas de seguridad para la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-**47, asociada a la tarjeta Credimás N° ****47, en tanto no cumplió con monitorear de forma adecuada la cuenta del titular; ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
 - ii) Archivar el procedimiento administrativo sancionador instaurado en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 1.1 inciso b) concordado con el artículo 2.1° del Código, respecto al traslado de información ineficiente del 27 de enero de 2024 dentro de las instalaciones del denunciado por parte del personal de seguridad; ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
 - iii) Sancionar a Banco de Crédito del Perú con multa de 3.49 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código, respecto la atención oportuna del reclamo N° C24760490 del 30 de enero de 2024; ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
 - iv) Archivar el procedimiento administrativo sancionador instaurado en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, respecto a la no atención del requerimiento de las cámaras de seguridad; ello de conformidad con los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
 - v) (...)
 - vi) Ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva reparadora que, en el plazo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con esta resolución, BCP cumpla con regularizar la tarjeta Credimás N° 4557-****-****-**47, asociada a la Cuenta de Ahorros N° 215-*****90 de titularidad del señor XXXX, debiendo devolver/extornar los importes totales ascendientes a S/ 12 000.00 y USD\$ 200.00, correspondientes desde la segunda operación de retiro en efectivo materia de denuncia. En caso, haya gastos, comisiones y otros conceptos por el carado de las operaciones en cuestión, proceda a regularizar los mismos.
 - vii) Ordenar Banco de Crédito del Perú, que asuma las costas y costos del procedimiento.
(...)"

7. El 28 de octubre de 2024, el Banco interpuso recurso de apelación en contra de la resolución final emitida por el ORPS; señalando lo siguiente:

- i. Respecto a la falta de medidas de seguridad, refieren que el ORPS señala que las operaciones no estarían dentro del patrón de consumo, haciendo un análisis en base al canal usado, sin embargo, el Banco habilita distintos canales, para ofrecer flexibilidad en el acceso a sus cuentas;
- ii. Señalan que los patrones de consumo se basan en hábitos y se encuentran determinados por los montos consumidos, no en el canal que utilizan; por lo que las operaciones cuestionadas al no mantener características fraudulentas no correspondían emitir alerta alguna; no puede medirse por una operación ante u canal nuevo ni una operación en moneda distinta;
- iii. Respecto a la exigencia de presentar constancia de recepción de la respuesta al reclamo, remiten la pantalla de respuesta al reclamo siendo oportuna, evidenciándose en el correo al día, hora, correo electrónico y asunto que detalla la atención del reclamo;
- iv. Respecto a la sanción impuesta, muta de 3.49 y 4.01 UIT's, no les corresponde, pues no se ha probado que han cometido alguna infracción, por lo que se debe dejar sin efecto;
- v. Respecto al pago de costas y costos, no les corresponde.

8. El 26 de diciembre de 2024, el denunciante presentó un escrito apersonándose y contestando apelación, señala que respecto a los montos altos siempre los retira en ventanilla, de manera presencial; y, respecto al reclamo del 30 de enero de 2024 que fue enviado al correo electrónico del denunciante.

I. ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

9. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
10. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
11. El ORPS imputó como presunta conducta infractora que el Banco no habría cumplido con brindar las medidas de seguridad idóneas para la cuenta asueldo N° 215-*****90 de titularidad del señor XXXX, pues el 28 de enero de 2024, habría permitido que terceras personas manipularan uno de sus cajeros automáticos ubicados en su agencia de avenida Perú, de tal forma que a las 19:00 horas se habría retenido la tarjeta de débito del recurrente y entre el 28 y 30 de enero de 2024, le habrían materializado las siguientes operaciones no reconocidas:

FECHA	HORA	DETALLE	IMPORTE
28/01/2024	23:40	RETIRO CAJERO BCP	USD 200.00
29/01/2024	22:13	RETIRO CAJERO BCP	S/ 3 000.00
29/01/2024	22:16	TRANSFERENCIA A OTRA CUENTA	S/ 3 000.00
29/01/2024	06:18	RETIRO EN CAJERO BCP	USD 200.00
30/01/2024	07:27	RETIRO EN CAJERO BCP	S/ 3 000.00
30/01/2024	07:30	TRANSFERENCIA A OTRA CUENTA	S/ 3 000.00

12. El Banco en su recurso de apelación refiere que el ORPS señala que las operaciones no estarían dentro del patrón de consumo, haciendo un análisis en base al canal usado, sin embargo, el Banco habilita distintos canales, para ofrecer flexibilidad en el acceso a sus cuentas; además, que los patrones de consumo se basan en hábitos y se encuentran determinados por los montos consumidos, no en el canal que utilizan; por lo que las operaciones cuestionadas al no mantener características fraudulentas no correspondía emitir alerta alguna; no puede medirse por una operación ante u canal nuevo ni una operación en moneda distinta.
13. Dicho esto, cabe indicar que, en los casos de operaciones con tarjeta de débito o crédito no se desconoce la posibilidad de que las mismas puedan ser objeto de usos fraudulentos; sin embargo, este uso se vería limitado en tanto no se tuviera acceso a la clave secreta, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva de cada tarjetahabiente.
14. Adicionalmente, la comprobación de un hecho negativo -esto es, la no realización de una operación con la tarjeta de débito o crédito otorgada a un cliente- no es factible para un consumidor; por el contrario, en su condición de proveedor, es la empresa del sistema financiero quien debe probar que tal transacción se realizó utilizando las medidas de seguridad puestas a disposición del consumidor. Lo anterior, en atención a la ventaja que posee la entidad bancaria en cuanto al manejo de información y de medios disponibles para probar que la operación cuestionada sí se efectuó.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe/ Web: www.indecopi.gob.pe

15. Así, a efectos de demostrar la validez de las seis (6) operaciones cuestionadas por el denunciante, el Banco aportó como medios probatorios los siguientes: i) winchas auditoras de cada operación; ii) reporte Tandem de cada operación; iii) print de los arqueos de los cajeros automáticos; iv) estados de cuenta del 01/01/2024 al 01/01/2023.
16. En este sentido, estando a los medios probatorios consistentes en impresiones, print de pantallas, copias, entre otros, corresponde la aplicación el Principio de Presunción de Veracidad previsto en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por lo que se consideran verdaderos mientras no se pruebe lo contrario.
17. Si bien de los medios probatorios acompañados para acreditar la validez técnica de las operaciones controvertidas, se aprecian las Winchas auditoras, de cuyo contenido se detalla la realización de cada una de las operaciones cuestionadas, no se aprecia alguna constancia del envío de alertas al denunciante de la realización de alguna de dichas operaciones; el Banco ha señalado que al encontrarse dentro del patrón de consumo del denunciante, no consideraron dichas operaciones como fraudulentas o sospechosas, además por estar dentro de los límites diarios permitidos.
18. Ahora, de la apreciación conjunta de los medios probatorios antes citados, se advierte el ingreso de los datos de la tarjeta del denunciante y la clave respectiva por cada operación, con lo que se acredita la validez técnica de las seis (6) operaciones cuestionadas por el denunciante.
19. Bajo este orden de ideas, las expectativas razonables de un consumidor, al contar con un producto financiero con las entidades financieras, importan que estas desplieguen todas las medidas de seguridad contempladas a su cargo legalmente, siendo que, la falta de observancia de una de ellas comportaría la prestación de un servicio financiero no idóneo.
20. Así, la finalidad del artículo 17° del Reglamento descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de más operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un patrón de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente.
21. Ello en concordancia con el artículo 22° del mencionado reglamento establece que las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos: i) mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude; ii) acciones para proceder con el bloqueo temporal o definitivo de la tarjeta, en caso sea necesario.
22. En ese sentido, habiéndose verificado la validez técnica de cada operación, corresponde analizar el patrón de consumo habitual del denunciante, conforme a los Estados de Cuenta que obran en el expediente; advirtiéndose que si bien la primera operación de US\$ 200.00 es ajena al comportamiento habitual de la denunciante, al ser la primera de esa naturaleza no resultaría extraña en su materialización, sin embargo, respecto a la segunda y tercera operación por el monto de S/ 3 000.00 y S/ 3 000.00, al haberse advertido la vulneración del patrón de consumo, por el canal, el Banco debió haber enviado alguna alerta al denunciante, o evitado su realización, o haber dispuesto las medidas de seguridad en este tipo de operaciones, sin embargo no lo hizo, por lo que le corresponde asumir responsabilidad frente al denunciante, por la falta de idoneidad en el servicio prestado.
23. A mayor abundamiento, cabe precisar respecto a la frecuencia de dichas operaciones se aprecia que se realizaron desde el 28 al 30 de enero de 2024, así tenemos que la primera operación se realizó a

las 23:40 horas del 28/01/2024; la segunda a las 22:13 horas del 29/01/2024; la tercera operación a las 22:16 horas del 29/01/2024; la cuarta operación a las 06:18 horas del 29/01/2024; la quinta operación a las 07:27 horas del 30/01/2024; y, la sexta operación a las 07:30 horas del 30/01/2024; es decir, se verifica un periodo de tiempo muy corto entre la segunda y la tercera operación de 3 minutos (22:13 y 22:16 horas), así también entre la quinta y sexta operación de 3 minutos (07:27 y 07:30 horas).

24. En este sentido, el Banco debió aplicar las alertas de las medidas de seguridad con las que cuenta en diversas oportunidades, como: cambio del tipo de moneda de soles a dólares; o, por el monto en el tipo canal; o, por la frecuencia de cuatro operaciones; sin embargo, no lo hizo, además de observarse de las winchas auditoras, la existencia de otra operación no realizada.
25. En virtud de lo expuesto, corresponde al Colegiado confirmar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el ORPS que dispuso sancionar a Banco de Crédito del Perú, por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, respecto a no haber brindado las medidas de seguridad en la cuenta asueldo N° 215-*****90 de titularidad del señor XXXX, al permitir que se realicen seis (6) operaciones, no reconocidas por el denunciante.

Sobre el deber de atención de reclamos

26. El artículo 88° del Código²² – vigente a la fecha de ocurridos los hechos - establece que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
27. Al respecto el artículo 7.1 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos Resolución SBS 04036-2022 – vigente en la época de acaecidos los hechos – establece que los reclamos deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.
28. El ORPS imputó como presunta conducta infractora que el Banco no habría cumplido con atender oportunamente el reclamo de fecha 30 de enero de 2024, interpuesto por el señor XXXX, dado que recién se habría dado respuesta el 01 de abril de 2024.
29. Al respecto, cabe señalar que conforme al artículo 173° del TUO de la Ley N° 27444, corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. En ese sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece que quien alega un hecho tiene la carga de probarlo.
30. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecian los siguientes: i) copia del Reclamo N° C2476490 del 30/01/2024; ii) print del correo electrónico de ampliación de plazo del 19/02/2024; iii) Respuesta de reclamo del 19/02/2024; iv) print del correo de respuesta al reclamo del 19/02/2024.
31. El Banco en su recurso de apelación ha señalado respecto a la exigencia de presentar constancia de recepción de la respuesta al reclamo, remiten la pantalla de respuesta al reclamo siendo oportuna,

²² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 88: Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.
(...)

evidenciándose en el correo el día, hora, correo electrónico y asunto que detalla la atención del reclamo.

32. De la revisión del medio probatorio acompañado, correo de respuesta al denunciante, se aprecia el detalle siguiente:



33. En ese orden de ideas, cabe precisar que de la revisión de dicho medio probatorio obrante en el expediente se aprecia del cargo de envío los datos siguientes: fecha, hora, correo del denunciante, contenido de dicho correo; archivo acompañado, entre otros; con lo que acredita que en efecto dieron respuesta oportuna al denunciante el 19 de febrero de 2024, más aún, el denunciante ha señalado, respecto al reclamo del 30 de enero de 2024, que fue enviado al correo electrónico del denunciante.
34. En este sentido, al haberse acreditado que el Banco dio respuesta al denunciante dentro del plazo otorgado, corresponde al Colegiado revocar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el ORPS que dispuso sancionar a Banco de Crédito del Perú, por infracción a lo establecido en el artículo 88.1° del Código; reformándola se dispone archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra del Banco por presunta infracción al artículo 88.1° del código, toda vez que se ha acreditado que el reclamo formulado el denunciante 30 de enero de 2024, fue atendido oportunamente.

Sobre la Graduación de la Sanción

35. El artículo 110° del Código ha prescrito que las infracciones administrativas pueden ser sancionadas con una amonestación o con multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), empero, dependiendo la gravedad de las mismas.
36. Asimismo, las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Así, el fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
37. Cabe señalar que, mediante Decreto Supremo N° 032-2021- PCM se aprobó 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.
38. En este sentido, el ORPS sancionó al Banco con multa de 4.01 UIT por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código; y, con multa de 3.49 UIT por infracción a la atención de reclamos establecido en el artículo 88.1° del Código.



39. El Banco en su recurso de apelación ha señalado respecto a la sanción impuesta, multa de 3.49 y 4.01 UIT's, no les corresponde, pues no se ha probado que han cometido alguna infracción, por lo que se debe dejar sin efecto.
40. En la medida que se ha confirmado la resolución final emitida por el ORPS, respecto a la infracción del artículo 19° del Código, corresponde al Colegiado confirmar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, en el extremo que sancionó al Banco de Crédito del Perú con multa de 4.01 UIT, por infracciones al artículo 19° del Código.
41. Asimismo, en la medida que se ha revocado la resolución final emitida por el ORPS, respecto a la infracción del artículo 88.1° del Código, corresponde al Colegiado revocar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, en el extremo que sancionó al Banco de Crédito del Perú con multa de 3.49 UIT, por infracciones al artículo 88.1° del Código; reformándola se deja sin efecto.

Del Pago de costas y costos del procedimiento

42. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente³.
43. El ORPS ordenó al Banco el pago de las costas y costos del procedimiento.
44. El Banco en su recurso de apelación ha señalado respecto al pago de costas y costos, no les corresponde
33. En la medida que se ha confirmado el extremo del artículo 19° del Código, corresponde al Colegiado confirmar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el ORPS, en el extremo que ordenó al Banco asumir el pago de las costas y costos del procedimiento.

De los extremos no apelados

34. De la revisión del expediente no se aprecia otra pretensión impugnatoria ni parte apelante, por lo que corresponde declarar firmes los extremos no apelados de la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa.

III. SE RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa; en los extremos siguientes:

- Que sancionó a Banco de Crédito del Perú con multa de 4.01 UIT por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código, respecto a la no aplicación de las

³

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe/ Web: www.indecopi.gob.pe

medidas de seguridad en la realización de seis (6) operaciones no reconocidas por el denunciante.

- Que ordenó a Banco de Crédito del Perú asuma el pago de costas y costos del proceso.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa; en el extremo siguiente:

- Que sancionó a Banco de Crédito del Perú con multa de 3.49 UIT por infracción a la atención de reclamos establecido en el artículo 88.1° del Código; reformándola se dispone archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra del Banco por presunta infracción al artículo 88.1° del Código, toda vez que se ha acreditado que el reclamo formulado por el denunciante el 30 de enero de 2024, fue atendido oportunamente. Asimismo, se deja sin efecto la multa impuesta al Banco de 3.49 UIT.

TERCERO: Declarar firmes los extremos no apelados de la Resolución Final N° 582-2024/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 12 de setiembre de 2024 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa.

CUARTO: Requerir a Banco de Crédito del Perú, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta de 4.01 UIT por infracción al artículo 19° del Código; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Roberto Delgado Zagarra-Ballón y Carlos Rodríguez Martínez.

BENJAMÍN CARRASCO DEL CARPIO
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

⁴ TUO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY 27444.-

Artículo 203.4°- Establece que, para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcomejo@indecopi.gob.pe/ Web: www.indecopi.gob.pe