



RESOLUCION FINAL N° 0014-2026/INDECOPI –AQP

DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
MATERIA : APELACION
PROCEDENCIA : ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS

SUMILLA: En el procedimiento sancionador iniciado por el señor [REDACTED] en contra de Banco de Crédito del Perú, el Colegiado ha resuelto lo siguiente:

- i. Confirmar en parte la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa; en los extremos siguientes:
 - Que sancionó al Banco de Crédito del Perú por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no ha logrado acreditar que cumplió con otorgar el beneficio económico denominado "Cashback" a la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-****-**** de titularidad del señor [REDACTED].
 - Que sancionó al Banco de Crédito del Perú con una multa de 3.78 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el literal c) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor
 - Que ordenó a Banco de Crédito del Perú asuma el pago de costas y costos del proceso.
 - Que ordenó la inscripción de Banco de Crédito del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- ii. Revocar en parte la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa, en los extremos siguientes:
 - Que ordenó medida correctiva Banco de Crédito del Perú; reformándola, la deja sin efecto.
- iii. Declarar la nulidad de la sanción de multa de 3.49 UIT impuesta a Banco de Crédito del Perú por infracción al artículo 19° del Código.
- iv. Sancionar a Banco de Crédito del Perú con multa de 2.44 UIT por infracción al artículo 19° del Código, en tanto, cumplió con otorgar el beneficio económico denominado "Cashback".

SANCION: 3.78 UIT por infracción a lo establecido en el literal c) del artículo 56.1° del Código.
2.44 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

Arequipa, 08 de enero de 2026

I. ANTECEDENTES

1. El 27 de mayo de 2025, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]), presentó una contra de Banco de Crédito del Perú¹ (en adelante, BCP), por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

¹ RUC N° 20100047218.

2. El señor [REDACTED] refiere que en fecha 16 de mayo de 2022, contrató mediante llamada telefónica la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-****-7436; ello sin proporcionarle copia del contrato, argumentando que constituye un registro interno; siendo que BCP se comprometió a otorgarle el beneficio denominado "Cashback", que consiste en la devolución del 1% de las compras efectuadas con la referida tarjeta, estipulado como un beneficio de carácter mensual y permanente.
3. Sin embargo, el denunciado incumplió reiteradamente con la entrega íntegra y oportuna de dicho beneficio; ante tales incumplimientos presentó los reclamos correspondientes, los cuales fueron declarados procedentes; posteriormente, el incumplimiento contractual por parte de BCP persistió, omitiendo el abono del beneficio de cashback correspondiente a los períodos de marzo, abril, mayo y junio de 2024, conforme al siguiente detalle:

CONSUMOS MARZO	SOLES	DÓLARES
	S/. 779.68	\$ 626.97
DEVOLUCIÓN DE CASHBACK SEGÚN CONSUMO	S/. 7.79	\$ 6.3

CONSUMOS ABRIL	SOLES	DÓLARES
	S/. 6161.46	\$ 200.96
DEVOLUCIÓN DE CASHBACK SEGÚN CONSUMO	S/. 61.64	\$ 2

CONSUMOS MAYO	SOLES	DÓLARES
	S/. 14325.6	\$ 256
DEVOLUCIÓN DE CASHBACK SEGÚN CONSUMO	S/. 143.25	\$ 2.6

CONSUMOS JUNIO	SOLES	DÓLARES
	S/. 8101.7	\$ 282.38
DEVOLUCIÓN DE CASHBACK SEGÚN CONSUMO	S/. 81.01	\$ 2.8

4. No obstante, BCP únicamente abonó la suma de S/ 59.77, por lo que, existe un saldo pendiente de devolución a su favor ascendente a las sumas de S/ 233.92 y US\$ 13.70 dólares americanos. Finalmente, señala que el denunciado, de manera unilateral, suspendió el beneficio contractual de Cashback, bajo el argumento de haber comunicado dicha decisión mediante notificación electrónica; ello, a pesar de que las condiciones contractuales establecían el carácter permanente del referido beneficio, configurándose así una modificación unilateral y arbitraria de las condiciones pactadas.
5. El señor [REDACTED] solicitó como medidas correctivas que BCP: i) cumpla con las obligaciones contractuales pactadas, procediendo a abonar la suma de S/ 233.92 y US\$ 13.70 dólares americanos por concepto de devolución de Cashback pendiente; ii) la reparación de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia del incumplimiento contractual; y, iii) que se impongan las sanciones administrativas correspondientes por la vulneración de sus obligaciones legales. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
6. Por Resolución N° 01 del 18 de junio de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor Adscrito a la Oficina Regional de Arequipa (en adelante, el ORPS) dispuso:

"PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Banco de Crédito del Perú en mérito a la denuncia presentada por el señor [REDACTED] por:

- Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, habría incumplido las condiciones pactadas en el contrato suscrito con el señor [REDACTED], al no otorgar de forma íntegra el beneficio económico denominado "Cashback", conforme al cuadro adjunto, el cual fue ofrecido como un beneficio mensual y permanente vinculado al uso de la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-****-****.*

	SOLES	DÓLARES
CASHBACK TOTAL QUE DEBÍA HABERSE ABONADO	S/. 293.69	\$ 13.7
CASHBACK TOTAL ABONADO	S/. 59.77	0
SALDO POR ABONAR	S/. 233.92	\$ 13.7

- Presunta infracción al literal c) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, habría efectuado una modificación unilateral de las condiciones contractuales previamente pactadas*

con el señor [REDACTED], al suspender el beneficio de Cashback aduciendo una comunicación electrónica de la cual el consumidor no habría sido debidamente informado ni habría prestado su consentimiento. (...)"

7. El 01 de julio de 2025, BCP presentó su escrito de descargos, manifestando los siguientes argumentos de defensa:
- De acuerdo a las validaciones que realizó el Banco, se verificó que el denunciante no realizó consumos en restaurantes, cines ni supermercados con su tarjeta desde el mes de marzo.
 - En consecuencia, no se generaron devoluciones, ya que no se registraron transacciones en las categorías que aplican para dicho beneficio.
 - Sobre la modificación cuestionada por el denunciante fue realizada en atención a que el beneficio económico al que hace referencia fue otorgado en el marco de una campaña promocional de carácter exclusivo y temporal.
 - La modificación en cuestión no constituye una alteración unilateral de las condiciones contractuales generales, sino el término natural de una campaña promocional previamente establecida. Asimismo, dicha información fue debidamente comunicada al denunciante mediante notificación enviada al correo electrónico registrado en nuestros sistemas: [REDACTED], el día 16 de mayo de 2024, tal como ha sido evidenciado por el propio denunciante en sus anexos presentados.
 - Que, el referido correo electrónico corresponde al que el cliente consignó en las hojas de reclamación presentadas, y es el mismo que figura en su denuncia.
8. Con fecha 04 de agosto de 2025 el ORPS emite Resolución Final N° 0445-2025/PSO-INDECOPI-AQP, donde resolvió:
- (...)
- i. Corregir el error material contenido en la Resolución N° 01 emitida con fecha 18 de junio de 2025, ello de la siguiente forma:

Donde dice:	Debe decir:
• Tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021 0114 701 1450 • <u>Presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, habría efectuado una modificación unilateral de las condiciones contractuales previamente pactadas con el señor [REDACTED] al suspender el beneficio de Cashback aduciendo una comunicación electrónica de la cual el consumidor no habría sido debidamente informado ni habría prestado su consentimiento.</u>	• Tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-7019-7436 • <u>Presunta infracción al literal c) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, habría efectuado una modificación unilateral de las condiciones contractuales previamente pactadas con el señor [REDACTED] al suspender el beneficio de Cashback aduciendo una comunicación electrónica de la cual el consumidor no habría sido debidamente informado ni habría prestado su consentimiento.</u>

- ii. Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 3.49 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ello conforme los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- iii. Sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de 3.78 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el literal c) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ello conforme los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- iv. (...)
- v. Denegar parcialmente las medidas correctivas solicitadas por el señor [REDACTED].
- vi. Ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con regularizar la cuenta asociada a la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-7019-7436 de titularidad del señor [REDACTED], debiendo efectuar el abono de la suma de S/ 233.92 y US\$ 13.70 dólares americanos por concepto de devolución de Cashback.
- vii. (...)"

9. Mediante escrito de fecha 24 de setiembre de 2025, el Banco presentó su recurso de apelación en contra de la resolución final emitida por el ORPS.
- En el presente caso, la modificación alegada por el denunciante corresponde, en realidad, a la culminación de una campaña promocional de carácter temporal, exclusivo y previamente comunicada, mediante la cual se otorgaba un beneficio económico consistente en la compra sin intereses. Esta campaña, como toda promoción, tiene un inicio y un término claramente definidos, lo que excluye cualquier connotación de permanencia en las condiciones contractuales generales. Por tanto, no se trata de una alteración unilateral del contrato, sino del término natural de una oferta promocional previamente estipulada.
 - Adicionalmente, se pone de manifiesto que dicha modificación fue debidamente notificada al cliente con fecha 16 de mayo de 2024, a través del correo electrónico [REDACTED], el mismo que fue declarado por la cliente como su medio de contacto en sus hojas de reclamación, tal como ha sido evidenciado por el propio denunciante en sus anexos presentados.
 - Consideramos que no se ha aplicado correctamente el principio de carga de la prueba, establecido en el artículo 197 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos. Conforme a dicho principio, corresponde al denunciante acreditar los hechos que sustentan su pretensión, y no puede trasladarse injustificadamente al proveedor la carga de probar hechos negativos, como lo sería la inexistencia de un supuesto incumplimiento.
 - Reiteramos nuestra posición de rechazo frente a las imputaciones realizadas por el denunciante, siendo que corresponde a la denunciante desvirtuar los medios probatorios presentados por el Banco, lo cual NO ha ocurrido en este caso.

II. ANALISIS

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

10. El artículo 18° del Código² 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.
11. 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 mercado³. 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.
12. En el presente caso, el señor [REDACTED], interpuso su denuncia en contra del Banco, refiriendo que, incumplió las condiciones pactadas en el contrato suscrito, al no otorgar de forma íntegra el beneficio económico denominado "Cashback", conforme al cuadro adjunto, el cual fue ofrecido como un beneficio mensual y permanente vinculado al uso de la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-7019-7436.

² 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.

³ 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.

13. El órgano de primera instancia resolvió sancionar al Banco en tanto no logró desvirtuar que cumplió con otorgar el beneficio económico denominado Cashback a la tarjeta de crédito de titularidad del señor Velazo, no acreditó que no es responsable de los defectos imputados.
14. Respecto a este extremo, el Banco interpuso su recurso de apelación refiriendo que, el ORPS ha incurrido en una apreciación parcial e incompleta de los medios probatorios aportados por el Banco, siendo que se ha omitido el análisis integral de la defensa del Banco. Asimismo, el Banco manifestó en sus descargos que el denunciante no realizó consumos en restaurantes, cines ni supermercados con su tarjeta desde el mes de marzo, por lo que no se generaron devoluciones, ya que no se registraron transacciones en las categorías que aplican para dicho beneficio.
15. Sobre el particular, de la revisión del expediente, se tienen los siguientes medios probatorios: i) Estados de cuenta de meses marzo, abril, mayo, junio y julio, ii) Reclamos realizados por el señor [REDACTED], iii) Cartas de respuesta a reclamos realizados por el señor [REDACTED], iv) Otra documentación.
16. Al respecto, el Banco señaló que el señor [REDACTED] no realizó consumos en restaurantes, cines ni supermercados, por lo que no correspondían las devoluciones, sin embargo, es importante precisar que al no haber presentado el contrato, documentación que precise cuales fueron las condiciones del beneficio "cashback", o algún medio probatorio que permita acreditar que no es responsable por los defectos imputados, en consecuencia no se puede concluir que el Banco habría cumplido con lo pactado por ambas partes.
17. Por lo expuesto corresponde a este Colegiado confirmar la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, venida en grado, en el extremo que resolvió sancionar a Banco de Crédito del Perú, en tanto no ha logrado acreditar que cumplió con otorgar el beneficio económico denominado "Cashback" a la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-****-**** de titularidad del señor [REDACTED].

Sobre los métodos comerciales coercitivos

18. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos⁴.
19. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores. De esta manera, el literal b) del artículo 56°.1 establece específicamente a que no se obligue a los consumidores a asumir prestaciones que no hayan sido pactadas por estos o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente⁵.
20. En el caso que nos ocupa el señor [REDACTED] denunció al Banco por efectuar una modificación unilateral de las condiciones contractuales previamente pactadas, al suspender el beneficio de Cashback aduciendo una comunicación electrónica de la cual el consumidor no habría sido debidamente informado ni habría prestado su consentimiento.

⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 56°. Métodos comerciales coercitivos. –

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden: (...)

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa. (...)

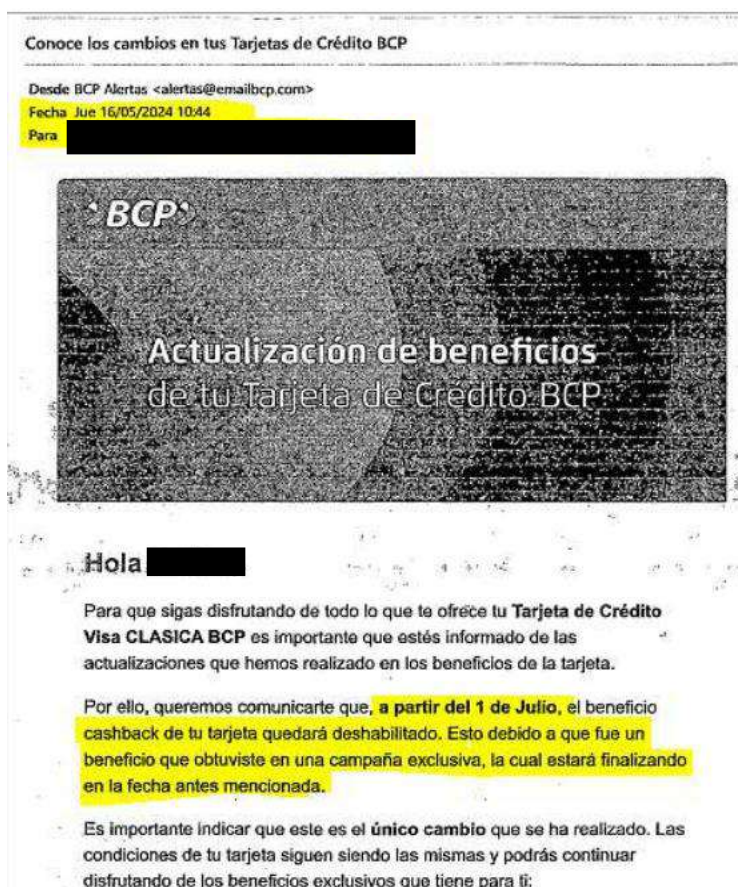
M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urbanización La Esperanza Mz. "O", Lt. 20, José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – Perú / Telef. 0-800-4-4040

E-mail: micornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

21. El órgano de primera instancia resolvió sancionar al denunciado en tanto al no haber aportado documento alguno que de cuenta de los términos primigenios del beneficio “cashback”, si se encontraba facultado legal o contractualmente a modificar los términos y condiciones contractuales, y de ser el caso el protocolo o formalidad a seguir para ello.
22. Al respecto, el Banco presentó su recurso de apelación refiriendo que la modificación alegada por el señor [REDACTED], es la culminación de una campaña promocional de carácter temporal, exclusivo y previamente comunicada, mediante la cual se otorgaba un beneficio económico consistente en la compra sin intereses, no se trata de una alteración unilateral del contrato, sino del termino natural de una oferta promocional previamente estipulada.
23. Asimismo, el Banco refiere que la modificación fue debidamente notificada al cliente en fecha 16 de mayo de 2024, a través del correo [REDACTED], como se evidencia a continuación:



24. Ahora bien, de la revisión del expediente, se advierte que el señor [REDACTED] manifiesta que, el beneficio denominado “cashback” consistente en la devolución del 1% de las compras realizadas con su tarjeta de crédito, debía ser en forma mensual y con carácter permanente. Si bien, el Banco refiere que la modificación se debe a la culminación de una campaña promocional, siendo de carácter temporal, además de haber sido debidamente notificada al cliente, no obstante, el denunciado no ha cumplido con presentar medio probatorio que pueda evidenciar el carácter temporal del beneficio “cashback”, o en su defecto que podía modificar los términos y condiciones del contrato, pese a estar en una mejor posición de acreditar ello.
25. Por lo expuesto corresponde a este Colegiado confirmar la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, venida en grado, en el extremo que resolvió sancionar a Banco de Crédito del Perú, en tanto no ha logrado acreditar que no habría efectuado una modificación

unilateral de las condiciones contractuales previamente pactadas con el señor [REDACTED].

Graduación de la sanción

26. 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.
27. 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.
28. 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.
29. En este sentido, el ORPS sancionó al Banco con multa de 3.49 UIT por infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código, y con multa de 3.78 UIT por infracción al literal c) del artículo 56.1° del Código.
30. En la medida que se ha confirmado la resolución final impugnada, en el extremo que sanciona al Banco por infracción al literal c) del artículo 56.1° del Código, respecto a haber efectuado una modificación unilateral de las condiciones contractuales previamente pactadas con el señor [REDACTED], corresponde confirmar la multa ascendente a 3.78 UIT.
31. Ahora bien, respecto a la multa impuesta ascendente a 3.49 UIT, por infracción al deber de idoneidad, es importante precisar que mediante escrito de fecha 20 de octubre de 2025, el Banco refiere que realizó la regularización de los montos ascendentes a S/. 233.92 y US\$ 13.70 dólares a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED], adjuntando los siguientes prints de pantalla:

The first screenshot shows account information for a user named 'ESTADO ACTIVA'. Below this, a table displays transaction details:

FECHA	VALUTA	REFERENCIA	IMPORTE	SUC	AGE	USUARIO	N. TRA
15-10		C45753650-1	233.92	111-037	MCP011	7715050	

The second screenshot shows similar account information for 'ESTADO ACTIVA'. Below this, a table displays transaction details:

FECHA	VALUTA	REFERENCIA	IMPORTE	SUC	AGE	USUARIO	N. TRA
15-10		C45753650-1	13.70	111-037	MCP011	7717467	

32. Si bien el denunciante refiere que para proceder un atenuante debe existir propuesta conciliatoria, reconocimiento de responsabilidad o allanamiento, este Colegiado considera que el Banco mediante la regularización de la conducta en el trámite del procedimiento, ha tomado las acciones correspondientes a fin de realizar la devolución del monto solicitado por el señor [REDACTED], y ordenado en la medida

correctiva contenida en la resolución emitida por el ORPS,; en consecuencia, correspondería efectuar una nueva graduación de la sanción.

33. Siendo así, este Colegiado considera declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, venida en grado; en el extremo que sancionó al Banco con multa de 3.49 UIT, y en la medida que este Colegiado cuenta con todos los elementos a fin de poder graduar la sanción de multa a imponer conforme a la normativa vigente, vía integración, corresponde aplicar los criterios metodología y factores para la determinación establecidos del Decreto Supremo N° 032-2021- PCM, resultado lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20100047218
Razón social del sancionado	BANCO DE CREDITO DEL PERU
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT.
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	3.49
Factores agravantes y atenuantes (F)	0.70
Multa preliminar (UIT)	2.44
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	2.44

34. Por tanto, corresponde al Colegiado sancionar al Banco de Crédito del Perú con multa de 2.44 UIT, por infracción al artículo 19° del Código, en tanto, no ha logrado acreditar que cumplió con otorgar el beneficio económico denominado "Cashback" a la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-7019-7436 de titularidad del señor [REDACTED].

Sobre las medidas correctivas

35. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se presente en el futuro, ello siempre y cuando se haya acreditado tal conducta.



36. El ORPS ordenó al Banco como medida correctiva la siguiente:

"(...)

- i. Ordenar a Banco de Crédito del Perú como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con regularizar la cuenta asociada a la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-7019-7436 de titularidad del señor [REDACTED], debiendo efectuar el abono de la suma de S/ 233.92 y US\$ 13.70 dólares americanos por concepto de devolución de Cashback
(...)"

37. Mediante escrito de fecha 20 de octubre de 2025, el Banco refiere que realizó la regularización de los montos ascendentes a S/. 233.92 y US\$ 13.70 dólares a la cuenta de ahorros del señor [REDACTED], cumpliendo así con la medida correctiva ordenada. Asimismo, el señor [REDACTED] no ha señalado lo contrario, o en su defecto indicado que lo señalado por el Banco carece de veracidad, por lo que el Banco ha cumplido con lo ordenado.

38. Al ser las medidas correctivas pretensiones accesorias a la principal, y al haberse cumplido con lo ordenado en la resolución final emitida por el ORPS respecto a la infracción del deber de idoneidad; corresponde al Colegiado revocar la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, en el presente extremo, dejándola sin efecto.

Del pago de costas y costos del procedimiento

39. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807 – Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI dispone que es potestad del INDECOPI ordenar al infractor el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI. En ese sentido, el ORPS ordenó que el denunciado cumpla con el pago de costas y costos a favor de la denunciante.
40. El ORPS ordenó al Banco el pago de las costas y costos.
41. En la medida que se confirmó la resolución final emitida por el ORPS respecto a la infracción del artículo 19° del Código y al literal c) del artículo 56.1° del Código.; y el ser el pago de costas y costos una pretensión accesoria a la principal corresponde al Colegiado confirmar la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, venida en grado, en el presente extremo.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

42. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código⁶, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
43. El ORPS al haber determinado la responsabilidad administrativa de Banco Interamericano de Finanzas, ordenó su inscripción en el RIS.
44. En la medida que se ha confirmado la resolución final respecto a la infracción al artículo 19° del Código, corresponde al Colegiado confirmar Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, venida en grado, en el presente extremo.

De los extremos no apelados

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°. - Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Urbanización La Esperanza Mz. "O", Lt. 20, José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – Perú / Telef. 0-800-4-4040

E-mail: micornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

45. 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° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa.

III. SE RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar en parte la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa; en los extremos siguientes:

- Que sancionó al Banco de Crédito del Perú por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no ha logrado acreditar que cumplió con otorgar el beneficio económico denominado "Cashback" a la tarjeta de crédito Visa Clásica Masiva N° 4021-6112-****-**** de titularidad del señor [REDACTED].
- Que sancionó al Banco de Crédito del Perú con una multa de 3.78 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el literal c) del artículo 56.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Que ordenó a Banco de Crédito del Perú asuma el pago de costas y costos del proceso.
- Que ordenó la inscripción de Banco de Crédito del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEGUNDO: Revocar en parte la Resolución Final N° 0445-2025/PS0-INDECOPI-AREQUIPA del 04 de agosto de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos Adscrito a la Oficina Regional de Indecopi Arequipa, en los extremos siguientes:

- Que ordenó medida correctiva Banco de Crédito del Perú; reformándola, la deja sin efecto.

TERCERO: Declarar la nulidad de la sanción de multa de 3.49 UIT impuesta a Banco de Crédito del Perú por infracción al artículo 19° del Código.

CUARTA: Sancionar a Banco de Crédito del Perú con multa de 2.44 UIT por infracción al artículo 19° del Código, en tanto, cumplió con otorgar el beneficio económico denominado "Cashback"

QUINTA: Requerir a Banco de Crédito del Perú, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta de 3.78 UIT por infracción al literal c) del artículo 56.1° del Código y 2.44 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 firme⁷.

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

CARLOS RODRÍGUEZ MARTÍNEZ
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

⁷ 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

Urbanización La Esperanza Mz. "O", Lt. 20, José Luis Bustamante y Rivero Arequipa – Perú / Telef. 0-800-4-4040

E-mail: micornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe