



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARTÍN



EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM

RESOLUCIÓN N° 0070-2026/INDECOPI-SAM

DENUNCIANTE : MARINO SANTILLÁN CORTEZ
 DENUNCIADO : BANCO DE CREDITO DEL PERU
 MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por el señor Marino Santillán Cortez y Banco de Crédito del Perú, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi San Martín, por presunta infracción a la normativa de protección al consumidor, Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ha resuelto:*

- i) Declarar fundada la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que cargó indebidamente en la tarjeta del denunciante dos operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 49,266.00 soles, que no guardaba relación con su comportamiento habitual de consumo.*
- ii) Declarar improcedente la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas; en tanto la denunciada no tiene legitimidad para obrar pasiva.*
- iii) Declarar improcedente la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas; en tanto el denunciante no tiene interés para obrar.*
- iv) Sancionar a Banco de Crédito del Perú de la siguiente manera:*

| Infracción | Sanción |
|--|-----------|
| El hecho que el Banco no habría brindado medidas de seguridad al señor Santillán, toda vez que se realizó dos operaciones que no reconoce por el monto total de S/. 49,266.00 soles a través de su tarjeta Credimás N° 4557-88**-****-4570 | 22.97 UIT |

- v) Ordenar en calidad de medida correctiva reparadora a Banco de Crédito del Perú, para que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla de recibida la presente cumpla con lo siguiente:*
 - Devolver la suma ascendente a S/ 49,266.00 soles de la cuenta de ahorros de titularidad del señor Santillán*
- vi) Ordenar a Banco de Crédito del Perú, para que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla con el pago de las costas del procedimiento que a la fecha*

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCOS

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



suman S/. 36,00, sin perjuicio de la parte denunciante de solicitar los costos del procedimiento.

vii) Disponer la inscripción en el registro de infracción y sanciones del Indecopi a Banco de Crédito del Perú.

Tarapoto, 09 de abril de 2026.

ANTECEDENTES

1. El escrito de denuncia¹ presentado por el señor Marino Santillán Cortez (en adelante, el señor Santillán) contra Banco de Crédito del Perú, (en adelante, el Banco); por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante el Código), señalando que:
 - i) El 25 de agosto de 2025, usted recibió una llamada al número fijo (044) 354524 en la que una persona, haciéndose pasar falsamente por representante del Banco, obtuvo de manera fraudulenta sus datos personales y bancarios; posteriormente, al revisar el aplicativo móvil desde su celular, constató dos transferencias no reconocidas por S/ 28,560.00 y S/ 20,706.00 (total S/ 49,266.00), tras lo cual procedió de inmediato a bloquear sus cuentas y acudió a la comisaría para dejar constancia de lo ocurrido.
 - ii) Posteriormente, al acudir a las oficinas del Banco para presentar su reclamo, verificó en su correo electrónico la notificación de un crédito personal no autorizado por S/ 4,865.00, acompañado de un cronograma de pagos que nunca suscribió ni consintió, notificación remitida el mismo 25 de agosto de 2025, aproximadamente veinte minutos después de las transferencias no reconocidas; además, constató que el Banco había generado de manera unilateral un cronograma de pagos por S/ 11,854.55, distribuido en 48 cuotas hasta el año 2029, situación completamente ajena a la voluntad del señor Santillán y contraria a sus antecedentes crediticios.
 - iii) Estos hechos configuran un fraude informático, así como una infracción a las obligaciones de seguridad y protección que el Banco debe garantizar a sus clientes. Cabe señalar que el señor Santillán contaba con un seguro de protección de fraudes contratado con la misma entidad financiera, la cual hasta la fecha no ha brindado la cobertura correspondiente.
 - iv) Por tales motivos, interpuso una segunda denuncia el 26 de agosto de 2025, tipificada como delitos informáticos, en relación con el préstamo otorgado sin su consentimiento. Asimismo, presentó un segundo reclamo ante el Banco, el cual reconoció la irregularidad detectada y procedió a anular el préstamo de manera inmediata, emitiendo la constancia de no adeudo el 27 de agosto de 2025.

¹ Escrito de denuncia presentada a través de la mesa de partes virtual del Indecopi el 02 de setiembre de 2025.

² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigor el mismo.

M-CPC-06/02



- v) El señor Santillán manifestó tener 70 años, ser persona con discapacidad física, jubilado y beneficiario de pensión por invalidez definitiva. Además, indicó que presenta problemas de visión, motivo por el cual únicamente utiliza el aplicativo Yape, por considerarlo más sencillo y accesible.
- vi) Preciso Preciso que nunca ha realizado transferencias mediante el aplicativo del Banco, ya que su uso se limita exclusivamente a Yape, cuyo límite máximo de operación es de S/ 500.00; además, manifestó desconocer el funcionamiento del aplicativo bancario, señalando que en una oportunidad intentó efectuar una transferencia a su hijo sin lograr completarla porque el sistema le solicitaba un token que nunca activó; finalmente, reiteró que jamás ha efectuado depósitos ni transferencias de montos elevados desde su celular, y que todas sus operaciones las realiza personalmente en ventanilla dentro de las oficinas del Banco.
- vii) Finalmente, el Banco informó haber detectado una operación inusual por el monto de S/ 28,560.00, indicando que, por motivos de seguridad, procedió a un bloqueo temporal de la cuenta. Sin embargo, dicho bloqueo no fue efectivo, ya que al revisar sus cuentas, el señor Santillán constató que estas continuaban operativas, motivo por el cual se vio obligado a bloquear personalmente su tarjeta.
2. El señor Santillán solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente:
- i) La devolución total de las operaciones no reconocidas que ascienden a S/ 20,706.00 soles y S/ 28,560.00 soles.
- ii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 28 de octubre de 2025, la Secretaría Técnica en ejercicio de sus facultades admitió la presente denuncia e imputó los siguientes hechos infractores:

Por presunta infracción del artículo 19° del Código:

- (i) *El hecho que el Banco no habría brindado medidas de seguridad al señor Santillán, toda vez que se realizó dos operaciones que no reconoce por el monto total de S/. 49,266.00 soles a través de su tarjeta Credimás N° 4557-88**-****-4570 conforme el siguiente detalle:*

| N° | FECHA DE | CONCEPTO | MONTO | Beneficiario |
|----|------------|--------------------|--------------|--------------|
| 1 | 25/08/2025 | Pago de servicios | S/ 28,560.00 | TUPAY |
| 2 | 25/08/2025 | Oechsle Miraflores | S/ 20,706.00 | TUPAY |

- (ii) *El hecho que el Banco no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



Por presunta infracción del artículo 56° literal b) del Código

- (iii) El hecho que el Banco habría atribuido un crédito personal al señor Santillán ascendente a S/ 4,865.00 soles sin que lo haya solicitado y autorizado para ello.
4. Mediante escrito de fecha 05 de noviembre de 2025, el Banco solicitó una prórroga de plazo para la presentación de sus descargos, el mismo que fue concedido por la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 02 de fecha 19 de noviembre de 2025.
5. El Banco con fecha 01 de diciembre de 2025, presentó sus descargos señalando lo siguiente:
- i) Sobre la validez de las operaciones denunciadas; el Banco señaló que conforme a las normativas sectoriales, el monitoreo no forma parte del proceso de autenticación de operaciones, ni determina por sí solo la validez de una operación; por tanto, no corresponde imputar responsabilidad a la denunciada por una transacción realizada con tarjeta de crédito o débito únicamente porque la operación no se ajusta al patrón de consumo o comportamiento habitual del titular.
 - ii) Sobre el análisis de patrón de consumo, señalaron que han solicitado al Indecopi en múltiples oportunidades la suspensión de los procedimientos a fin de que se requiera a la SBS un informe técnico sobre la interpretación del artículo 17° del Reglamento; sin embargo, el Indecopi ha considerado innecesaria la suspensión, sosteniendo que no existía dudas sobre la interpretación del Reglamento.
 - iii) Sobre la aplicación del Reglamento de Ciberseguridad; el Banco ha precisado que la SBS estableció que la aplicación de dicha modificación contaría con un plazo de adecuación que, para determinados supuestos, se extendía hasta el 01 de julio de 2025; en consecuencia, considerando la fecha en que se realizó las operaciones cuestionadas, aun se encontraría vigente el plazo de adecuación, por lo que no correspondería ser aplicable dicho reglamento en el presente caso.
 - iv) Sobre la legitimidad para obrar pasiva del Banco, han señalado que se imputó en su contra el hecho que la denunciada no habría otorgado cobertura correspondiente del seguro de protección que contrató pese haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas; al respecto, el Banco no es la entidad que otorga dichas coberturas de protección, en tanto su intervención se limita exclusivamente a actuar como intermediario entre el usuario y la compañía aseguradora responsable de brindar la cobertura contratada, por tanto la denuncia debería ser improcedente en dicho extremo.
 - v) Sobre la falta de interés para obrar de la denunciante; el Banco señaló que se imputó en su contra el hecho que la entidad habría atribuido al señor Santillán un crédito personal por el monto de S/ 4,865.00 soles; sin embargo, la operación fue anulada el 26 de agosto de 2025, por tanto, siendo que la denuncia fue interpuesta el 02 de setiembre de 2025, es decir de forma posterior, el denunciante carece de interés para obrar.

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



- vi) Sobre la falta de medidas de seguridad en su tarjeta de crédito; el Banco precisó que para realizar la operación por el importe de S/ 28,560.00 soles a las 12:46:28 horas, ingresó al aplicativo a las 12:43:30 horas, de igual forma con la operación por el importe de S/ 20,706.00 soles, ingresó a su aplicativo a las 12:43:30 horas, además el Banco para reforzar su posición adjuntó el reporte de afiliación a la Banca Móvil el mismo que se efectuó el 14 de febrero de 2025.
 - vii) Sobre el hecho que el Banco no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el denunciante; sin perjuicio de la improcedencia señalada, el Banco precisó que el denunciante no ha solicitado la cobertura del seguro de tarjeta al Banco.
 - viii) Sobre el hecho que el Banco habría atribuido un crédito personal al denunciante por el importe de S/ 4,865.00 soles sin que lo haya solicitado y autorizado, la denunciada refirió que no advierten que el denunciante haya presentado documentación que acredite que a la fecha exista un perjuicio en contra por el crédito personal de S/ 4,865.00 soles.
6. Mediante Resolución N° 04 la Secretaría Técnica requirió al Banco copia de los estados de cuenta de los meses de enero de 2025 a julio de 2025 de la tarjeta materia de cuestionamiento por el señor Santillán.
 7. Mediante escrito de fecha 02 de marzo de 2025, el Banco presentó los estados de cuenta solicitados.
 8. Posteriormente, mediante Resolución N° 06 del 16 de marzo de 2026, se corrió traslado a los administrados el Informe Final de Instrucción (en adelante, IFI), N° 0023-2026/ST-INDECOPI-SAM, a través del cual la Secretaría Técnica propuso lo siguiente
67. *Se recomienda para el presente procedimiento:*
- i) *Declarar fundada la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que cargó indebidamente en la tarjeta del denunciante dos operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 49,266.00 soles, que no guardaba relación con su comportamiento habitual de consumo.*
 - ii) *Declarar improcedente la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas; en tanto la denunciada no tiene legitimidad para obrar pasiva.*
 - iii) *Declarar improcedente la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas; en tanto el denunciante no tiene interés para obrar.*

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



iv) Sancionar a Banco de Crédito del Perú de la siguiente manera:

| Infracción | Sanción |
|---|-----------|
| El hecho que el Banco no habría brindado medidas de seguridad al señor Santillán, toda vez que se realizó dos operaciones que no reconoce por el monto total de S/. 49,266.00 soles a través de su tarjeta Credimás N° 4557-88**-****-4570. | 22.97 UIT |

v) Ordenar a Banco de Crédito del Perú en calidad de medida correctiva lo siguiente:

- ❖ Devolver la suma ascendente a S/ 49,266.00 soles de la cuenta de ahorros de titularidad del señor Santillán.

i) Ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.”

9. El Banco con fecha 23 de marzo de 2026, presentó sus observaciones al IFI, señalando lo siguiente:

- i) Respecto al patrón habitual de consumo del denunciante, señalaron que la sola realización de una operación que difiera de consumos previos no permite, por sí misma, concluir que la misma sea inusual o que el Banco haya incumplido su deber de monitoreo.
- ii) Sobre la nulidad parcial de la Resolución N° 01, en tanto se imputó en contra del Banco la presunta falta de adopción de las medidas de seguridad correspondientes a 2 operaciones presuntamente no reconocidas; no obstante, dicha imputación resulta imprecisa, siendo que a su vez ha señalado que dichas operaciones habrían sido debitadas de la tarjeta Credimás; sin embargo, el tipo de producto financiero se encuentra vinculado a una cuenta de ahorros, la cual no ha sido debidamente identificado ni individualizado dentro de la imputación, generando una imprecisión en los hechos materia de análisis.

10. Con fecha 25 de marzo de 2026, el señor Santillán presentó sus observaciones al IFI señalando lo siguiente:

- i) En su condición de administrado de encuentra conforme y ratifico las conclusiones y recomendaciones contenidas en el IFI.
- ii) Sin embargo, contradice el IFI respecto a declarar improcedente la denuncia en los extremos señalados, toda vez que el banco exige el pago de un seguro destinado a cubrir riesgos de fraude; sin embargo, no han expresado las razones jurídicas y normativas que eximan de responsabilidad.

CUESTION PREVIA

Sobre la aplicación de la normativa sectorial invocada por la denunciada

11. En sus descargos, el Banco señaló que, conforme a las normativas sectoriales aplicables, el monitoreo de operaciones no forma parte del proceso de autenticación de las transacciones ni determina por sí solo la validez de una operación; por lo que no

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



correspondería atribuir responsabilidad a la entidad únicamente porque una operación no se ajuste al patrón de consumo o comportamiento habitual del titular de la tarjeta.

12. Asimismo, indicó que, en diversos procedimientos, habría solicitado al Indecopi la suspensión de los mismos a fin de que se requiera a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) un informe técnico respecto a la interpretación del artículo 17° del Reglamento aplicable, lo cual habría sido considerado innecesario por esta autoridad. Finalmente, precisó que la SBS estableció un plazo de adecuación para la aplicación del Reglamento de Ciberseguridad que, para determinados supuestos, se extendía hasta el 01 de julio de 2025, por lo que —considerando la fecha de las operaciones cuestionadas— dicho reglamento no resultaría aplicable al presente caso.
13. Al respecto, corresponde señalar que el presente procedimiento administrativo sancionador se tramita en el marco de lo dispuesto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual establece que los proveedores se encuentran obligados a brindar servicios idóneos y adoptar las medidas de seguridad razonables que resulten necesarias para evitar afectaciones a los consumidores.
14. En ese sentido, si bien las entidades financieras se encuentran sujetas a la regulación y supervisión de la SBS, ello no excluye la competencia del Indecopi para evaluar, en el marco de sus atribuciones, si el servicio brindado por el proveedor ha cumplido con el deber de idoneidad y seguridad previsto en el Código. En dicha evaluación, esta autoridad puede tomar en consideración la normativa sectorial aplicable, en la medida que constituye un parámetro técnico relevante para determinar si el proveedor actuó conforme a los estándares de seguridad exigibles en el mercado.
15. Por tanto, los argumentos formulados por la denunciada respecto a la interpretación de la normativa sectorial y a la supuesta inaplicabilidad del Reglamento de Ciberseguridad no constituyen un cuestionamiento que impida el análisis del fondo de la controversia, sino que forman parte de los aspectos que serán evaluados al momento de determinar si el Banco adoptó o no las medidas de seguridad razonables en la prestación del servicio financiero cuestionado.
16. En consecuencia, esta Comisión considera desestimar lo alegado por la denunciada en este extremo y continuar con el análisis de fondo del hecho imputado.

Sobre la nulidad parcial planteada por el Banco

17. El Banco sostiene que la imputación contenida en la Resolución N° 1 sería imprecisa, en tanto no se habría identificado adecuadamente el producto financiero involucrado, señalando que las operaciones habrían sido debitadas de una tarjeta Credimás cuando en realidad estarían vinculadas a una cuenta de ahorros.
18. Al respecto, corresponde señalar que dicho argumento carece de sustento, toda vez que la imputación formulada sí cumple con el estándar de precisión exigido, en tanto se han consignado elementos suficientes que permiten al administrado conocer claramente los hechos materia de análisis y ejercer adecuadamente su derecho de defensa.

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCOS

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



19. En efecto, en la imputación se ha detallado:
 - La fecha de las operaciones (25/08/2025),
 - Los montos involucrados (S/ 28,560.00 y S/ 20,706.00),
 - El concepto de las transacciones (pago de servicios y consumo en establecimiento),
 - El beneficiario de las operaciones (TUPAY),
 - Y la vinculación con la tarjeta Credimás de titularidad del denunciante.
20. En ese sentido, si bien el Banco alega una supuesta falta de individualización de la cuenta de ahorros, ello no desvirtúa la claridad de los hechos imputados, pues las operaciones cuestionadas han sido plenamente identificadas y vinculadas a un instrumento financiero específico (tarjeta Credimás), lo cual resulta suficiente para delimitar el marco fáctico de la controversia.
21. Asimismo, debe considerarse que la eventual relación operativa entre la tarjeta y una cuenta de ahorros forma parte de la estructura interna del producto financiero, siendo información que se encuentra bajo esfera de conocimiento del propio Banco, por lo que no puede alegar indefensión por este motivo.
22. Por tanto, no se advierte vulneración al derecho de defensa ni imprecisión alguna que justifique la nulidad alegada, correspondiendo desestimar la cuestión previa planteada.

ANALISIS DEL CASO

Sobre la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva del Banco

23. En el presente caso, el señor Santillán denunció que el Banco no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas.
24. En sus descargos, el Banco señaló que no sería la entidad encargada de otorgar la cobertura del seguro de protección, toda vez que su intervención se limitaría a actuar como intermediario entre el usuario y la compañía aseguradora responsable de brindar dicha cobertura.
25. Al respecto, corresponde señalar que la legitimidad para obrar pasiva se encuentra referida a la aptitud que tiene una persona para ser válidamente emplazada en un procedimiento, en tanto sea el sujeto al que se le puede atribuir la conducta denunciada o respecto del cual se pretende la satisfacción de la pretensión.
26. En el presente caso, de los actuados se advierte que el cuestionamiento del denunciante se encuentra referido específicamente a la falta de otorgamiento de la cobertura del seguro de protección, prestación que corresponde ser evaluada y, de ser el caso, otorgada por la compañía aseguradora que brinda dicho seguro, y no por la entidad bancaria en su calidad de intermediaria en la contratación del mismo.

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCOS

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



27. En ese sentido, siendo que la eventual responsabilidad respecto al otorgamiento de la cobertura del seguro recaería en la empresa aseguradora y no en el Banco denunciado, se advierte que este último no ostenta legitimidad para obrar pasiva respecto del presente extremo de la denuncia.
28. En consecuencia, esta Comisión considera declarar improcedente la denuncia por falta de legitimidad para obrar pasiva del Banco, respecto al hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, toda vez que la eventual responsabilidad respecto al otorgamiento de la cobertura del seguro recaería en la empresa aseguradora.

Sobre la improcedencia de la denuncia por falta de interés para obrar

29. En este extremo se imputó al Banco el hecho que habría atribuido al señor Santillán un crédito personal por el monto de S/ 4,865.00 soles sin que este lo haya solicitado ni autorizado para ello.
30. En sus descargos, el Banco señaló que la operación correspondiente al crédito personal cuestionado fue anulada el 26 de agosto de 2025, mientras que la denuncia fue presentada el 02 de setiembre de 2025, es decir, con posterioridad a la anulación de dicha operación; por lo que el denunciante carecería de interés para obrar.
31. Al respecto, corresponde señalar que el interés para obrar constituye una condición necesaria para el inicio y desarrollo válido de un procedimiento administrativo, en tanto implica la necesidad de recurrir a la autoridad administrativa para la tutela de un derecho o interés legítimo.
32. En el presente caso, de la información proporcionada por el Banco se advierte que el crédito personal cuestionado fue anulado con anterioridad a la presentación de la denuncia, por lo que, al momento de interponer la misma, la operación ya no se encontraba vigente ni generaba efectos para el denunciante.
33. En tal sentido, se verifica que al momento de la interposición de la denuncia no existía una afectación actual que requiriera la intervención de la autoridad administrativa, por lo que el denunciante carecía de interés para obrar respecto de este extremo.
34. Por lo expuesto, esta Comisión considera declarar improcedente la denuncia del señor Santillán contra el Banco por presunta infracción del artículo 56° literal b) del Código, respecto al hecho que el Banco habría atribuido un crédito personal al señor Santillán ascendente a S/ 4,865.00 soles sin que lo haya solicitado y autorizado para ello, toda vez que el denunciante no tendría interés para obrar.

Sobre el deber de idoneidad

35. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú³ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber

³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

Artículo 65°. - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



de defensa especial del interés de los consumidores el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

36. El artículo 18° del Código⁴ 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 indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁵.
37. El artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos y a la normatividad que rige su prestación.
38. Al respecto, cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma como se generan expectativas en los consumidores, así estaremos frente a: (i) una garantía implícita, cuando se atiende a los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquiere tal servicio en el mercado, según lo que esperaríamos un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a disposición por el proveedor; o, (iii), una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente.
39. El artículo 104° del Código 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

salud y la seguridad de la población.

4 LEY N° 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.

5 LEY N° 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.

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



del nexa causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁶.

Sobre las medidas de seguridad

40. En el presente caso, el señor Santillán denunció que el Banco no habría brindado medidas de seguridad al señor Santillán, toda vez que se realizó dos operaciones que no reconoce por el monto total de S/. 49,266.00 soles a través de su tarjeta Credimás N° 4557-88**-****-4570 conforme el siguiente detalle:

| N° | FECHA DE | CONCEPTO | MONTO | Beneficiario |
|----|------------|--------------------|--------------|--------------|
| 1 | 25/08/2025 | Pago de servicios | S/ 28,560.00 | TUPAY |
| 2 | 25/08/2025 | Oechsle Miraflores | S/ 20,706.00 | TUPAY |

41. En atención a ello, el señor Santillán adjuntó como medios probatorios los siguientes documentos:

- i) Correos electrónicos de fecha 25 de agosto de 2025 remitidos por el Banco, respecto a las operaciones cuestionadas.
- ii) Copia de la denuncia policial de fecha 25 de agosto de 2025, a través del cual señor Santillán habría recibido una presunta llamada a fin de ofrecer un beneficio para lo cual brindó datos con el cual se realizaron las operaciones no reconocidas.
- iii) Respuesta del Banco de fecha 26 de agosto de 2025, a través del cual le informan que su solicitud de devolución de las operaciones no reconocidas no es favorable.

42. En aras de dilucidar la responsabilidad del Banco, corresponde cotejar, en primer lugar, si el proveedor denunciado cumplió con su deber de monitoreo y detección de operaciones inusuales a fin de determinar si correspondía generar una alerta; así, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de la misma, cumpliendo con los requisitos de validez pertinentes.

43. De acuerdo con la garantía legal contemplada en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), aprobado por Resolución SBS 6523-2013, el parámetro de idoneidad en la prestación de servicios y productos financieros en el marco de la afectación de las cuentas o líneas de crédito de los consumidores,

⁶ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN 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 nexa 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. A criterio de la Comisión, las normas reseñadas establecen un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



se encuentra comprendido, de forma unívoca, por las medidas de seguridad atribuidas a las entidades financieras por la normativa sectorial, encontrándose entre ellas, ineludiblemente, el deber de monitoreo y detección de consumos inusuales o sospechosos.

44. 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, sin excepción alguna, siendo que, la falta de observancia de una de ellas comportaría la prestación de un servicio financiero inadecuado. En ese sentido, la autoridad administrativa debe evaluar el cumplimiento de dicha garantía legal, incluso aunque el consumidor no hubiera cuestionado su observancia de forma completa o explícita.
45. Sobre el deber de monitoreo de operaciones, corresponde señalar que el artículo 2° .5 del Reglamento define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores como, por ejemplo, el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
46. De otro lado, el artículo 17° del Reglamento dispone que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones orientados a detectar operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario, en aras de proteger a los usuarios del riesgo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito.
47. En ese sentido, la normativa sectorial exige que el comportamiento habitual de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, debe responder a una serie de factores que la entidad determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario.
48. Al respecto, de acuerdo con el razonamiento expuesto previamente por este Secretaría Técnica, a manera de otorgar un criterio objetivo a la determinación del comportamiento habitual de consumo de un denunciante, se deberá tener en cuenta el importe individual de las operaciones que el consumidor usualmente realizaba con el producto objeto de denuncia, lo cual será obtenido del estudio de los estados de cuenta o estado de saldos de movimientos previamente emitidos, correspondientes a las líneas de crédito y/o cuentas objeto de estudio. Así, para determinar si una operación es inusual o no al comportamiento habitual de consumo del cliente debe considerarse si, previamente, se realizaron, con cargo al producto estudiado, operaciones por importes similares a los controvertidos en sede administrativa.
49. En esa línea y efectuando dicho análisis al caso en concreto, de la revisión de los estados de movimientos vinculados a la cuenta de ahorros de titularidad del señor Santillán, correspondientes a las operaciones de los meses de enero a julio de 2025, se aprecia que la operación individual de mayor valor que se realizó con cargo a dicho

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



producto ascendía a S/ 2,503.10 soles consistente en una transferencia a cuenta de terceros de fecha 14 de febrero de 2025.

50. Al respecto, cabe precisar que la primera operación cuestionada por el señor Arroyo que ascendía a S/ 28,560.00 soles, excedió el importe máximo por consumo individual registrado previamente por el consumidor; es decir, dicha transacción se efectuó por un importe mayor a los previamente cargados a su cuenta de ahorros, motivo por el cual se concluye que el Banco se encontraba obligado a detectar la operación objeto de análisis como inusual o sospechosa al comportamiento habitual de consumo de la cliente, y con ello evitar que continúen realizando otras operaciones, lo cual generó el siguiente consumo por el importe de S/ 20,706.00 soles, operación tampoco forma parte de su comportamiento habitual del denunciante.
51. De otro lado, cabe destacar que la obligación del proveedor de servicios financieros no solo se limita a monitorear y detectar en sus sistemas la realización de consumos inusuales y/o sospechosos, sino que debe asegurar que las operaciones cargadas a las líneas de crédito y/o cuentas de sus clientes hayan sido efectuadas de forma correcta, es decir, dichas operaciones deben encontrarse dentro de su comportamiento habitual de consumo y cumpliendo los requisitos de validez necesarios.
52. A ello se agrega que, según el artículo 17°.2 del Reglamento, al detectar una operación inusual en sus sistemas, la entidad financiera debe impedir además que el mencionado consumo sospechoso sea atribuido a su cliente. Ello, por cuanto la finalidad de las medidas de seguridad contempladas en la norma reside en prevenir que los consumidores se vean perjudicados por consumos que no respondan al uso habitual que otorgan a sus productos financieros.
53. En ese sentido, ante la detección de una operación sospechosa en perjuicio del cliente, la garantía ofrecida por el proveedor de servicios financieros debería ser -como mínimo- que dicha operación no sea cargada en la tarjeta de crédito del consumidor, al haber sido identificada como inusual al empleo que el consumidor brindaba a su producto financiero.
54. Por tanto, en aquellos casos donde la operación que debió generar la alerta respectiva no guarda relación con el comportamiento habitual de consumo del cliente, no será necesario corroborar si, en la realización de dicha operación, concurrieron los requisitos de validez necesarios para su autorización, pues con lo primero bastará para determinar la responsabilidad administrativa de la entidad financiera por el cargo indebido de esta operación y las posteriores. Por el contrario, si esta operación estuviera acorde a su comportamiento habitual de consumo, la responsabilidad del proveedor dependerá del análisis sobre el cumplimiento de los requisitos de validez para su autorización.
55. En tal sentido, considerando que la operación denunciada debió generar una alerta en los sistemas de monitoreo del Banco por no guardar relación con el comportamiento habitual de consumo de la denunciante, no corresponde efectuar el análisis de validez de las referidas operaciones.

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



56. Finalmente, cabe acotar que no se ha evaluado la validez de la operación cuestionada, toda vez que fue inusual y no debió ser procesada por el Banco. Por consiguiente, carece de objeto emitir pronunciamiento respecto a los alegatos expuestos, por el Banco sobre la validez de las operaciones no reconocidas.
57. Bajo tales consideraciones, para esta Comisión corresponde declarar fundada la denuncia del señor Santillán contra el Banco, por infracción del artículo 19° del Código, al probarse que cargó indebidamente en la tarjeta del denunciante dos operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 49,266.00 soles, que no guardaba relación con su comportamiento habitual de consumo.

GRADUACION DE LA SANCION

58. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
 - a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
59. Asimismo, el artículo 112° del referido cuerpo normativo establece que al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad podrá considerar, entre otros, criterios tales como el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, su probabilidad de detección, el daño resultante y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento y la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
60. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. A efectos de graduar la sanción a imponer, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
61. 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 debía 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).
62. En el presente procedimiento, es de indicar que se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

M-CPC-06/02



63. Esta Comisión señala que corresponderá aplicar la metodología preestablecida⁷.

Etapa I: Multa base

Se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (*k*) por un segundo componente que denominamos factor de Duración (*D*), conforme la siguiente expresión:

$$m = k \times D$$

Para determinar los valores de *k* y *D* se obtienen lo siguiente:

Valor *k* (se encuentra establecida en el Decreto):

- i) Tipo de afectación conforme al Decreto⁸: Esta conducta encaja con la conducta contenida, en tanto el importe total de las operaciones no reconocidas asciende a S/ 49,266.00 soles.

| | |
|------|--|
| Alta | <ul style="list-style-type: none"> - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).^{12/} - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.⁹ - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor. |
|------|--|

- ii) Tamaño de la empresa⁹: Gran Empresa en valor de UIT, siendo su total de facturación la suma de S/ 103,000,000.00 soles, conforme se muestra a continuación:

⁷ Para aplicar el método basado en valores preestablecidos se debe cumplir con la totalidad de las siguientes características:
 1. Se desarrolló por un periodo menor a dos años.
 2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
 3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

⁸ Cuadro 16 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM

⁹ Cuadro 19 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM – Monto establecido de *k* por tamaño infractor según tipo de afectación.



PADRÓN SUNAT (2024): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

| | | |
|---|---------------------------|--------------------------------|
| RUC | 20100047218 | Colocar el RUC del sancionado. |
| Nombre o razón social 1/ | BANCO DE CREDITO DEL PERU | |
| Tamaño de empresa 2/ | Gran empresa | |
| Facturación anual máxima (S/) ^{3/} | 103.000.000 | |

Notas:
 - El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.
 - Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.
 1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.
 2/ Tamaño de empresa en el 2024 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.
 3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 103 000 000 soles.
 Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2024.

| Tipo de afectación | Tamaño del infractor | | | |
|--------------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| | Micro empresa o persona natural | Pequeña empresa | Mediana empresa | Gran Empresa |
| Muy baja | 1,04 | 1,72 | 2,73 | 4,34 |
| Baja | 2,01 | 3,19 | 4,96 | 6,89 |
| Moderada | 3,21 | 6,18 | 9,62 | 11,60 |
| Alta | 5,16 | 15,99 | 18,57 | 22,97 |
| Muy alta | 8,86 | 33,26 | 36,90 | 41,55 |

Factor de duración (**D**)¹⁰:

Esta Comisión considera que, la infracción se cometió en un solo acto dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo es 1.0.

¹⁰ Cuadro 23 del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM - Factor de graduación por el periodo de duración del hecho infractor, según meses.



| Duración de la infracción | Factor de duración (D_i) |
|---|------------------------------|
| Si la infracción duró hasta 4 meses | 1,0 |
| Si la infracción duró entre 5 y 8 meses | 1,2 |
| Si la infracción duró entre 9 y 12 meses | 1,4 |
| Si la infracción duró entre 13 y 16 meses | 1,6 |
| Si la infracción duró entre 17 y 20 meses | 1,8 |
| Si la infracción duró entre 21 y 24 meses | 2,0 |

Se obtiene el siguiente resultado, multiplicando los valores k y D :

$$m = 22.97 \text{ UIT}$$

Etapla II: Multa preliminar

Es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula:

$$M = m \times F$$

Para el caso en concreto, esta Comisión ha observado que del cuadro 16 (tipo de afectación, según tipo de infracción) la afectación económica producida al denunciante no se encuentra dentro de los parámetros establecidos, sin embargo, por criterio de esta Comisión considera establecer en el tipo de infracción "Alta", quedando la multa de la siguiente manera:

$$M = 22.97 \text{ UIT}$$

Obteniéndose como multa preliminar la siguiente:

$$M = 22.97 \text{ UIT}$$

Etapla III: Multa final

Se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada OR, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de Unidades Impositivas Tributarias (N° UIT) o



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% UIT).

$M^* = \text{No supera topes legales.}$

$M = 22.97 \text{ UIT}$

64. Por las razones expuestas, esta Comisión considera sancionar al Banco con una multa ascendente a: 22.97 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la infracción.

SOBRE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

65. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código¹¹ establecen la facultad del INDECOPI para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
66. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente.
67. En su denuncia, el señor Santillán solicitó en calidad de medida correctiva:
- i) La devolución total de las operaciones no reconocidas que ascienden a S/ 20,706.00 soles y S/ 28,560.00 soles.
68. En el presente caso, se han recomendado declarar fundada la denuncia en tanto el Banco infringió lo establecido en el artículo 19° del Código.
69. Es así que, esta Comisión considera ordenar en calidad de medida correctiva reparadora al Banco para que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con:
- i) Devolver la suma ascendente a S/ 49,266.00 soles de la cuenta de ahorros de titularidad del señor Santillán.

¹¹ LEY N° 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR
Artículo 114.-Medidas correctivas
Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse a pedido de oficio o a pedido de parte.

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



70. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante este Órgano Resolutivo, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", modificada por la Directiva N° 001- 2019/DIR-COD-INDECOPI.

SOBRE LAS COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

71. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por el Banco correspondería ordenar el pago de las costas del procedimiento, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹².
72. En el presente caso, en virtud de que ha quedado acreditado que el Banco infringió el artículo 19° del Código, por lo que se corresponde ordenar el pago de las costas del proceso que a la fecha suman S/. 36,00, sin perjuicio, de que la parte denunciante pueda solicitar el pago de los costos del procedimiento.

DECISIÓN DE LA COMISIÓN:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al probarse que cargó indebidamente en la tarjeta del denunciante dos operaciones no reconocidas por el importe total de S/ 49,266.00 soles, que no guardaba relación con su comportamiento habitual de consumo.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado oportunamente las operaciones no reconocidas; en tanto la denunciada no tiene legitimidad para obrar pasiva.

TERCERO: Declarar improcedente la denuncia del señor Marino Santillán Cortez contra Banco de Crédito del Perú, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del hecho que no habría otorgado la cobertura correspondiente del seguro de protección contratado por el señor Santillán, pese a haber reportado

¹² (*) Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013, cuyo texto es el siguiente:
Artículo 7°. - Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCOS

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



oportunamente las operaciones no reconocidas; en tanto el denunciante no tiene interés para obrar.

CUARTO: Sancionar a Banco de Crédito del Perú de la siguiente manera:

| Infracción | Sanción |
|--|-----------|
| El hecho que el Banco no habría brindado medidas de seguridad al señor Santillán, toda vez que se realizó dos operaciones que no reconoce por el monto total de S/. 49,266.00 soles a través de su tarjeta Credimás N° 4557-88**_****_4570 | 22.97 UIT |

Requerir a Banco de Crédito del Perú, el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 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: Ordenar en calidad de medida correctiva reparadora a Banco de Crédito del Perú, para que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla de recibida la presente cumpla con lo siguiente:

- ❖ Devolver la suma ascendente a S/ 49,266.00 soles de la cuenta de ahorros de titularidad del señor Santillán.

Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante este Órgano Resolutivo, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como en el numeral 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", modificada por la Directiva N° 001- 2019/DIR-COD-INDECOPI.

SEXTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú, para que en el plazo de quince (15) días hábiles cumpla con el pago de las costas del procedimiento que a la fecha suman S/. 36,00, sin perjuicio de la parte denunciante de solicitar los costos del procedimiento.

SEPTIMO: Disponer la inscripción en el registro de infracción y sanciones del Indecopi a Banco de Crédito del Perú.

OCTAVO: Informar a las partes, que la presente Resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por esta Comisión es el de apelación¹³. Cabe señalar que dicho recurso

¹³ Si bien el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, establecía que el único recurso impugnativo que podía interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación y debía realizarse en el plazo de cinco (5) días hábiles, el artículo II del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, modificado por el Decreto Legislativo 1272 estableció que: (...) 2. Las

M-CPC-06/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL
INDECOPI DE SAN MARCO

EXPEDIENTE N° 0079-2025/CPC-INDECOPI-SAM



deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la Resolución quedará consentida¹⁴.

Con la intervención y aprobación de los señores miembros de la Comisión¹⁵: Fiorella Melisa Vizcardo Reyes¹⁶, José Carlos Ruíz Vallejos, José Alvarez Castañeda y José Ignacio Alfonso Baltazar Chacón Alvarez.

FIGRELLA MELISA VIZCARDO REYES
Presidenta

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en la primera página del presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁷.

leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la presente Ley (...); en ese sentido, el artículo 207 de la citada norma también modificado por el Decreto Legislativo 1272 establece que el término para la interposición de los recursos administrativos es de quince (15) días hábiles.

¹⁴ **LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 212°.- Acto Firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁵ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se levantará un acta que contendrá los acuerdos que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los votos singulares.

¹⁶ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones son suscritas únicamente por quien las preside.

¹⁷ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 058-2008-PCM.**
Artículo 3°.- De la validez y eficacia de la firma digital.

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (...)

M-CPC-06/02

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

Jirón Ramon Castilla N° 423, Tarapoto – Perú / Teléfono: 01- 2247800 / Celular: 985188492 - 993785613

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