

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre Resolución N°0148-2023/SPC-
INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogado
que presenta:

Bienvenido Sebastian de Leon Luquillas Alderete

ASESOR:

Rodolfo Alejandro Salas Valderrama

Lima, 2025

Informe de Similitud


Yo, SALAS VALDERRAMA, RODOLFO ALEJANDRO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) LUQUILLAS ALDERETE, BIENVENIDO SEBASTIAN DE LEON, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 27%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.

- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio del 2025.

<u>SALAS VALDERRAMA, RODOLFO ALEJANDRO</u>	
<u>DNI: 41264915</u>	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0009-0005-6166-8770	

RESUMEN

El presente informe jurídico estudia la Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI, mediante la cual se revocó la decisión de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi, declarando así responsable a Scotiabank S.A. por infracción a los deberes de idoneidad e información en perjuicio de Transportes Anfenasy S.A.C., en el contexto del servicio financiero de transferencia interbancaria. El problema jurídico central gira en torno a si Scotiabank S.A. puede ser considerado objetivamente responsable de infringir los deberes de idoneidad e información, teniendo en cuenta la totalidad de los hechos que se enmarcan en el particular caso. Así también, determinar si Scotiabank S.A. actuó de conformidad a la normativa sectorial y a la de protección al consumidor.

En lo extenso del informe, se concluye que la Sala de Protección al Consumidor aplica un criterio cuestionable respecto a la interpretación de los deberes de idoneidad e información en el contexto de las transferencias interbancarias. Esto porque no toma en cuenta otros factores normativos como la garantía explícita que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor, o de cumplimiento como el realizado por Scotiabank S.A. hacia la normativa sectorial que lo regula.

De esta manera, este informe jurídico propone que no corresponde establecer responsabilidad administrativa por parte de Scotiabank. Porque, se sostiene un criterio inclinado hacia una interpretación objetiva de los deberes de idoneidad e información, con comprensión de la normativa sectorial y la de protección al consumidor, considerando además cuestiones particulares que la Sala no aborda en lo extenso de la Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI.

Palabras clave

Deber de Idoneidad, Deber de información, Transferencia interbancaria, Garantías, consumidor financiero.

ABSTRACT

This legal report analyzes Resolution No. 0148-2023/SPC-INDECOPI, by which the decision issued by the Commission of the Regional Office of Indecopi was revoked, declaring Scotiabank S.A. responsible for violating the duties of suitability and information, to the detriment of Transportes Anfenasy S.A.C., in the context of the financial service of interbank transfer. The central legal issue concerns whether Scotiabank S.A. can be held objectively responsible for infringing the duties of suitability and information, taking into account all the facts specific to the case. Likewise, it aims to determine whether Scotiabank S.A. acted in accordance with both sectoral regulations and consumer protection rules.

Throughout the report, it is concluded that the Consumer Protection Chamber adopts a questionable approach regarding the interpretation of the duties of suitability and information in the context of interbank transfers. This is due to its failure to consider other regulatory elements, such as the explicit guarantees contemplated in the Consumer Protection and Defense Code, or Scotiabank S.A.'s compliance with the applicable sectoral regulations.

Accordingly, this legal report proposes that Scotiabank should not be held administratively liable. This is based on a position that favors an objective interpretation of the duties of suitability and information, grounded in both sector-specific and consumer protection regulations, while also considering particular aspects of the case that the Chamber fails to address in Resolution No. 0148-2023/SPC-INDECOPI.

Keywords

Duty of Suitability, Duty of Information, Interbank Transfer, Guarantees, Financial Consumer.

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I.	55
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso y del análisis	6
II.	8
2.1 Antecedentes	8
2.2 Hechos relevantes del caso	9
a. Fundamentos de la denunciante	9
b. Defensa del denunciado	10
c. Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa	10
d. Apelación de la denunciante	11
e. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor	11
f. Voto en discordia del Vocal Oswaldo del Carmen Hunsdkopf Exebio	12
II.2.1 Hechos reales del caso	12
II.2.2 Hechos procesales	13
III.	15
3.1 Problema principal	15
3.2 Problemas secundarios	15
3.3 Problemas complementarios	15
IV.	16
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	16
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	19
V.	21
V.1. Problema Secundario 1: ¿Valoró adecuadamente la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (Primera Instancia) los elementos de prueba brindados por Anfenasy?	21
V.2. Problema secundario 2: ¿Interpretó de forma objetiva La Sala de Protección al Consumidor sobre la existencia de infracción al deber de idoneidad e información por parte de Scotiabank?	25
V.3. Problema secundario 3: ¿Interpretó de forma objetiva La Sala de Protección al Consumidor sobre la existencia de infracción al deber de idoneidad e información por parte de Scotiabank?	27
V.4. Problema secundario 4: ¿El pronunciamiento de la Sala analiza la idoneidad el servicio financiero de transferencia interbancaria de conformidad con las garantías que se establecen en el Código?	30
V.5. Problema secundario 5: ¿El pronunciamiento de La Sala de Protección al Consumidor cumplió el principio de predictibilidad en su decisión adoptada?	32
VI.	35
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	40

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho del Consumidor Derecho Civil Derecho Bancario
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	R.F. 0555-2021/INDECOPI-AQP Res. 3323-2019/SPC-INDECOPI Res. 2650-2021/SPC-INDECOPI Res. 2121-2022/SPC-INDECOPI
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	TRANSPORTES ANFENASY S.A.C.
DEMANDADO/DENUNCIADO	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Sala Especializada en Protección al Consumidor (Segunda Instancia)
TERCEROS	-
OTROS	-

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

El pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI, constituye un precedente particularmente controversial, debido al enfoque adoptado respecto a los deberes de idoneidad e información en el contexto de servicios financieros, específicamente a lo referido en transferencias interbancarias. La decisión de la Sala en dicha resolución evidencia un pronunciamiento jurídicamente cuestionable, en tanto interpreta estos deberes de manera extensiva, a tal punto de interferir en aspectos técnicos propios del funcionamiento del sistema financiero, cuya regulación e interpretación corresponden al ámbito normativo sectorial de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Este pronunciamiento de Sala incurre en una interpretación que desnaturaliza el propósito del deber de idoneidad en el mencionado contexto, al evaluar —desde una óptica e interpretación ajena al marco regulatorio financiero— la congruencia operativa de los formularios y procedimientos de transferencia interbancaria. Con ello, se debilita la facultad de autorregulación técnica del proveedor, el cual es reconocido por la normativa del sistema financiero; además, se introduce un criterio de valoración que ignora los estándares técnicos y procedimentales propios de dicho sector. También, esta interpretación compromete la seguridad jurídica y la predictibilidad que deben guiar la prestación de servicios financieros en el contexto de las transferencias interbancarias.

Además, el pronunciamiento de la resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI resulta cuestionable por aplicar estándares de idoneidad e información en el que se adopta una visión reduccionista del consumidor financiero, tratándolo como un sujeto que desconoce completamente el funcionamiento básico de este tipo de servicios.

En ese sentido, haber escogido esta resolución no solo representa mi interés académico por analizar críticamente el paradigma del consumidor adoptado por la Sala del Indecopi, sino también a la necesidad de cuestionar los límites de intervención de la autoridad administrativa de protección del consumidor en

sectores regulados como el financiero. Resulta relevante advertir cómo decisiones como esta pueden afectar negativamente la confianza del mercado, alterar el diseño de procedimientos estandarizados, y generar efectos distorsionantes tanto para los proveedores como para los consumidores del mercado financiero.

1.2 Presentación del caso y del análisis

El caso nace cuando Transportes Anfenasy S.A.C. (en adelante Anfenasy), debidamente representada por su Gerente General, se apersona a la oficina de Scotiabank S.A.A (en adelante Scotiabank) con el objeto de realizar una transferencia interbancaria para concretar un acuerdo de compra-venta de un vehículo a la empresa Cosapi S.A (en adelante Cosapi). Sin embargo, el problema surge al momento de la consignación y verificación de datos por parte de Scotiabank, los cuales fueron brindados por Anfenasy mediante la Solicitud de Transferencia Interbancaria. Sucedió, pues, que Anfenasy había sido contactado por un supuesto representante de Cosapi (presunto estafador), quien le brindó un CCI a éste para concretar su acuerdo de compra-venta mediante una transferencia interbancaria. Fue precisamente con dicho CCI más el dato del beneficiario 'Cosapi S.A.', que Anfenasy relleno la Solicitud de Transferencia Interbancaria para que la misma sea ejecutada por parte de Scotiabank. El resultado de ello fue que, tras la consignación del CCI brindado, la transferencia benefició a un tercero que no tenía nada que ver con Cosapi.

Entonces, el problema principal identificado en la Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI, radica en cuanto a la determinación objetiva de si Scotiabank infringió a los deberes de idoneidad e información en el contexto de prestación del servicio financiero de transferencia interbancaria.

Así también, de manera secundaria, existe una problemática respecto a la determinación de obligación de Scotiabank sobre el procedimiento en la realización de la transferencia interbancaria. Es decir, si este servicio financiero brindado fue realizado de conformidad con los instrumentos legales que sustentan dicho procedimiento. Asimismo, existe problemática sobre el análisis de las garantías y expectativas que se comprenden en el Código de Protección

y Defensa del Consumidor, en relación a la Solicitud de Transferencia Interbancaria.

Adicionalmente, se identifica que la Sala no abordó de manera profunda otras situaciones que bien pudieron ser analizadas y cuestionadas, tales como el contexto de estafa que inició la voluntad de Anfenasy para realizar la transferencia interbancaria. En cierta medida, esta omisión impidió valorar adecuadamente el análisis de idoneidad del servicio prestado por parte de Scotiabank; siendo que esta situación conlleva al debilitamiento de la confianza del consumidor en el sistema financiero.

Al respecto, considero que el fallo adoptado por la mayoría de Vocales de la Sala Especializada en Protección al Consumidor es ambigua y contraria a la interpretación objetiva de los deberes de idoneidad e información en el servicio financiero de transferencia interbancaria. Particularmente, coincido más con el voto dirimente del Vocal Oswaldo Del Carmen Hundskopf.

Sin embargo, no se deja de considerar que existen otros aspectos que bien pudieron ser mayormente ahondados en la resolución; como la garantía explícita del servicio de transferencia interbancaria y su contraste con la garantía implícita que defiende el fallo mayoritario de la Sala. También, el análisis de una posible existencia de cláusula abusiva sobre las condiciones generales de la prestación del servicio financiero que exoneran de responsabilidad a Scotiabank. Incluso, la omisión del contexto delictivo que dio inicio a la solicitud del servicio de transferencia interbancaria, puesto que ello bien podría importar para la determinación de un estándar sobre el criterio de idoneidad del servicio financiero.

Por otro lado, son instrumentos normativos importantes para el análisis del informe jurídico, los artículos 59, 65 y 87 de la Constitución Política del Perú; los artículos 1 numeral 1.1, artículos 2, 19, 20, 21, 50 y 89 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así también, lo son la R.F. 0555-2021/INDECOPI-AQP y la propia Resolución 0148-2023/SPC-INDECOPI (Voto en discordia). También, la Ley Orgánica del BCRP y sus Circulares vinculantes a los servicios financieros de transferencia interbancaria (022-2000-EF/90, 023-2000-EF/90, 005-2001-EF/90 y 011-2011-BCRP), como también el Reglamento de

Compensación Electrónica. Además, se han tomado en cuenta materiales jurídicos jurisprudenciales como las Resoluciones 3323-2019/SPC-INDECOPI, 2650-2021/SPC-INDECOPI, y 2121-2022/SPC-INDECOPI. También, criterios doctrinales pertinentes que versan sobre la protección al consumidor financiero, los mismos que serán vinculados con el estudio del presente informe jurídico. Incluso, criterios previstos en los “Lineamientos Sobre Protección al Consumidor” del Indecopi.

Ahora bien, las conclusiones que resaltan en el presente informe jurídico son la reafirmación de una interpretación cuestionable de la Sala sobre de los deberes de idoneidad e información en la prestación del servicio financiero de transferencia interbancaria por parte de Scotiabank. Así pues, se determina que la resolución aplica de forma ambigua los deberes de idoneidad e información con una visión reduccionista del consumidor financiero. Asimismo, hubo muy poca importancia al análisis de otros aspectos trascendentales en rigor a la casuística del caso: la no reflexión sobre las garantías legal, explícita e implícita del servicio financiero de transferencia interbancaria. También, no contextualizar el actuar del consumidor bajo un vicio existente en su libertad de contratar; es decir, se omite un factor externo pero vinculante a la casuística como tal. Por lo que, establecer criterios subjetivos respecto a los deberes de idoneidad e información fractura la confianza en general del sistema financiero.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

En el lapso del 2019, Transportes Anfenasy S.A.C. (en adelante, Anfenasy) fue contactada por un presunto estafador quien se hizo pasar por un representante de COSAPI S.A. (en adelante, Cosapi). En dicha llamada, se acordó una compraventa de un vehículo por el importe de S/ 56,460.00, motivo por el cual Anfenasy se dirigió a una agencia del Scotiabank S.A.A. (en adelante, Scotiabank o el Banco) para efectuar una transferencia interbancaria en favor del CCI proporcionado por dicho supuesto representante.

Tras la operación, Anfenasy verificó que el CCI le pertenecía a un tercero (Eduardo José Terán Quevedo) y no a Cosapi, lo que evidenció que habría sido víctima de una estafa.

Luego de ello, en el 2021, Anfenasy interpuso una denuncia ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa contra el Banco, alegando infracción a los deberes de idoneidad e información por no advertirle que el CCI le pertenecía a una persona distinta del beneficiario indicado en la solicitud de transferencia interbancaria (Cosapi S.A.).

2.2 Hechos relevantes del caso

a. Fundamentos de la denunciante

Con fecha 26 de mayo del 2021, Anfenasy interpuso denuncia contra Scotiabank ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, por supuestas infracciones al Código de Protección y Defensa del consumidor, al respecto indicó lo siguiente:

- i) El 26 de noviembre de 2019, Anfenasy realizó una transferencia interbancaria por S/ 56,460.00, luego de ser contactada por un presunto estafador que se hizo pasar por representante de COSAPI S.A. Posteriormente, comprobó que el CCI proporcionado correspondía en realidad a una persona natural de nombre Eduardo José Terán Quevedo.
- ii) Alegó que el Banco incurrió en infracción, ya que consignó como beneficiaria a COSAPI S.A. en el voucher de la operación solicitada, generando certeza de que la transferencia interbancaria se realizó correctamente en favor de Cosapi.
- iii) Sostuvo que, al incluir esa información sin validación, el Banco generó una falsa expectativa de seguridad, impidiéndole advertir el error y

tomar medidas inmediatas. Por lo que solicitó la devolución del monto transferido (S/56,460.00). Que el denunciado cese de la inclusión de datos no verificados en los comprobantes, así como solicitó el pago de costos y costas del procedimiento.

b. Defensa del denunciado

- i) Con fecha 7 de mayo del 2021, el Banco realizó sus descargos señalando que su servicio de transferencias interbancarias está regulado por condiciones generales previamente aceptadas por Anfenasy.
- ii) Alegó que, según el formulario suscrito por el cliente, el dato determinante para la operación es el número de cuenta interbancaria (CCI), siendo que el nombre del beneficiario se trataba únicamente de un dato referencial.
- iii) Por tanto, no se asumía responsabilidad en caso el cliente proporcionara un CCI erróneo, pues la operación se ejecutaba estrictamente conforme al dato proporcionado por el solicitante.

c. Resolución de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi – Arequipa

Mediante Resolución N° 0555-2021/INDECOPI-AQP del 2 de diciembre de 2021, la Comisión declaró infundada la denuncia:

- i) Consideró que el Banco cumplió con informar adecuadamente a Anfenasy que la transferencia se haría según el CCI consignado para ejecutar la operación; siendo que se informó también que el nombre del beneficiario se trataba únicamente de un dato referencial.

- ii) La Comisión concluyó que el proveedor actuó conforme al procedimiento acordado contractualmente con el consumidor, ergo no se verifica infracción al deber de idoneidad ni al deber de información.

d. Apelación de la denunciante

- i) Con fecha 11 de enero del 2022, Anfenasy apeló contra la resolución de Primera Instancia.
- ii) Solicitó la revocatoria de la decisión y la declaración de responsabilidad del Banco por no haber advertido la discrepancia entre el CCI y el beneficiario.

e. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

La Sala revocó la Resolución N°0555-2021/INDECOPI-AQP, y procedió a declarar fundada la denuncia:

- i) Señaló que, debido a la solicitud tanto del CCI como el nombre del beneficiario titular en el formulario de Solicitud de Transferencia Interbancaria, se generó en el consumidor una expectativa legítima de que ambos datos serían verificados.
- ii) Sostuvo que el Banco debió advertir la discrepancia entre el nombre del beneficiario (Cosapi) y el titular real del CCI (Señor Terán), y actuar conforme al deber de idoneidad suspendiendo la operación.
- iii) Además, indicó que el voucher de transferencia consignó como beneficiario a Cosapi, cuando en realidad el dinero fue enviado a un tercero, lo cual constituyó una información no veraz.
- iv) Concluyó que el Banco no ejecutó correctamente la transferencia según los datos proporcionados por el cliente, incumpliendo sus deberes de idoneidad e información.

f. Voto dirimente del Vocal Oswaldo del Carmen Hundskopf

- i) El Vocal Hundskopf discrepó de la mayoría de la Sala, sosteniendo que la actuación del Banco fue conforme al marco normativo sectorial.
- ii) Fundó su posición en el artículo 14° de la Circular 011-2011-BCRP y el Reglamento de la Cámara de Compensación Electrónica, donde se establece que las entidades “originantes” deben verificar la autorización de la operación, pero no la identidad del titular del CCI.
- iii) Indicó que las condiciones del servicio obligaban al cliente a asegurarse de que el CCI proporcionado correspondiera al beneficiario deseado.
- iv) Además, afirmó que el Banco procedió su actuar según la normativa sectorial, además por lo instruido y acordado con Anfenasy, por lo que no estaba legal ni convencionalmente obligado a verificar la coincidencia entre el nombre del titular el CCI; en consecuencia, objetivamente no correspondía atribuirle responsabilidad.

II.2.1 Hechos reales del caso

- 1) La empresa Anfenasy solicitó a Scotiabank la realización de una transferencia interbancaria por el importe de S/ 56,460.00, a favor, según el cliente, de la empresa Cosapi.
- 2) En la Solicitud de Transferencia Interbancaria, Anfenasy consignó tanto el CCI (Código de Cuenta Interbancaria) como el nombre del beneficiario (Cosapi), conforme a los campos establecidos por el formulario de solicitud de transferencia del banco.

- 3) Posteriormente, al intentar confirmar la recepción del dinero, Anfenasy descubrió que el CCI proporcionado pertenecía en realidad a Eduardo José Terán Quevedo, quien no tenía nada que ver con la empresa Cosapi.
- 4) En el voucher de la transferencia emitido por Scotiabank, figuraba como beneficiario Cosapi, pese a que el CCI estaba vinculado a Terán. Esta información reforzó la expectativa de Anfenasy de que la operación se había realizado correctamente.
- 5) Tras percatarse del error y la presunta estafa sufrida, Anfenasy presentó una denuncia contra Scotiabank, alegando que el banco debía verificar la correspondencia entre el nombre del beneficiario y el CCI antes de ejecutar la transferencia.

II.2.2 Hechos procesales

- 1) Aunque el Banco indicó en sus Condiciones Generales de Solicitud de transferencia Interbancaria que el nombre del beneficiario solo es “referencial”, la Sala sostuvo que dicha calificación no neutraliza la expectativa creada en el consumidor, en tanto el banco solicitó expresamente el nombre del beneficiario en el formulario de solicitud.
- 2) Al exigir ese dato junto con el CCI, el banco generó en el consumidor la legítima expectativa de que ambos datos serían verificados antes de ejecutar la transferencia interbancaria.
- 3) Por lo que, al omitir la verificación y ejecutar la operación pese a la incongruencia entre el nombre y el CCI, que supuestamente el Banco tuvo a la mano, el servicio fue calificado como no idóneo a la luz del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- 4) Por otro lado, el voucher de la operación entregado al consumidor, indicaba como beneficiario a Cosapi, cuando en realidad el CCI correspondía como titular a Eduardo Terán. Por lo que la Sala consideró que esta información fue falsa e imprecisa, y generó en el consumidor una falsa seguridad de que la transferencia fue realizada correctamente a Cosapi.
- 5) En ese sentido, la Sala concluye que esta conducta constituye una infracción al deber de información veraz, suficiente y relevante previsto en los artículos 1.1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 6) Adicionalmente, la Sala relativizó el valor de la cláusula contractual en la Solicitud de Transferencia Interbancaria que indicaba al “nombre del beneficiario” únicamente como dato referencial, señalando que no puede utilizarse para deslindar responsabilidad si el proveedor ha exigido ese dato en su procedimiento del servicio financiero. Además, advirtió que la idoneidad de dicho servicio debe evaluarse en función de la expectativa razonable del consumidor.
- 7) Finalmente, la Sala señaló que los bancos cuentan con herramientas tecnológicas suficientes para prevenir errores o fraudes, como sistemas de alerta o verificación de titularidad. Por lo que, resulta exigible que el proveedor utilice tales herramientas cuando ha solicitado información al consumidor como el nombre del beneficiario.
- 8) En consecuencia, la Sala revocó la decisión de la Comisión (Primera Instancia), declarando fundada la denuncia interpuesta por Anfenasy contra Scotiabank. Seguidamente, como medidas correctivas, impuso las multas de 3UIT's por infringir el deber de idoneidad (artículo 19 del Código), más 1UIT por transgresión al deber de información (artículos 1.1 y 2 del Código). Asimismo, como medida correctiva reparadora, se ordenó a Scotiabank devolver a Anfenasy el monto transferido por el importe de S/ 56,460.00, así como evitar consignar información errónea o no verificada en el futuro respecto al voucher de transferencia.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿Es Scotiabank objetivamente responsable de infringir los deberes de idoneidad e información respecto al servicio financiero de transferencia interbancaria solicitado por Anfenasy?

3.2 Problemas secundarios

- ¿Valoró adecuadamente la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (Primera Instancia) los elementos de prueba brindados por Anfenasy?
- ¿Estuvo debidamente motivada la resolución de la Primera Instancia al declarar infundada la denuncia interpuesta por Anfenasy contra Scotiabank?
- ¿Interpretó de forma objetiva La Sala de Protección al Consumidor sobre la existencia de infracción al deber de idoneidad e información por parte de Scotiabank?
- ¿El pronunciamiento de la Sala de Protección al Consumidor analiza la idoneidad del servicio financiero de transferencia interbancaria de conformidad con las garantías que se establecen en el Código?
- ¿El pronunciamiento de La Sala de Protección al Consumidor cumplió el principio de predictibilidad en su decisión adoptada?

3.3 Problemas complementarios

- ¿Puede considerarse idóneo un servicio de transferencia interbancaria en el que el proveedor prioriza el CCI por sobre el nombre del destinatario, aun cuando este último es referido por el consumidor como un dato importante?
- ¿La existencia de una cláusula que precisa: "el nombre del beneficiario es solo referencial", puede limitar el deber de información del proveedor financiero?
- ¿Pueden los Bancos cobijarse en la normativa técnica y procedimental del sistema financiero para desvincularse de los deberes establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor?
- ¿Se debe tomar importancia al contexto de estafa que envolvía a la operación de transferencia interbancaria como un elemento para calificar la idoneidad del servicio prestado por Scotiabank?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

La presunta infracción a los deberes de idoneidad e información por parte de Scotiabank no encuentra sustento desde una interpretación objetiva de la normativa de protección al consumidor en el ámbito de un servicio financiero de transferencia interbancaria.

Partiendo del criterio de que el consumidor financiero debe ser tomado en cuenta como un consumidor medio, es pues En tanto que el servicio financiero de transferencia interbancaria fue prestado conforme a los estándares técnicos y operativos definidos por la norma para las transferencias interbancarias en el Perú, resulta completamente idóneo que este servicio priorice el CCI por sobre

el nombre del destinatario. Además, el consumidor fue debidamente informado de las condiciones bajo las cuales se ejecutaba dicho servicio.

Así también, la inclusión de una cláusula general en la Solicitud de Transferencia Interbancaria que precisa que el nombre del beneficiario es únicamente un dato referencial, no puede ser considerada una omisión al deber de información. Al contrario, representa su cumplimiento, esto a la luz del artículo 20 literal b) del Código¹, de tal forma que advierte de manera explícita al consumidor que el servicio no contempla una validación cruzada entre nombre y CCI, limitando razonablemente la expectativa que este puede tener sobre el procedimiento del servicio financiero de transferencia interbancaria. Por lo tanto, dicha cláusula delimita, de forma legítima y clara, las condiciones del servicio ofrecido, de modo tal que la expectativa generada en el consumidor no puede ser desproporcionada o ajena a los términos debidamente informados y aceptados en la Solicitud de transferencia interbancaria.

Respecto a la relación entre el Código y la normativa técnica sectorial, se debe señalar que, los bancos no pueden ampararse únicamente en esta última para desconocer sus obligaciones como proveedores frente a los consumidores. Sin embargo, en el contexto de un servicio financiero de transferencia interbancaria, el Código no opera de forma aislada, pues se trata particularmente de un consumidor financiero, donde los estándares técnicos contenidos en las normas sectoriales, como las emitidas por el BCRP y la CCE², tienen que ser considerados como un parámetro interpretativo objetivo para definir qué puede esperarse razonablemente de un servicio financiero específico como la

¹ LEY N°29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 20°. Garantías:

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

(...)

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

² Por ejemplo, las Circulares 022-2000-EF/90, 023-2000-EF/90, 005-2001-EF/90 y 011-2011-BCRP; o el Reglamento de Compensación Electrónica.

transferencia interbancaria. En ese sentido, la normativa técnica permite armonizar los deberes del proveedor con el diseño operativo del servicio, asegurando que el estándar de idoneidad e información sea evaluado en función de criterios objetivos y no solo desde la percepción de la protección del consumidor.

Ahora bien, resulta también relevante tomar en cuenta el contexto de supuesta estafa que rodeó la operación. El consumidor confió inequívocamente en la información proporcionada por un tercero sin antes realizar una confirmación diligente por su parte de que se trataba o no de un representante de Cosapi. Así, la omisión de validar la titularidad del CCI por parte del consumidor constituye una falta de diligencia ex ante que interrumpe la cadena de responsabilidad que se le podría imputar al proveedor. En términos jurídicos, esto implica el rompimiento del nexo causal, entendido como la interrupción del vínculo directo entre el actuar del proveedor y el perjuicio sufrido por el consumidor.

Si el daño se produjo por la intervención de un tercero que actuó fraudulentamente, y no por una falla atribuible al proveedor, no puede sostenerse válidamente que este último sea el responsable. El banco ejecutó el servicio de acuerdo con los datos proporcionados por Anfenasy (CCI), y de conformidad a sus procedimientos operativos. Así también, no puede exigírsele al Banco verificar la titularidad de una cuenta de otro banco, debido a que dicha información no se encuentra dentro de su esfera de control, incluso exigir ello contraviene con la protección del secreto bancario que establece el artículo 140 de la Ley N°26702³.

³ LEY N°26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Artículo 140°. ALCANCE DE LA PROHIBICIÓN:

Está prohibido a las empresas del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas con sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos o se trate de los supuestos consignados en los Artículos 142, 143 y 143-A.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

Particularmente estimo que la decisión adoptada por la mayoría de Vocales de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI resulta cuestionable, tanto por su razonamiento jurídico como por las consecuencias institucionales que genera en el sistema financiero nacional.

En primer lugar, el fallo presenta sesgos sobre la naturaleza técnica e interpretativa de las transferencias interbancarias, distorsionando así el estándar de evaluación de la idoneidad, al exigir un control de verificación de cruce de datos que en principio no es exigido por la normativa sectorial que regula el sistema financiero. En segundo lugar, la Sala omite valorar objetivamente el alcance de la cláusula que advierte el carácter referencial del nombre del beneficiario, reduciendo así la validez de dicha advertencia a una supuesta expectativa subjetiva del consumidor (sobre consignación y verificación de datos), lo que se traduce en infracción a los principios de legalidad y de autonomía privada.

En tercer lugar, la Sala realiza una prelación poco acertada sobre las garantías previstas en el Código respecto a la idoneidad del servicio de transferencia interbancaria. En el particular caso, el criterio de la Sala prioriza a la garantía implícita sobre la explícita en el desarrollo de sus fundamentos. Siendo que, ello resultó determinante para hallar responsable a Scotiabank de cometer infracción al deber de idoneidad, en el contexto de su prestación del servicio financiero de transferencia interbancaria.

En cuarto lugar, el fallo en cuestión traslada la carga del error del consumidor hacia el proveedor, incluso cuando el servicio fue ejecutado correctamente según la normativa correspondiente y teniendo en cuenta la información proporcionada por el propio consumidor. Esta lógica puede promover una visión peligrosa donde la negligencia del consumidor se convierte en fuente de responsabilidad del proveedor, debilitando así la seguridad jurídica y promoviendo una protección desproporcionada del mercado financiero.

En quinto lugar, la decisión de la Sala resulta cuestionable debido a que no introdujo al Principio de Predictibilidad en el desarrollo de sus fundamentos. Es decir, aquel principio que exige que las autoridades administrativas mantengan criterios uniformes o íntegros frente a situaciones fácticas y jurídicamente análogas, con el objeto de garantizar seguridad jurídica a los agentes económicos o administrados. No obstante, la Sala no realizó pronunciamiento alguno que justifique su apartamiento del criterio adoptado en la resolución N°2121-2022/SPC-INDECOPI, pese a que en esta última resolución se resolvió una controversia sustancialmente similar.

En ese sentido, la decisión de la Sala puede generar desincentivos para la innovación y eficiencia de los servicios financieros de transferencias interbancarias, al elevar forzosa y artificialmente el estándar de diligencia exigido sin contar con el debido respaldo normativo. Esto es que, si se exige a los bancos verificar elementos no verificables (no exigidos por la norma sectorial) como el nombre del titular del CCI en cuentas de otros bancos, se impone una carga operativa desproporcionada, técnica y jurídicamente inviable.

Finalmente, el fallo amplía el margen de intervención del Indecopi en procedimientos que son regulados por normativas técnicas especializadas, lo que podría llevar a una superposición normativa inadecuada. Esto, a su vez, debilita la predictibilidad del ordenamiento que rige en el mercado financiero, especialmente en sectores donde la precisión técnica es esencial.

En suma, considero que el voto en mayoría incurre en una interpretación desproporcionada del deber de idoneidad e información. La posición más razonable y jurídicamente sólida es la que sostuvo el vocal Oswaldo Hundskopf, quien valoró adecuadamente la operatividad del sistema financiero, la responsabilidad del consumidor y los límites del proveedor en la ejecución de servicios con especialización técnica.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

V.1. Problema Secundario 1: ¿Valoró adecuadamente la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (Primera Instancia) los elementos de prueba brindados por Anfenasy?

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), estimó que Scotiabank no habría infringido los deberes de idoneidad y de información, luego de valorar objetivamente los elementos de prueba que obran en el expediente. Estos son, el formulario de Solicitud de Transferencia Interbancaria y el voucher del éxito de la operación.

Tratándose de un servicio financiero de transferencia interbancaria, considero que la Comisión fue acertada al vincular el formulario de la Solicitud de Transferencia Interbancaria con lo regulado en el numeral 1.1 b) del artículo 1 del Código, es decir, con el deber de información. Esto porque dicho formulario se constituye como el instrumento que especifica explícitamente los términos y condiciones que rigen dicho servicio financiero.

Así también, resulta acertado por parte de la Comisión establecer que, en virtud del numeral 2.1 del artículo 2⁴ y del numeral 1.1 b) del artículo 1 del Código⁵, Scotiabank tuvo el deber de ofrecer a Anfenasy información pertinente de su servicio financiero para que este actúe tomando una decisión adecuada de consumo. Y es que, en efecto, ello fue así. Es decir, las condiciones generales de servicio financiero de transferencia interbancaria se encontraban

⁴ LEY N°29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2°. Información relevante:

2.1 *El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios*

⁵ *(Ibid)*

Artículo 1°. Derechos de los consumidores

1.1 *En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:*
b. *Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.*

debidamente plasmadas en el formulario de Solicitud de Transferencia Interbancaria, los cuales fueron aceptadas por Anfenasy:

Scotiabank

CONDICIONES GENERALES

1. Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante EL BANCO) no asume la responsabilidad por eventuales errores o demoras en la tramitación e interpretación de la transferencia, que se deriven de la información consignada por el cliente.
2. Queda establecido que si el pago no llegara a realizarse por causas ajenas a EL BANCO, la comisión y gastos cobrados no serán reembolsados.
3. Para los servicios indicados en el presente formato, EL BANCO se basa en el Código de Cuenta Interbancario (CCI) o en el número de tarjeta de crédito especificado por el cliente, el nombre del beneficiario es sólo referencial, por ello EL BANCO no asume responsabilidad alguna si por error del cliente al indicar el CCI o el número de tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario.

Mediante su firma, el cliente acepta el cargo en la cuenta indicada anteriormente o la entrega en efectivo, opción válida únicamente para el Pago a Cuenta de Tarjeta de Crédito, y declara conocer y aceptar las condiciones generales indicadas.

TRANSPORTES ANFENASY S.A.C.
RUC: 20550329218
Angela Rosario Sánchez
Angela Rosario Sánchez
EMPLEADA GENERAL
Firma del Cliente

JONATHAN VARGAS RODRIGUEZ
JEFE DE SERVICIO
V°B° y Sello del Representante de Servicio

Fuente: R.F. 0555-2021/INDECOPI-AQP, p.6 (2021)

Así pues, de dichas condiciones generales del servicio de transferencia interbancaria, se verifica que Scotiabank cumplió con informar textualmente al cliente antes de ejecutar la transferencia lo siguiente: “Para los servicios indicados en el presente formato, EL BANCO se basa en el Código de Cuenta Interbancario (CCI) o en el número de tarjeta de crédito especificado por el cliente, **el nombre del beneficiario es sólo referencial, por ello EL BANCO no asume responsabilidad alguna si por error del cliente al indicar el CCI o el número de tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario**”⁶.

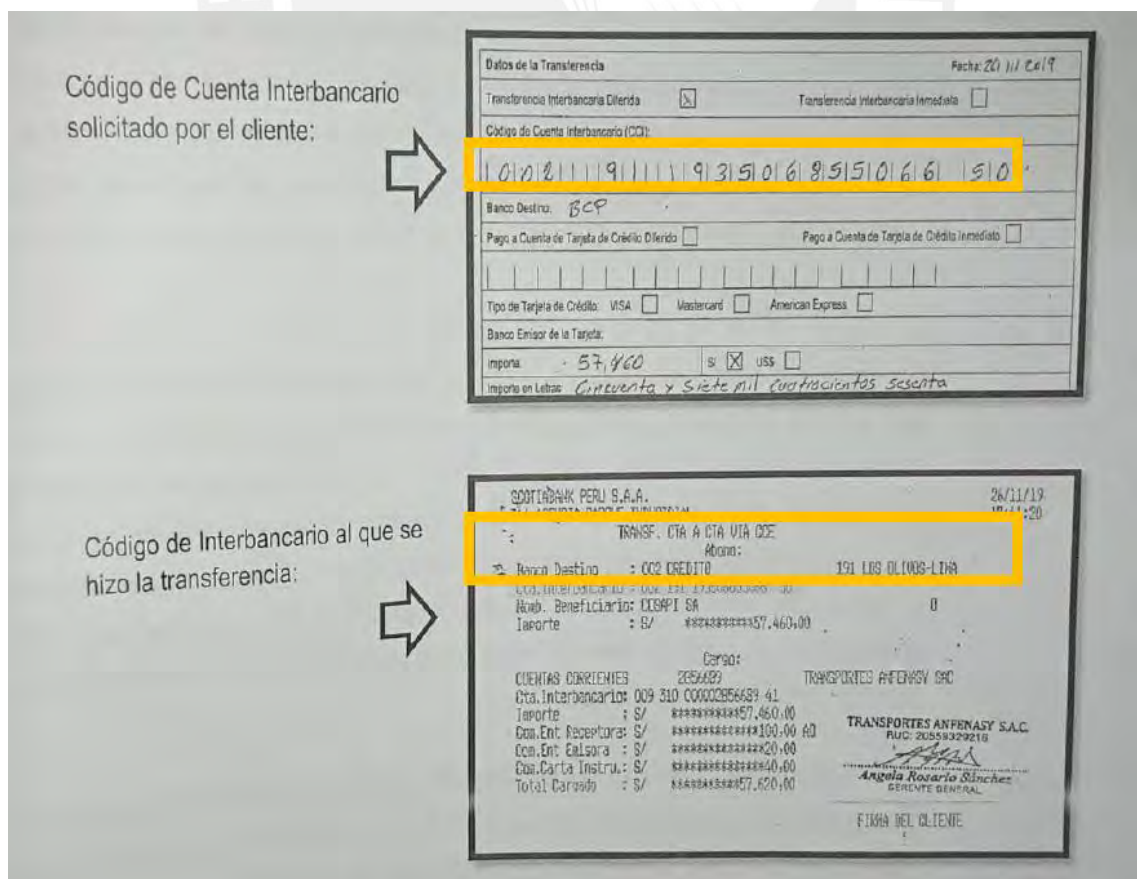
Ahora bien, de la lectura del numeral 2.1 del artículo 2 y del numeral 1.1 b) del artículo 1 del Código, se desprende que el proveedor se encuentra obligado a dar a conocer al consumidor información esencial del servicio ofrecido, de forma oportuna, clara y precisa. Esto, con el fin de que el consumidor pueda tomar una decisión libre y adecuada; siendo que, no basta con que la información exista, sino que esta debe ser accesible y comprensible antes de contratar o usar el servicio.

⁶ R.F. 0555-2021/INDECOPI-AQP, p.6 (2021)

De esta manera, podemos inferir a partir de la interpretación conjunta de dichos artículos y de lo señalado en el formulario de Solicitud de Transferencia Interbancaria, que Scotiabank sí informó y precisó de manera oportuna y clara que, para la ejecución de dicho servicio, el Banco se basa en el CCI y no en el nombre del beneficiario; siendo que el CCI es el dato esencial o relevante, mientras que el nombre del beneficiario únicamente es referencial.

Por tanto, esta condición del servicio evidencia que Scotiabank cumplió con su obligación legal de información, por lo que no puede atribuírsele responsabilidad por una operación cuya configuración técnica fue debidamente explicada al consumidor antes de su ejecución.

Por otro lado, respecto al voucher de la operación, la Comisión optó por realizar un análisis escueto, pero que no que necesariamente signifique que sea equivocado. Si bien la Comisión no profundizó en el hecho denunciado por Anfenasy de que en dicho voucher figuraba como nombre de beneficiario 'COSAPI SA' ergo le generó seguridad de que su intención fue exitosa, el fundamento expuesto sigue siendo igual de acertado.



Fuente: R.F. 0555-2021/INDECOPI-AQP, p.5 (2021)

De la imagen expuesta, se verifica que, en efecto, el voucher de éxito de la operación tiene como nombre de beneficiario a 'COSAPI SA'. Sin embargo, teniendo en cuenta la información brindada en el formulario de solicitud de transferencia interbancaria, por interpretación objetiva y técnica, la Comisión determina que lo que realmente importa para la ejecución y éxito de dicha operación es la correcta consignación del CCI; siendo que, el número de CCI brindado por Anfenasy en el formulario coincide con el número de CCI que figura en el voucher de éxito de la operación.

Así pues, bien hace la Comisión al vincular este hecho con el cumplimiento del deber de información ergo del deber de idoneidad por parte de Scotiabank. Seguidamente, el artículo 18 del Código⁷ explica que la idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe, esto con base en lo prometido por el producto o servicio, ya sea mediante publicidad, información, condiciones del servicio, entre otros. En lineamiento con ello, el artículo 19⁸ del Código prescribe que es el proveedor quien responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; esto es, frente al supuesto de que éste haya ofrecido un producto o servicio que no se condice con la realidad.

Ahora bien, a partir de una interpretación objetiva de dichos artículos respecto al servicio financiero de transferencia interbancaria, podemos determinar que este servicio será idóneo cuando la transferencia cumpla con lo que el proveedor promete; esto es, que se realice en la inmediatez propuesta, que sea segura y

⁷ 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 (...)

⁸ 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.

que obedezca a los datos proporcionados por el solicitante, cumpliendo así de manera efectiva con su finalidad, es decir, transferir el dinero de manera exitosa. Evidentemente, todo ello se ciñe a que se preste en las condiciones debidamente informadas por el proveedor.

En ese sentido, la Comisión verificó que Scotiabank efectuó el depósito a la cuenta CCI brindada por Anfenasy, en el que además éste brindó su señal de conformidad mediante firma en el voucher de la operación, señalando así su aprobación por la coincidencia del CCI figurado.

De esta manera, la Comisión valoró adecuadamente los elementos de prueba presentados por Anfenasy. En consecuencia, determinó válida y acertadamente declarar infundado dichos extremos de la denuncia; esto es, desestimar una posible infracción por parte de Scotiabank al numeral 2.1 del artículo 2 y del numeral 1.1 b) del artículo 1 del Código. De igual forma, en lo que respecta a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

V.2. Problema secundario 2: ¿Interpretó de forma objetiva La Sala de Protección al Consumidor sobre la existencia de infracción al deber de idoneidad e información por parte de Scotiabank?

Ahora bien, teniendo en cuenta el principio de debido procedimiento que establece el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N°27444⁹ en el marco de un procedimiento administrativo, las decisiones resolutorias que adoptan las autoridades administrativas deben encontrarse debidamente motivadas; vale decir, que se revistan de fundamentos de hecho y de derecho, con argumentación y sustento normativo que derive en una decisión justa.

⁹ LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV Principios del procedimiento administrativo

1.2. Principio del debido procedimiento: Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. (el subrayado es mío).

Al respecto, es completamente estimable que la Comisión estructuró su decisión con base en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que respecta a los deberes de idoneidad y de información. Así también, valoró acertadamente los medios probatorios y concluyó que Scotiabank actuó conforme a dichos deberes en relación a los datos proporcionados por Anfenasy; siendo que le informó que el CCI primaba sobre el nombre del beneficiario, por lo que no resultaba posible imputar responsabilidad al proveedor por el envío de fondos a un tercero.

No obstante, se advierte que la decisión de la Comisión no trajo a colación la normativa sectorial pertinente, tales como el Reglamento de las Cámaras de Compensación o el Reglamento de las Cámaras de Compensación de Transferencias de Crédito. Tampoco introdujo en su motivación las Circulares que versan sobre el procedimiento técnico de las transferencias interbancarias¹⁰, siendo que éstas son aquellos parámetros normativos por los cuales los proveedores bancarios rigen el procedimiento sus servicios financieros de transferencia interbancaria.

Estos elementos defienden pues, técnica y normativamente la actuación procedimental de los proveedores de servicio financiero en transferencias interbancarias; siendo que, su inclusión habría permitido fundamentar la decisión de la Comisión no solo desde el derecho del consumidor, sino también desde la operatividad técnica y objetiva del sistema financiero, conforme a regulaciones de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE)¹¹.

Por lo tanto, si bien la resolución de Primera Instancia fue motivada y correctamente dirigida, pudo haber sido más sólida y técnicamente precisa si hubiese incorporado la normativa sectorial especializada sobre transferencias interbancarias. Su omisión no invalida como tal la decisión, pero sí representa una debilidad argumentativa de motivación que la Sala bien pudo haber

¹⁰ Tales como las Circulares 005-2001-EF/90, 005-2001-EF/90 o 022-2000-EF/90.

¹¹ CÁMARA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA S.A. (CCE)

En el Perú varias instituciones bancarias se asociaron para formar la CCE S.A., institución privada con la función de administrar la compensación de cheques, transferencias, débitos directos, cuotas de crédito y letras de cambio.

<https://www.bcrp.gob.pe/sistema-de-pagos/camara-de-compensacion-electronica.html>

considerado para confirmar —y posiblemente no revocar— el pronunciamiento de la Comisión.

V.3. Problema secundario 3: ¿Interpretó de forma objetiva La Sala de Protección al Consumidor sobre la existencia de infracción al deber de idoneidad e información por parte de Scotiabank?

Para partir de una interpretación objetiva del deber de información y del deber de idoneidad en materia de servicios financieros, se exige un análisis adicional: la interpretación técnica de la normativa sectorial. Esto quiere decir que, cuando nos encontremos frente a un supuesto de protección al consumidor financiero, el Indecopi tiene el deber de establecer un criterio armónico a partir de la interpretación integral del Código de Protección al Consumidor con el de la normativa sectorial que regula el funcionamiento operativo de dichos servicios financieros, particularmente en materia de transferencias interbancarias.

Autores como Walter Álvarez¹², señalan que, en nuestro sistema jurídico, la protección al consumidor financiero comprende al estudio y análisis de la combinación de la normativa de protección al consumidor (Indecopi) con la normativa sectorial (SBS). Esto porque el mercado financiero es un escenario de alta sofisticación que requiere ser observado por el Indecopi, pero con base en interpretaciones técnicas de la normativa sectorial; por lo que, ante situaciones particulares de interpretación técnica en la que una mala praxis de interpretación puede conllevar a una incongruencia normativa, el Indecopi deberá acatar a lo prescrito por el Código, precisamente a lo regulado en el artículo 89.

En efecto, el artículo 89 del Código¹³ impera al Indecopi que, frente a situaciones donde sea necesario una interpretación especial sobre normativa de la SBS,

¹² Álvarez W. (2017) Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. Revista De Actualidad Mercantil, (5), pp. 11-21. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 89° Informe técnico de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

deberá de solicitar a este último un informe técnico, en el que este regulador sectorial explique a mayor ahondamiento cuál es la interpretación más cercana a intención de su regulación.

En ese sentido, si bien la Sala introduce en su pronunciamiento el marco normativo sectorial como el Reglamento General de los Servicios de Canje y Compensación de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y a las Circulares pertinentes¹⁴, lo cierto es que su razonamiento no se fundamenta de manera objetiva en la interpretación integral de ambas normativas, como tampoco se apoya en algún informe técnico de la SBS sobre el supuesto estudiado. Al contrario, lo hace a partir una interpretación subjetiva con preferencia al Código de Protección del Consumidor, y a partir de una óptica sesgada sobre el concepto de consumidor financiero. Evidentemente, ello implica un desprendimiento del criterio objetivo de interpretación a los deberes de información e idoneidad en el contexto del servicio financiero de transferencia interbancaria. Consecuentemente, ello distorsiona el alcance real de los deberes que impone la normativa sectorial al proveedor financiero.

Fue así que la Sala, bajo dicha interpretación sesgada, consideró que Scotiabank infringió su deber de información y de idoneidad al procesar una transferencia interbancaria sin verificar que el nombre del beneficiario y CCI brindados por Anfenasy coincidieran. No obstante, esta exigencia no es desprendible a partir de una interpretación objetiva y técnica de la norma sectorial aplicable al supuesto de servicio financiero de transferencia interbancaria.

A partir de la lectura del Reglamento de Transferencias de Crédito, precisamente del artículo 1¹⁵, se desprende que su interpretación deberá ser complementado por los Reglamentos que emitan las CCE; vale decir la Circulares. Así pues, se deduce que las obligaciones a cumplir por el proveedor de servicios financieros

En los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o las normas dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Indecopi debe solicitar a esta un informe técnico. (el subrayado es mío).

¹⁴ Circulares 005-2001-EF/90, 023-2000-EF/90, N.º 022-2000-EF/90

¹⁵ CIRCULAR 011-2011-BCRP. REGLAMENTO DE LAS CÁMARAS DE COMPENSACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO.

obedecen a lo normado en los Reglamentos Internos de las CCE, los cuales desarrollan los deberes en el marco del procedimiento de compensación de la transferencia de créditos; es decir, en servicios financieros de transferencias interbancarias.

Así pues, del Reglamento Operativo (numeral 4.1)¹⁶ se comprende que son los Bancos como entidades “originantes” de las transferencias de crédito aquellos que fijan los procedimientos para la realización de las mismas. Y ello conforma a su vez una garantía de haberse autorizado correctamente la transferencia de crédito a solicitud del consumidor.

En esa misma línea, desde la jurisprudencia de protección al consumidor, precisamente la resolución N°2121-2022/SPC-INDECOPI¹⁷, se puede determinar que las obligaciones objetivas del Banco o entidad participante “originante” se comprenden en corroborar; lo que hace referencia en realidad a la corroboración de documentos admisorios como, por ejemplo, poderes u otros factores de autenticación. Esto con el objeto de hallar a la operación en cuestión como debidamente autorizada. Por lo que, dicho deber de corroborar por parte del Banco, no implica *prima facie* el cotejo de la identidad del titular de la cuenta beneficiada de la transferencia con el Código de Cuenta Interbancaria. Por lo que, la verificación o cruce de datos entre el CCI y el dato del beneficiario —referencial—, resulta una facultad libre pero no obligatoria para el proveedor del servicio financiero de transferencia interbancaria (entidad participante “originante”).

Entonces, la decisión de la Sala no se fundamenta en una interpretación técnica ni objetiva de la normativa sectorial; y, por el contrario, termina trasladando al proveedor una responsabilidad que no le exige su normativa sectorial. Con ello, podemos apuntar a que la Sala no aplicó correctamente el contenido de los artículos que versan sobre deberes de idoneidad e información del Código, puesto que no consideró interpretación objetiva y técnica de la normativa

¹⁶ REGLAMENTO OPERATIVO DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO

¹⁷ RESOLUCIÓN 2121-2022/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 1096-2021/CC1 p.11 (2022)

sectorial, afectando así el principio de legalidad y excediendo los alcances del derecho de protección del consumidor.

V.4. Problema secundario 4: ¿El pronunciamiento de la Sala analiza la idoneidad el servicio financiero de transferencia interbancaria de conformidad con las garantías que se establecen en el Código?

A criterio del presente informe jurídico, la Sala no analiza con debido rigor la idoneidad del servicio financiero de transferencia interbancaria en los términos que exige el Código a través de las garantías que regulan las prestaciones ofrecidas a los consumidores. En efecto, el artículo 20 del Código¹⁸ establece que todo bien o servicio se encuentra protegido, como mínimo, por una garantía que versa sobre la idoneidad de la misma. Es decir, exige al proveedor la obligación de asegurar que lo ofrecido al mercado cumpla con las condiciones requeridas para satisfacer la finalidad para la cual fue contratado. A su vez, el mencionado artículo 20 más el artículo 21 del Código¹⁹ desarrollan un sistema de prelación sobre las garantías: mientras que la garantía legal prevalece sobre cualquier otra garantía, la garantía explícita no es reducida por una garantía implícita; y solo en ausencia de la garantía explícita, la garantía implícita resultará vinculante ergo obligará cumplimiento por parte del proveedor.

Ahora bien, sobre lo mencionado, el Abogado Daniel Flores²⁰ explica que una garantía explícita se ciñe al supuesto en el que el proveedor ofrece de manera

¹⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 20° Garantías

Para determinar la idoneidad de servicio (...)

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato (...). Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita (el subrayado es mío).

¹⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 21° Protección de las expectativas del consumidor

21.1 A falta de garantía explícita, la garantía implícita vincula al proveedor. (el subrayado es mío)
(...)

²⁰ Flores, D. (2022) Experiencia del cliente: La importancia de las garantías ofrecidas por los proveedores. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/experiencia-del-cliente-la-importancia-de-las-garantias-ofrecidas-por-los-proveedores>

clara y directa —a través de un contrato de servicio, por ejemplo— la explicación o constancia de lo que comprenderá dicho servicio. Este tipo de garantía le permite al proveedor y al consumidor definir con precisión qué es lo que se está ofreciendo y qué tipo de circunstancias cubre. Es decir, se garantiza los límites o exclusiones que comprende el servicio. Además, agrega que la garantía explícita puede establecer ciertas condiciones que limiten la responsabilidad del proveedor, siempre y cuando estas sean comunicadas al consumidor.

Por otro lado, explica que una garantía es implícita cuando no ha sido expresada por el proveedor, pero se asume que el bien ofrecido al mercado debe de cumplir la expectativa por el cual fue adquirido. Es decir, se puede desprender un criterio de análisis al deber de idoneidad a partir de lo consuetudinario en el mercado, o a partir de las expectativas razonables del consumidor. En este punto, es importante resaltar nuevamente que una garantía implícita no desplaza a una garantía explícita.

Y finalmente, señala que una garantía resulta legal cuando su existencia y cumplimiento están establecidos directamente por la ley o por normas específicas.

En ese contexto, si aterrizamos el análisis de lo expuesto anteriormente con el formulario de Solicitud de Transferencia Interbancaria aceptada y firmada por el Anfenasy, tenemos que Scotiabank informó expresamente que **“(…) el nombre del beneficiario es solo referencial, por ello EL BANCO no asume responsabilidad alguna si por error del cliente al indicar el CCI o el número de tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario”²¹**.

Así pues, si bien esta cláusula se configura como una general del servicio financiero de transferencia interbancaria, cabe precisar que ésta y otras cláusulas de los servicios financieros que versan de cláusulas generales de contratación, son siempre aprobadas previamente por la autoridad competente que regula dichos servicios; es decir, son aprobadas por la SBS de manera previa a su utilización general. Por lo que resulta lógico afirmar que dichas cláusulas generales de contratación no se tratan de cláusulas abusivas.

²¹ R.F. 0555-2021/INDECOPI-AQP, p.6 (2021)

De esta manera, esta cláusula configura una garantía explícita válida, en tanto delimita de manera clara el alcance del servicio ofrecido, así como también las condiciones para su ejecución y las exclusiones de responsabilidad atribuibles al consumidor; todo ello de conformidad a lo establecido por el Código. Así, Scotiabank no solo informó de forma oportuna al consumidor cómo funcionaría el servicio, sino que también estableció expresamente cuál era el dato determinante para la operación: el CCI del destinatario, no su nombre (dato referencial).

Resulta, pues, jurídicamente cuestionable que la Sala haya centrado su análisis únicamente en la expectativa subjetiva del consumidor, quien esperó que el nombre del beneficiario fuera vinculante a pesar de que se le informó lo contrario; ignorando así el hecho de que, a partir del artículo 21.1 del Código, la existencia de garantía explícita prevalece sobre cualquier garantía implícita derivada de expectativas generales. Dicho de otra manera, cuando el proveedor ha comunicado de manera clara los términos de la prestación, tal como ocurrió en este caso, no corresponde extender la interpretación sobre la idoneidad del servicio más allá de lo garantizado explícitamente. Por lo tanto, el razonamiento de la Sala no solo se aleja del contenido normativo de las garantías explícitas e implícitas, sino que además desnaturaliza el rol de estas garantías en la relación de consumo, imputando al proveedor obligaciones que exceden lo razonablemente asumido por este en función de los términos que previamente acordó con el consumidor.

V.5. Problema secundario 5: ¿El pronunciamiento de La Sala de Protección al Consumidor cumplió el principio de predictibilidad en su decisión adoptada?

Ahora bien, en el marco del principio de predictibilidad que se regula en el numeral 1.15 del artículo IV²², así como las fuentes del procedimiento

²² TUO DE LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

1.15. *Principio de predictibilidad o de confianza legítima: La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.*

administrativo regulado en el numeral 2.8 del Artículo V²³ del Título Preliminar de la Ley General de Procedimientos Administrativos, la autoridad administrativa actúa respetando sus precedentes vinculantes y la jurisprudencia administrativa establecida, garantizando que sus decisiones sean coherentes con sus actuaciones anteriores en casos similares, salvo se presente un cambio debidamente motivado. Ello quiere decir que, cuando la autoridad administrativa analiza y resuelve un caso, debe de hacerlo observando sus propios precedentes en situaciones fácticas similares. De no hacerlo, debe justificar técnica y jurídicamente dicha decisión, con el objeto de no afectar la seguridad jurídica ni generar decisiones subjetivas o arbitrarias.

Adicionalmente, la Sala no explica en ningún extremo de la resolución los motivos o razones por los cual se aparta de un criterio antes resuelto en un caso tan similar como el de la resolución N°2121-2022/SPC-INDECOPI. Dicho de otra forma, la Sala no expresa de ninguna manera el cambio de criterio que toma sobre la casuística en cuestión.

Así pues, considero pertinente traer a colación las resoluciones 3323-2019/SPC-INDECOPI, 2650-2021/SPC-INDECOPI, y particularmente la resolución N°2121-2022/SPC-INDECOPI.

Respecto de la resolución 3323-2019/SPC-INDECOPI²⁴, se tiene una casuística parecida a la de la resolución estudiada en este informe jurídico; no obstante, la gran diferencia radica en que, en el caso de la citada resolución, el proveedor ofreció expresamente al cliente que, mediante cualquier uso de cualquiera de sus canales para transferencias interbancarias, este obtendría la información del beneficiario previo al depósito para evitar confusiones al momento de digitar el CCI. En ese sentido, aquí sí cabría la posibilidad de postular infracción a los deberes de información y, en consecuencia, de idoneidad, teniendo en cuenta el

²³ (*ibidem*)

2. Son fuentes del procedimiento administrativo:

2.8. Las resoluciones emitidas por la Administración a través de sus tribunales o consejos regidos por leyes especiales, estableciendo criterios interpretativos de alcance general y debidamente publicadas. Estas decisiones generan precedente administrativo, agotan la vía administrativa y no pueden ser anuladas en esa sede.

²⁴ RESOLUCIÓN 3323-2019/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 036-2018/CPC-CAJ Y EXPEDIENTE 037-2018/CPC-CAJ (ACUMULADOS).

elemento probatorio que acredita que el banco ofreció expresamente el acto de cotejo previo, en aras de la promoción del uso de sus canales para transferencias interbancarias.

Por otro lado, respecto de la resolución 2650-2021/SPC-INDECOPI²⁵, ocurre un supuesto similar que con la resolución antes mencionada. Pero, se diferencia del supuesto de la resolución que analizamos en este informe jurídico. En esta mencionada resolución 2650-2021/SPC-INDECOPI, se acredita fehacientemente mediante escucha telefónica (medio probatorio), que el proveedor ofrece expresamente al cliente que *“con el Código de Cuenta Interbancario, número de DNI y nombre de la persona beneficiaria, se verifica si la cuenta pertenece a esa persona”* y que, si no coincide, *“Se rechaza, porque el titular no pertenece a la cuenta indicada”*²⁶

Así pues, en dicho caso se acredita que el proveedor ofrece expresamente realizar el cruce de información de datos, es decir, de verificar si coincide el CCI con el nombre del beneficiario antes de ejecutar la transferencia. Por lo que, en este caso también se podría postular fácticamente a que el proveedor infringió con los deberes de idoneidad e información.

Ahora bien, la resolución 2121-2022/SPC-INDECOPI²⁷ toma especial relevancia para este informe jurídico puesto que tiene la misma casuística que la resolución aquí estudiada (Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI). Para el caso de la resolución 2121-2022/SPC-INDECOPI, el proveedor informó al cliente mediante su formulario de solicitud de transferencia interbancaria, que lo primordial para la ejecución de dicho servicio era el CCI, siendo el nombre del beneficiario únicamente un dato referencial.

De esta manera, la diferencia con la Resolución aquí estudiada radica únicamente en quiénes conforman las partes del expediente, así como el fallo de la Sala en sí misma: se declara infundada la denuncia del cliente por supuestas infracciones a los deberes de información y de idoneidad. Entre los fundamentos más importantes de dicha decisión, precisamente se encuentran los expuestos

²⁵ RESOLUCIÓN 2650-2021/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 0212-2021/CC1

²⁶ RESOLUCIÓN 2650-2021/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 0212-2021/CC1. p.13-14 (2021).

²⁷ RESOLUCIÓN 2121-2022/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 1096-2021/CC1.

anteriormente en este informe jurídico²⁸; es decir, que —para el caso de Scotiabank— se informó debidamente al cliente que el nombre del beneficiario era un dato referencial, que lo que primaba para la ejecución y éxito de la operación de transferencia interbancaria era el CCI; además, Scotiabank nunca ofreció como servicio adicional realizar el cruce de los datos brindados por Anfenasy, por lo que no se encontraba legal ni convencionalmente obligado a realizar ello.

Entonces, para la resolución estudiada en este informe jurídico, se estima que la Sala no cumplió con el principio de predictibilidad en su decisión adoptada, puesto que, pese a existir una pronunciación sobre la misma casuística, decidió optar por otro fallo. Sobre ello, es preciso mencionar que la Sala no precisó en ningún extremo de su pronunciamiento el apartamiento del razonamiento y análisis de la decisión de la resolución N°2121-2022/SPC-INDECOPI, ya que no explicó argumentos técnicos u objetivos contra el criterio antes mencionado. En consecuencia, la decisión abordada por la Sala en la Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI incumple con observar el principio de predictibilidad.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Entonces, a partir de todo lo anteriormente expuesto, podemos concluir que la Comisión valoró adecuadamente los medios probatorios aportados por el consumidor, conforme al estándar de objetividad exigido para el análisis de idoneidad e información.

En efecto, al constatar que Scotiabank ejecutó correctamente la transferencia interbancaria conforme a los datos proporcionados por el consumidor —

²⁸ (*ibidem*)

Fundamento 32. Sobre el particular, si bien el Banco exigía a sus consumidores proporcionar los apellidos y nombres del beneficiario de la transferencia y su CCI, las condiciones contempladas en el instrumento mostrado no evidencian que el denunciado haya referido que tales datos serían contrastados, previamente a la ocurrencia de la operación.

Fundamento 33. Adicionalmente, obra en el expediente el voucher correspondiente a la operación controvertida, proporcionado por el señor Acosta, el cual dispone expresamente que la información referida al titular de la cuenta beneficiaria (entregada por el consumidor) es un dato referencial el cual no se encuentra sujeto a verificación

(...)

específicamente el CCI— y que este firmó el voucher en señal de conformidad, la Comisión aplicó de manera razonable el numeral 1.1 b) del artículo 1 del Código, así como también lo correspondiente con los artículos 2.1, 18 y 19 del mismo cuerpo legal. Así, la Comisión reconoció la naturaleza objetiva de la prestación del servicio financiero en cuestión: Scotiabank no garantizaba u ofrecía el cruce de datos respecto al titular del nombre del beneficiario con el CCI.

Asimismo, si bien la resolución de Primera Instancia estuvo motivada, pudo haberse fortalecido mediante el uso de normativa sectorial especializada.

La Comisión acertó al sustentar su decisión sobre la base del régimen de protección al consumidor; sin embargo, omitir los fundamentos técnicos provistos por las normas del sistema de transferencias interbancarias como las Circulares 005-2001-EF/90, 023-2000-EF/90 y 022-2000-EF/90 de la CCE, significó una oportunidad perdida para reforzar la validez de su decisión. Su inclusión habría aportado mayor solidez técnica y jurídica, y posiblemente habría evitado que la Sala revocara el fallo.

Asimismo, se concluye que la Sala postuló una decisión cuestionable sobre los deberes de idoneidad e información contenidos en el Código en el contexto de la transferencia interbancaria.

Pese a haber citado normativa sectorial en su pronunciamiento, la Sala no la interpretó objetivamente. Esto es así porque se ha demostrado que la normativa aplicable a las transferencias interbancarias no impone al Scotiabank el deber o la obligación de cotejar o verificar que el titular de la cuenta beneficiaria guarde relación con el CCI (Código de Cuenta Interbancaria). En este contexto, la Sala terminó atribuyendo una obligación no prevista por la ley ni asumida convencionalmente por el proveedor, afectando así al principio de legalidad y desvirtuando el alcance del deber de idoneidad.

Además de ello, se concluyó que la Sala no valoró adecuadamente el contenido y alcance de la garantía explícita del servicio financiero de transferencia interbancaria, de conformidad al Código de Consumo, precisamente a lo dictado por los artículos 20 y 21. Cabe precisar que se ha demostrado que la cláusula incluida en la Solicitud de Transferencia Interbancaria, informa y advierte

expresamente que el dato vinculante (esencial) a la operación en sí es el CCI, mientras que el dato del beneficiario únicamente referencial. Se trata, pues, de una garantía explícita válida, previamente informada y aprobada por la autoridad reguladora competente.

En ese sentido, no corresponde que la autoridad administrativa (Indecopi) extienda su análisis sobre la idoneidad del servicio con base únicamente en las expectativas del consumidor, cuando tales expectativas han sido claramente moduladas por los términos expuestos del contrato de servicio financiero. Esta omisión desatiende el régimen de prelación de garantías establecido por el propio Código, y termina atribuyendo al proveedor una responsabilidad no razonable en función de los límites legítimos de la prestación. Ello evidencia una interpretación que resulta incompatible con el marco legal, lo cual coloca en duda el principio de seguridad jurídica respecto a la aplicación objetiva de lo regulado por la norma de protección al consumidor.

Así pues, se concluye que también que la Sala omitió considerar al principio de predictibilidad, por separarse sin justificación objetiva o técnica de un precedente con idéntica casuística.

La Resolución 2121-2022/SPC-INDECOPI resolvió de forma opuesta un caso idéntico al aquí analizado, reconociendo que el banco no estaba obligado ni legal ni convencionalmente a verificar el dato referencial del beneficiario, y que expresó debidamente información relevante al consumidor para que éste decida. Sin embargo, la Sala, para el caso de la resolución estudiada en el informe, evidenció falta de motivación suficiente para apartarse de dicha línea decisoria. La consecuencia de ello es que se quebranta el principio de predictibilidad recogido en el artículo IV con lineamiento al artículo V del Título Preliminar de la Ley N.º 27444, generando así un ambiente de inseguridad jurídica, trato desigual o diferente entre administrados, y expectativa de riesgo de credibilidad en el mercado financiero.

En consecuencia, con todo el análisis expuesto en el presente informe jurídico, corresponde responder la pregunta: ¿Es Scotiabank objetivamente responsable de infringir los deberes de idoneidad e información respecto al servicio financiero de transferencia interbancaria solicitado por Anfenasy?

Y la respuesta a ello es que no. Ha quedado demostrado, pues, que, en aplicación de una interpretación objetiva sobre los acontecimientos ocurridos, así como las situaciones legales y convencionales entre Scotiabank y Anfenasy, se han respetado los derechos que cubren al consumidor, así como se ha cumplido con los deberes por parte del proveedor.

Finalmente, a modo de recomendación, teniendo en cuenta que hoy en día el mercado financiero sigue creciendo exponencialmente en cuanto a temas de sofisticación tecnológica, así como de demanda de canales más eficientes por parte de los consumidores, considero que este caso resuelto mediante Resolución N°0148-2023/SPC-INDECOPI, revela la debilidad estructural sobre el diseño y operación de los servicios financieros, en particular los de transferencia interbancaria.

Al respecto, es válido postular que, debido a que el mercado financiero se reviste de características que bien podrían convertirlo en un servicio público por su trascendencia en la economía del país. Para evitar situaciones como la ocurrida en el caso de la resolución estudiada, se debería establecer legalmente (regular) un sistema de operaciones más eficiente, como lo es el caso de Reino Unido mediante el servicio “Confirmation of Payee”²⁹. Dicho servicio promovido por la industria inglesa, permite ayudar a las empresas y sus clientes a minimizar situaciones de fraude o riesgos de operaciones que requieren autorización, como el supuesto de una transferencia interbancaria. El sistema Confirmation of Payee permite precisamente establecer el deber en los proveedores de servicios financieros de verificar, cotejar ergo brindar mayor seguridad y convicción al consumidor sobre sus operaciones a realizar³⁰. De este modo, podríamos hablar de una garantía más eficiente: la legal.

²⁹Pay.UK. (2025) How Confirmation of Payee Works. <https://www.wearepay.uk/what-we-do/overlay-services/confirmation-of-payee/>

³⁰What is Confirmation of Payee? Bottomline. <https://www.bottomline.com/resources/what-confirmation-payee>

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista De Actualidad Mercantil*, (5), pp. 11-21.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>
- Bottomline (S/F). *What is Confirmation of Payee?*.
<https://www.bottomline.com/resources/what-confirmation-payee>
- Flores, D. (2022). Experiencia del cliente: La importancia de las garantías ofrecidas por los proveedores. *Conexión Esan*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/experiencia-del-cliente-la-importancia-de-las-garantias-ofrecidas-por-los-proveedores>
- INDECOPI (2021). RESOLUCIÓN FINAL N°0555-2021/INDECOPI-AQP
- INDECOPI (2019). RESOLUCIÓN 3323-2019/SPC-INDECOPI
- INDECOPI (2021). RESOLUCIÓN 2650-2021/SPC-INDECOPI
- INDECOPI (2022). RESOLUCIÓN 2121-2022/SPC-INDECOPI
- LEY N°29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
- LEY N°27444 - LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
- Pay.uk (2025). *How Confirmation of Payee Works*.
<https://www.wearepay.uk/what-we-do/overlay-services/confirmation-of-payee/>

ANEXOS



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : TRANSPORTES ANFENASY S.A.C.
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank Perú S.A.A., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al no haberse acreditado que el proveedor realizó la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019, pues dicho importe fue transferido a la cuenta de una tercera persona.*

Se revoca la Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 1°.1 y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al acreditarse que la entidad financiera brindó una información no veraz referido al nombre del beneficiario de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor, lo cual se pudo evidenciar del voucher de la operación bancaria.

SANCIONES:

- **3 UIT, por infracción al artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- **1 UIT, por infracción del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Lima, 18 de enero de 2023

ANTECEDENTES

1. El 26 de mayo de 2021, Transportes Anfenasy S.A.C. (en adelante, Transportes Anfenasy) presentó una denuncia contra Scotiabank Perú S.A.A.¹ (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

¹ R.U.C: 20100043140. Domicilio Fiscal: avenida República de Panamá 3055, urbanización El Palomar. Lima – Lima – San Isidro.

- (i) El 26 de noviembre del 2019, luego de ser contactado por quien presuntamente se trató de un estafador, realizó una transferencia interbancaria por el monto de S/ 56 460,00 a fin de adquirir un vehículo de la empresa Copasi S.A. (en adelante, Cosapi);
 - (ii) luego de realizada la transferencia e intentar contactar con la empresa Cosapi, se percató que el número de cuenta interbancaria que facilitó al Banco pertenecía a una persona natural, de nombre Eduardo José Terán Quevedo (en adelante, el señor Terán);
 - (iii) el Banco tenía responsabilidad, toda vez que, al momento de realizar la transferencia interbancaria, debió cotejar que el número de cuenta brindado pertenecía como titular a la empresa Cosapi;
 - (iv) en el voucher de depósito, en el acápite de “nombre de beneficiario” Scotiabank consignó el nombre de la empresa Cosapi, habiéndole generado certeza de que la transferencia se realizó a dicha empresa;
 - (v) el denunciado dentro de los servicios que ofrecía, uno de ellos era brindar la convicción a través de la emisión del comprobante el real beneficiario de una transferencia;
 - (vi) la transferencia tenía como destinatario a Cosapi, por lo que el Banco al informar ello en el voucher de transferencia no permitió que tomara las acciones necesarias para evitar ser víctima de una estafa, pues se retiró de la entidad financiera con la certeza de haber realizado la operación bancaria de forma correcta; y,
 - (vii) el Banco, de no estar seguro de que el código interbancario le pertenecía a Cosapi no debería incluir en el acápite “nombre de beneficiario” el nombre de dicha empresa, ya que ello lo inducía a error inducción.
2. En virtud de lo antes mencionado, Transportes Anfenasy solicitó que se ordene al Banco en calidad de medidas correctivas, que cumpla con: (i) realizar la devolución del monto de la transferencia interbancaria ascendente a S/ 56 460,00, y (ii) cesara la inclusión en sus comprobantes de transferencias interbancarias información no comprobada o verídica. Asimismo, solicitó que la entidad bancaria asumiera el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. El 7 de mayo de 2021, el Banco presentó sus descargos indicando lo siguiente:
- (i) En su calidad de proveedores de servicios bancarios, ofrecían una serie de servicios en los que brindaba convicción al cliente respecto a la información que emitía en los comprobantes por transferencia, por lo que incluían el término de “beneficiario” en dichos documentos;
 - (ii) las transferencias interbancarias se regían por condiciones generales aplicables a todos sus clientes, que fueron comunicadas y aceptadas por el denunciante y firmadas en señal de conformidad;
 - (iii) en el numeral 3 de las *Condiciones Generales* -documento puesto en conocimiento de los usuarios al momento de solicitar que se realice una transferencia interbancaria- se indicaba que el banco se basaba en la cuenta interbancaria o en el número de tarjeta especificado por el cliente, siendo el nombre del beneficiario solo referencial, por ello el banco no

- asumía responsabilidad alguna por error del cliente al indicar el CCI o el número de tarjeta de crédito;
- (iv) no se podía responsabilizar al proveedor por el nombre del beneficiario de la transferencia interbancaria, en tanto era un dato referencial;
 - (v) en el caso de transferencias interbancarias se limitaban en consignar el número de CCI indicado previamente por el cliente, procurando que coincida con el código al que efectivamente se hacía el depósito;
 - (vi) correspondía precisar que el Reglamento Operativo de Transferencias diferidas de la Cámara de Compensación Electrónica aprobado el Banco Central de Reserva del Perú, establecía que el banco está obligado a revisar que el CCI indicado por el cliente coincidía con el que efectivamente consignaba el banco en su sistema para efectos de la transferencia, siendo este un deber que habían cumplido a cabalidad pues habían seguido estricta y puntualmente las indicaciones del denunciante para efectos de la materialización de la transferencia;
 - (vii) no se podía pretender que verificaran quién era la persona natural o jurídica que efectivamente era titular de la cuenta beneficiaria;
 - (viii) la cuenta beneficiaria estaba vinculada al Banco de Crédito del Perú (en adelante el BCP), en ese sentido y con mucha más razón no era factible que puedan indagar o verificar a quién correspondería la titularidad de la cuenta destino, teniendo en cuenta que se trataba de otra institución bancaria, no pudiéndose acceder a los datos de clientes de otra entidad bancaria; y,
 - (ix) conforme a los términos y condiciones puestos en conocimiento del denunciante, el nombre del beneficiario era solo referencial, lo que se especificó al cliente a través de las condiciones generales para la transferencia, las mismas que firmo en señal de conformidad.
4. Mediante Resolución 7 del 24 de noviembre de 2021, notificada a ambas partes del procedimiento el 25 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) puso en conocimiento de las partes del procedimiento el Informe Final de Instrucción 0131-2021/ST-CPC-AQP.
5. Mediante Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP del 2 de diciembre de 2021, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que dicho proveedor comunicó que el nombre del beneficiario era un dato referencial, y que en el caso de las transferencias interbancarias se limitaban a consignar el número de CCI, procurando que el mismo coincida con el indicado por el cliente;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que dicho proveedor cumplió con

- informar que el nombre del beneficiario era un dato referencial; y,
- (iii) denegó las medidas correctivas, y el pago de costas y costos solicitados por el denunciante.
6. Es así como Transportes Anfenasy, mediante escrito del 11 de enero de 2022, apeló la Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP, argumentando lo siguiente:
- (i) Sobre el primer extremo señaló que, el Banco debió confirmar que el CCI no pertenecía a Cosapi, y al darse cuenta de que no le pertenecía detener la transferencia, ya que dicha entidad bancaria contaba con el nombre del beneficiario consignado en la Solicitud de Transferencias Interbancarias; y,
- (ii) sobre el segundo extremo señaló que, el Banco no debió brindar información en el voucher de que el CCI le pertenecía a Cosapi si no estaba seguro de ello, es decir sin antes verificar que el número de CCI le pertenecía al señor Terán.

ANALISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el 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. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos².
8. Al respecto, cabe precisar que los parámetros de idoneidad de los servicios pueden variar en función a los medios o la forma cómo 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 esperaría un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a

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.

(...)

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.

disposición por el proveedor; o, (iii), una garantía legal, cuando los términos del servicio han sido definidos por la regulación vigente³.

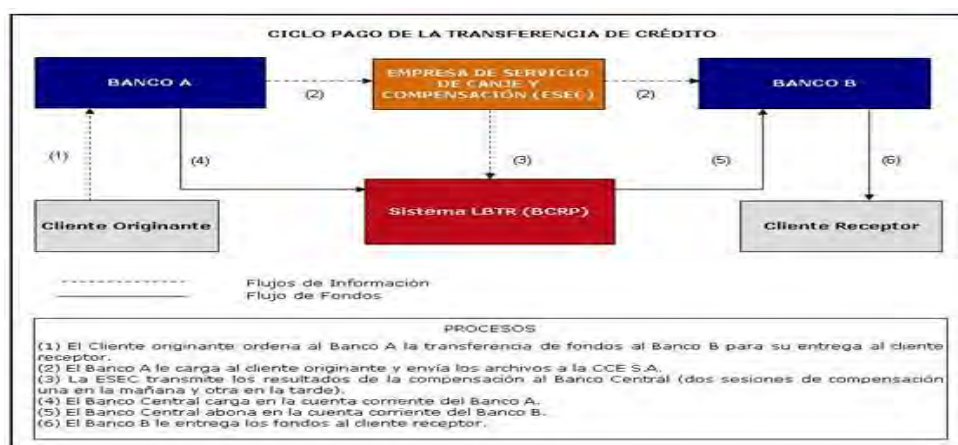
9. En ese orden de ideas, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
10. En presente caso, Transportes Anfenasy indicó haber solicitado al Banco la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00, consignando en su solicitud el CCI y el nombre de la beneficiaria de la operación (empresa Cosapi); no obstante, pese a ello, el proveedor no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de constatar que el CCI brindado en efecto le perteneciera a la empresa en mención, siendo que por su cuenta tomó conocimiento que el CCI le pertenecía a una tercera persona (el señor Terán).
11. Al respecto, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco en tanto consideró que quedó acreditado que dicho proveedor comunicó que el nombre del beneficiario era un dato referencial, y que en el caso de las transferencias interbancarias se limitaban a consignar el número de CCI, procurando que el mismo coincida con el indicado por el cliente.
12. El denunciante en apelación indicó que el Banco debió confirmar que el CCI pertenecía a Cosapi, y al darse cuenta de que no le pertenecía detener la transferencia, ya que dicha entidad bancaria contaba con el nombre del beneficiario consignado en la Solicitud de Transferencias Interbancarias.
13. Ahora bien, corresponde precisar que no resulta un hecho controvertido que la transferencia objeto de controversia fue remitida por el Banco a un destinatario distinto al que pretendía dirigir el denunciante, en atención a que, si bien se dirigió al CCI proporcionado por el cliente, lo cierto es que fue transferido a un titular (señor Terán) distinto al que indicó en su solicitud como beneficiario (la empresa Cosapi).

³ **LEY 29571 MODIFICADA POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2016. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°. - Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

14. Ello, en tanto que el Banco no negó que la transferencia se dirigió al señor Terán ni afirmó que el CCI le perteneciera a Cosapi; siendo que el consumidor refirió que tomó conocimiento que el CCI le pertenecía al señor Terán.
15. Bajo tales premisas, corresponde determinar si el Banco actuó conforme a los parámetros de idoneidad en dicho escenario.
16. Al respecto, cabe señalar que, conforme detalla el sitio *web* del Banco Central de Reserva del Perú (en adelante, BCRP)⁴, el procedimiento de transferencias interbancarias como el que nos ocupa involucra, además de las entidades financieras, a las Empresas de Servicio y Canje de Compensación -ESEC-, también denominada CEE-, conforme se aprecia en la siguiente imagen:



17. Sobre el particular, corresponde precisar que la CEE⁵, es una empresa privada, constituida por el BCRP y los bancos locales con la finalidad de que cumpliera la función de administrar la compensación de cheques, transferencias, débitos directos, cuotas de crédito y letras de cambio. A tenor de ello, el BCRP emitió las Circulares 022-2000-EF/90, 023-2000-EF/90 y 005-2001-EF/90, correspondientes al Reglamento General de los Servicios de Canje y Compensación, Reglamento de las Cámaras de Canje y Compensación de Cheques y Reglamento de las Cámaras de Compensación de Transferencias de Crédito, respectivamente, que sufrieron una serie de modificaciones en los últimos 7 años⁶.

⁴ Información obtenida el 18 de noviembre de 2022 del sitio web: <https://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/camara-de-compensacion-electronica.html>

⁵ **CÁMARA DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA S.A. (CCE)**
 Paralelamente a la modernización de las transferencias de alto valor, el BCRP y los bancos locales emprendieron la tarea de desarrollar una Empresa de Servicio de Canje y Compensación (ESEC), la misma que fue constituida como empresa privada con el nombre de Cámara de Compensación Electrónica (CCE).
 Información obtenida el 22 de octubre de 2020 de: <https://www.bcrp.gob.pe/sistema-financiero/camara-de-compensacion-electronica.html>

⁶ Información obtenida del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/sistemas-de-pagos/camara-de-compensacion-electronica.html> administrado por el BCRP en la sección correspondiente a los Sistemas de Pagos / Cámara de Compensación Electrónica.

18. Complementariamente, el artículo 2° del Reglamento de las Cámaras de Compensación⁷ define a las transferencias de crédito como aquel instrumento de pago por el cual se instruye a la entidad participante “originante” para que transfiera una suma de dinero a la entidad participante receptora a favor de un beneficiario.
19. Por su parte, el artículo 14° de la Circular 011-2011-BCRP, establece que una vez recibidos los documentos en donde se registra la información concerniente a los instrumentos compensables, las entidades participantes efectuarán las validaciones necesarias a fin de ejecutar la instrucción de pago recibida.
20. Sobre el particular, a efectos de corroborar las validaciones que correspondían ser efectuadas por el Banco, en su condición de entidad participante “originante” de la transferencia, es oportuno destacar que, de acuerdo al artículo 1°⁸ del Reglamento de las Cámaras de Compensación, este deberá ser complementado por los Reglamentos Internos que emitan las CCE. Por tanto, las obligaciones a cargo de la entidad denunciada obedecen a lo normado en los Reglamentos Internos de las CEE.
21. Así pues, el numeral 4.1 del Reglamento de Compensación Electrónica⁹, establece que las entidades “originantes” de las transferencias de crédito fijan los procedimientos para la realización de las mismas, garantizando la correcta autorización de la transferencia de crédito por parte del cliente, independientemente del medio en que esta ordene.
22. En ese sentido, del texto citado previamente se desprende que las entidades financieras son las llamadas a establecer los parámetros bajo los cuales se realizarán las transferencias objeto de estudio, en atención a la información que requieran de sus clientes y la que se encuentre a su disposición en atención al conocimiento exclusivo que tienen de la banca, ello con la finalidad de asegurar la correcta remisión de los fondos objeto de transferencia a su destinatario.

⁷ CIRCULAR N° 011-2011-BCRP “REGLAMENTO DE LAS CÁMARAS DE COMPENSACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO” Artículo 2.- Definiciones
(...)

Transferencia de Crédito.- Instrumento de pago por el cual se instruye a la Entidad Participante Originante para que transfiera una suma de dinero a la Entidad Participante Receptora a favor de un beneficiario. Esta definición sustituye a la señalada en la Circular N° 021-2006-BCRP.

⁸ CIRCULAR 011-2011-BCRP. REGLAMENTO DE LAS CÁMARAS DE COMPENSACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO.

Artículo 1°.- Alcances del Reglamento (...) Este Reglamento deberá ser complementado por los Reglamentos Internos que emitan las ESEC de conformidad con las normas vigentes.

⁹ **REGLAMENTO OPERATIVO DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO**

4.1 Solicitud de transferencia La solicitud de Transferencias de Crédito por parte del Cliente Originante podrá ser efectuada en las Entidades participantes Originantes a través de los procedimientos que éstas fijen para la captura de las mismas. Dichos procedimientos deberán garantizar la correcta autorización de la transferencia de crédito por parte del Cliente (fondos, poderes, etc.), independientemente del medio en que esta se orden.

23. Así, resulta importante resaltar que obra en el expediente como medio probatorio la “Solicitud de Transferencia Interbancaria” de fecha 26 de noviembre de 2019, en donde el denunciante consignó el CCI donde debía ser transferido (002-191-*****066-50) el importe de S/ 56 460,00, **así como la empresa beneficiaria de la operación (Cosapi)**, suscribiendo el mismo en señal de conformidad, tal como se aprecia a continuación:

Imagen N° 1

SOLICITUD DE TRANSFERENCIA INTERBANCARIA CCE
(TRANSFERENCIA ORDINARIA / PAGO A CUENTA DE TARJETA DE CRÉDITO)
(Utilizar un formato por cada transferencia)

Datos de la Transferencia

Transferencia Interbancaria Diferida Fecha: 26 11 2019

Transferencia Interbancaria Inmediata

Código de Cuenta Interbancario (CCI): 0102 1191 1193 5068 55066 50

Banco Destino: BCP

Pago a Cuenta de Tarjeta de Crédito Diferido Pago a Cuenta de Tarjeta de Crédito Inmediato

Tipo de Tarjeta de Crédito: VISA Mastercard American Express

Banco Emisor de la Tarjeta:

Importe: 57,460 S/ USD

Importe en Letras: Cincuenta y siete mil cuatrocientos sesenta

Datos del Beneficiario:

Razón Social / Denominación: COSAPI S.A.

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

Datos del Solicitante:

Razón Social / Denominación: Transportes ANFENOSY S.A.C.

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres

Tipo de Documento: 5 (1- L.E., 2-DNI, 3-Pasaporte, 4-Carné de Extranjería, 5-RUC)

Documento: 20559329216

24. De la imagen citada previamente se desprende claramente que el denunciante requirió que la transferencia materia de denuncia sea remitida al beneficiario Cosapi, consignando esta información en el documento que autorizaba la transferencia debido a que **el propio documento entregado por el Banco para tales efectos exigía la consignación de tal dato, no solo el CCI del beneficiario.**

25. Asimismo, incluso del voucher de la transferencia interbancaria de fecha 26 de noviembre de 2019, que da cuenta de la operación ejecutada, deja plena evidencia que se concretó una transferencia de acuerdo a la información proporcionada por el consumidor en su solicitud, registrando -entre otros- la fecha de la operación, el importe que fue transferido (S/ 56 460,00), la Cuenta Interbancaria de destino (002-191-*****066-50) y **la persona beneficiaria** (la empresa Cosapi), conforme se observa en la siguiente imagen:

Imagen N° 2

SCOTIABANK PERU S.A.A.
314 AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL
TRANSF. CTA A CTA VIA CCE
Abono: 07

26/11/19
17:41:20

Banco Destino : 002 CREDITO
Cta. Interbancario : 002 191 193506855066 50
Nomb. Beneficiario: COSAPI SA
Importe : S/ *****57.460,00

191 LOS OLIVOS-LIMA
0

Cargo: 2856689
Cta. Interbancario: 009 310 000002856689 41
Importe : S/ *****57.460,00
Com. Ent. Receptora: S/ *****100,00 AD
Com. Ent. Emisora : S/ *****20,00
Com. Carta Instru.: S/ *****40,00
Total Cargado : S/ *****57.620,00

TRANSPORTES ANFENASY SAC
TRANSPORTES ANFENASY S.A.C.
RUC: 20559329216
Angela Rosario Sánchez
GERENTE GENERAL

FIRMA DEL CLIENTE

26. Si bien el Banco adujo que el referido importe fue transferido al número de CCI proporcionado por el propio denunciante a través del solicitud de transferencia interbancaria, el cual suscribió dando su conformidad al contenido y los términos expuestos en su solicitud (en donde se informó que las transferencias eran basadas únicamente en el CCI especificado por el ordenante); a consideración de esta Sala en mayoría, al solicitar la entidad financiera otros datos distintos al CCI en la solicitud en cuestión, tal como la identificación del beneficiario de la cuenta, generó una expectativa en el consumidor de que realizaría la debida verificación de los datos proporcionados a fin de determinar si realmente el referido CCI le pertenecía al beneficiario declarado, siendo que, de no ser así, suspendería la operación a fin de evitar que se efectuara una transferencia de dinero a una cuenta distinta a la que el consumidor pretendía.
27. A mayor abundamiento, no se desconoce que las entidades del sistema financiero se encuentren facultados para establecer procedimientos para la ejecución de transferencias interbancaria; no obstante, la prestación de este servicio debe enmarcarse en los parámetros de idoneidad y de conformidad con los datos que son requeridos a los consumidores para concretar la operación bajo análisis.

28. En ese sentido, la información que el propio proveedor exige colocar en su solicitud de transferencia debe ser congruente con los términos y/o condiciones que finalmente le serán oponible al consumidor, no pudiendo el proveedor realizar una operación que deje constancia de que se realizó conforme a lo requerido por el consumidor, pero que no es responsable por los resultados de la misma, en la medida que solo toma en cuenta uno de los datos requeridos en la solicitud de transferencia.
29. En este punto resulta oportuno añadir que, en la actualidad, las entidades financieras cuentan con una amplia gama de herramientas tecnológicas que les permiten la prestación de sus servicios de la manera más idónea posible, a fin de salvaguardar a plenitud el objetivo primordial de la regulación sobre la materia, esto es, la protección del dinero de los consumidores en el mercado de servicios financieros, por lo que a consideración de esta Sala en mayoría resulta exigible al proveedor que utilice todas las herramientas puestas a su disposición para asegurar ejecutar la transferencia requerida por su cliente de acuerdo a lo solicitado, sobre todo cuando esta información -esto es el titular de la cuenta que pretende ser beneficiada- es una que resulta requerida por el denunciado en su propio procedimiento.
30. Es así que, en atención al deber de idoneidad, el denunciado tuvo que advertir que el titular del CCI proporcionado por el denunciante no correspondía a la empresa declarada por el interesado, por lo que debió suspender y/o anular la transacción solicitada, en la medida que se encontraba imposibilitado de concretar la misma de acuerdo al requerimiento efectuado por su cliente, situación que no ocurrió en el presente caso, por cuanto el proveedor ejecutó la transferencia pese a la incongruencia de la información puesta a su disposición; en consecuencia, corresponde imputar responsabilidad al Banco por esta conducta infractora denunciada.
31. Por lo expuesto, corresponde revocar el pronunciamiento emitido por la Comisión en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado realizó la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019, pues dicho importe fue transferido a la cuenta de una tercera persona.

Sobre el deber de información

32. El artículo 1°.1 literal b) del Código¹⁰, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente

¹⁰ **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:

accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

33. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses¹¹.
34. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas¹². Sin embargo, ello no significa que los proveedores estén obligados a brindar todo tipo de información a los consumidores bajo el derecho a la información señalado, pues ninguna ley ampara el abuso de derecho.
35. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio, a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
36. El este extremo, el denunciante manifestó que el Banco no había cumplido con brindarle información oportuna, veraz y relevante, respecto al nombre del beneficiario de su depósito, toda vez que consignó en el voucher emitido el 26 de noviembre de 2019, que el beneficiario era la empresa Cosapi lo que no era correcto ya que el CCI que proporcionó resultó pertenecer al señor Terán.

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(...)

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°. - Información relevante.**
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

¹² **WEINGARTEN, Celia.** Derecho del Consumidor, Editorial Universidad, Buenos Aires, 2007. P. 130.

37. La Comisión declaró infundado el presente extremo contra el Banco, en tanto consideró que quedó acreditado que dicho proveedor cumplió con informar que el nombre del beneficiario era un dato referencial.
38. En apelación el consumidor precisó que el Banco no debió brindar información en el voucher de que el CCI le pertenecía a Cosapi si no estaba seguro de ello, es decir sin antes verificar que el número de CCI le pertenecía al señor Terán.
39. A fin de analizar el presente extremo, es pertinente citar la Imagen N° 2, de la cual se observa que en el acápite de "nombre de beneficiario" el Banco consignó o digitó a la empresa Cosapi como tal:

SCOTIABANK PERU S.A.A.
314 AGENCIA PARQUE INDUSTRIAL
TRANSF. CTA A CTA VIA CCE
Abono:
26/11/19 17:41:20
Banco Destino : 002 CREDITO
Cta. Interbancario : 002 191 193506855066 50
Nomb. Beneficiario: COSAPI SA
Importe : S/ *****57.460,00
191 LOS OLIVOS-LIMA
CARGO:
2856689
Cuentas Corrientes
Cta. Interbancario: 009 310 000002856689 41
Importe : S/ *****57.460,00
Com. Ent. Receptora: S/ *****100,00 AD
Com. Ent. Emisora : S/ *****20,00
Com. Carta Instru.: S/ *****40,00
Total Cargado : S/ *****57.620,00
TRANSPORTES ANFENASY SAC
TRANSPORTES ANFENASY S.A.C.
RUC: 20559329216
Angela Rosario Sánchez
GERENTE GENERAL
FIRMA DEL CLIENTE

40. Siendo ello así, y conforme a la conclusión a la que se llegó en el análisis del extremo anterior, ha quedado determinado que el CCI brindado por el denunciante no le pertenecía a la empresa Cosapi, persona jurídica a quien en realidad Transportes Anfenasy deseaba se concretara la transferencia interbancaria, sino a un tercero como lo fue al señor Terán.
41. Además, en la imagen adjunta se pudo evidenciar que, en efecto, el Banco consignó que el beneficiario de la transferencia interbancaria solicitada por el consumidor sería Cosapi, cuando en realidad fue un tercero y no dicha empresa, habiéndole generado una expectativa y seguridad al interesado de que su solicitud de transferencia se realizó correctamente cuando ello no fue así.
42. Cabe precisar que, durante el procedimiento, el Banco tuvo conocimiento de los alegatos expuestos por el denunciante, entre otros, referido a que el CCI que brindó le pertenecía al señor Terán y no a la empresa Cosapi, ante lo cual

dicha entidad bancaria no emitió pronunciamiento alguno para deslindar su responsabilidad, lo cual hubiera podido, considerando la amplia gama de herramientas tecnológicas que le permite la prestación de sus servicios de la manera más idónea posible, demostrar que el CCI controvertido sí le pertenecía a Cosapi y no al señor Terán, hecho que no ocurrió en el presente extremo.

43. Por lo expuesto, corresponde revocar el pronunciamiento emitido por la primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° del Código, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en tanto dicha entidad bancaria brindó una información no veraz referido a la persona beneficiaria de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor, lo cual se pudo evidenciar del voucher de la operación bancaria.

Sobre la medida correctiva

44. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias¹³.
45. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir, a su estado anterior, 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, esta se produzca nuevamente¹⁴.

Sobre el extremo referido a las medidas de seguridad adoptadas para realizar una transferencia interbancaria

46. En el presente caso, esta Sala, revocando el pronunciamiento de Comisión, halló responsable al Banco por haberse acreditado que no realizó la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - Medidas correctivas. Sin perjuicio de 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 expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.** - Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor (...).

Artículo 116°. - Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

47. En tal sentido, y en vista del hecho denunciado, esta Sala considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora, que dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con devolver al denunciante el importe de S/ 56 460,00, correspondiente a la operación materia de controversia.

Sobre el extremo referido a la información no veraz respecto del beneficiario de la transferencia interbancaria

48. En el presente caso, esta Sala, revocando el pronunciamiento de Comisión, halló responsable al Banco por haberse acreditado que brindó una información no veraz referido a la persona beneficiaria de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor.
49. En tal sentido, y en vista del hecho denunciado, esta Sala considera que corresponde ordenar al Banco, en calidad de medida correctiva reparadora, que dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución cumpla con tener mayor celo al momento de consignar en los vouchers que emite en virtud de transferencias interbancarias, información que no se ajuste a la verdad, o precisar en dicho comprobante lo pertinente a efectos de evitar inducir a error a los usuarios.
50. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva)¹⁵, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en los artículos 117° del Código¹⁶.

¹⁵ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa

51. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva¹⁷.

Sobre la sanción impuesta

52. A efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad¹⁸, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como

impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁷ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares**

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

53. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁹.
54. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la

¹⁹

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma o haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión²⁰. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso de que las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.

Sobre el extremo referido a las medidas de seguridad adoptadas para realizar una transferencia interbancaria

55. En el presente caso, esta Sala, revocando el pronunciamiento de Comisión, halló responsable al Banco por haberse acreditado que no realizó la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019.
56. En relación a lo señalado, y para el presente extremo, esta Sala considera que deben observarse los siguientes criterios:
- **Beneficio ilícito**, consistente en el ahorro de costos que significó para el Banco el haber omitido implementar mecanismos eficaces para brindar al consumidor un servicio financiero idóneo;
 - **Daño causado al denunciante**, la defraudación de las expectativas del consumidor, puesto que la transferencia interbancaria materia de denuncia fue realizada en una cuenta de una tercera persona, lo que le generó un perjuicio económico;
 - **Probabilidad de detección**, de nivel alto, pues por este tipo de infracciones, sería el consumidor afectado quien pusiera en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela por parte del Indecopi;
 - **Efectos generados en el mercado**, considerando que la actuación del Banco generaría desconfianza respecto de los servicios brindados por parte de las entidades financieras como la denunciada, generando desincentivos en la contratación de productos financieros; y,
 - **Los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad**, en virtud de los cuales se establecía que la sanción debía ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de manera que dicha sanción no pudiera ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida.

²⁰ **MORÓN, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del procedimiento Administrativo General.** Lima: Gaceta Jurídica, 2006. p. 627. *"Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma".*

57. Asimismo, debe tomarse en cuenta lo señalado por el Principio de Predictibilidad²¹ contenido en el TUO de la LPAG, el cual señala que la autoridad administrativa brinda a los administrados información veraz, completa y confiable respecto de cada procedimiento a su cargo. En tal sentido, este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con una multa de 3 UIT, por la infracción del artículo 19° del Código verificada en el presente extremo.

Sobre el extremo referido a la información no veraz respecto del beneficiario de la transferencia interbancaria

58. En el presente caso, esta Sala, revocando el pronunciamiento de Comisión, halló responsable al Banco por haberse acreditado que brindó una información no veraz referido a la persona beneficiaria de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor.

59. En relación a lo señalado, y para el presente extremo, esta Sala considera que deben observarse los siguientes criterios:

- **Daño causado al denunciante**, la defraudación de las expectativas del consumidor, quién esperaba que la información brindada por el proveedor fuera clara y veraz;
- **Probabilidad de detección**, de nivel alto, pues por este tipo de infracciones, sería el consumidor afectado quien pusiera en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela por parte del Indecopi;
- **Efectos generados en el mercado**, considerando que la actuación del Banco generaría desconfianza respecto de los servicios brindados por parte de las entidades financieras como la denunciada, generando desincentivos en la contratación de productos financieros; y,
- **Los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad**, en virtud de los cuales se establecía que la sanción debía ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de manera que dicha sanción no pudiera ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida.

60. Asimismo, debe tomarse en cuenta lo señalado por el Principio de Predictibilidad²² contenido en el TUO de la LPAG, el cual señala que la autoridad administrativa brinda a los administrados información veraz, completa y confiable respecto de cada procedimiento a su cargo. En tal sentido, este Colegiado concluye que corresponde sancionar al Banco con una

²¹ Resoluciones 3323-2019/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2019 y 2650-2021/SPC-INDECOPI del 7 de diciembre de 2021.

²² Resoluciones 3323-2019/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2019 y 2650-2021/SPC-INDECOPI del 7 de diciembre de 2021.

multa de 1 UIT, por la infracción del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° del Código verificada en el presente extremo.

61. Finalmente, se requiere al Banco el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUP de la LPAG²³, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el pago de las costas y los costos del procedimiento

62. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7°²⁴ que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi²⁵.
63. En el presente caso, esta Sala -revocando el pronunciamiento de la primera instancia- halló responsable al Banco por: (i) no haber realizado la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019, y, (ii) haber brindado una información no veraz referido a la persona beneficiaria de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del Artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta 50 UIT mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplicará sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** 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 caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

64. El reembolso de las costas²⁶ y costos²⁷ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
65. Por tanto, dado que se ha verificado que el Banco infringió el artículo 19° y el numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° del Código, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
66. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.
67. De otro lado respecto a la condena al pago de costas y costos del procedimiento, y, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva²⁸, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la condena del pago de costas del procedimiento; ello en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido el artículo 118° del Código²⁹. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- deberá comunicarlo al órgano de primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por

²⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²⁸ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

incumplimiento del pago de las costas y costos liquidados del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 41° de la Directiva³⁰.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS del Indecopi

68. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución³¹.
69. En el presente caso, esta Sala -revocando el pronunciamiento de la primera instancia- halló responsable al Banco por: (i) no haber realizado la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019, y, (ii) haber brindado una información no veraz referido a la persona beneficiaria de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor.
70. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción del Banco en el RIS, por la conducta infractora antes referida.

Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

71. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la SBS constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los

³⁰ **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41.- Incumplimiento del pago de costas y costos**

41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa.

41.2 El órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos una vez recibida la comunicación de incumplimiento por parte del beneficiado por el mandato de pago de costas y costos, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos días (2) hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.

41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

³¹ **LEY 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.

procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP del 2 de diciembre de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al no haberse acreditado que el proveedor realizó la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00 conforme a la totalidad de los datos proporcionados por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019, pues dicho importe fue transferido a la cuenta de una tercera persona.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP del 2 de diciembre de 2021, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al acreditarse que la entidad financiera brindó una información no veraz referido al nombre del beneficiario de la solicitud de transferencia interbancaria solicitada por el consumidor, lo cual se pudo evidenciar del voucher de la operación bancaria.

TERCERO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A. como medidas correctivas reparadoras que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente, cumpla con: (i) devolver al denunciante el importe de S/ 56 460,00, correspondiente a la operación materia de controversia, y, (ii) tener mayor celo al momento de consignar en los vouchers que emite en virtud de transferencias interbancarias, información que no se ajuste a la verdad, o precisar en dicho comprobante lo pertinente a efectos de evitar inducir a error a los usuarios.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), se informa a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Adicionalmente, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva.

CUARTO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 3 UIT, por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 1 UIT, por infracción del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas 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 el 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.

SEXTO: Condenar a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), se informa a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la condena del pago de costas del procedimiento; ello en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- deberá comunicarlo al órgano de primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas y costos liquidados del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 41° de la Directiva.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 19°, y, del numeral 1.1 del artículo 1° y del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Gilmer Ricardo Paredes Castro y José Abraham Tavera Colugna.



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.01.2023 02:03:29 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Vocal



Firmado digitalmente por PAREDES
CASTRO Gilmer Ricardo FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.01.2023 11:38:24 -05:00

GILMER RICARDO PAREDES CASTRO
Vocal



Firmado digitalmente por TAVERA
COLUGNA Jose Abraham FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.01.2023 14:31:49 -05:00

JOSÉ ABRAHAM TAVERA COLUGNA
Vocal

El voto en discordia del señor Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio, en relación con la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A., respecto del extremo referido a la presunta realización indebida de la transferencia interbancaria solicitada por el denunciante, es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto difiere con la mayoría en su decisión de revocar la decisión de primera instancia, declarando fundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. (en adelante, Transportes Anfenasy) contra Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, el Banco), por presunta infracción del artículo 19° del Código, en lo referido a que el proveedor denunciado habría realizado indebidamente la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00, solicitada por el denunciante a favor de un tercero, el señor Eduardo José Terán Quevedo (en adelante, el señor Terán), pese a que el destinatario de dicha operación era la empresa Copasi S.A. (en adelante, Cosapi). Ello, en atención a los siguientes fundamentos:

1. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso³². 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 ofrecidos³³.
2. En ese sentido, 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 y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
3. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado,

³² **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.

³³ **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.

sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad³⁴. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

4. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados³⁵, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento³⁶, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo³⁷.
5. En el presente extremo, Transportes Anfenasy denunció que el Banco habría realizado indebidamente la transferencia interbancaria de S/ 56 460,00, solicitada por el denunciante a favor de un tercero, el señor Terán, pese a que el destinatario de dicha operación era Cosapi.
6. Al respecto, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), en el presente extremo declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que dicho proveedor comunicó que el nombre del beneficiario era un dato referencial, y que en el caso de las transferencias interbancarias se limitaban a consignar el número de CCI, procurando que el mismo coincida con el indicado por el cliente.
7. Ahora bien, a efectos de evaluar la responsabilidad del Banco, es preciso puntualizar que, conforme detalla el sitio web del Banco Central de Reserva del Perú (en adelante, BCRP) el procedimiento de transferencias interbancarias como el que nos ocupa, el cual involucra, además de las entidades financieras, a las Empresas de Servicio y Canje de Compensación -ESEC o también denominada CEE-

³⁴ **LEY 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 nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**
(...)
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

³⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

³⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

8. Sobre el particular, corresponde precisar que la CEE, es una empresa privada, constituida por el BCRP y los bancos locales con la finalidad de que cumpliera la función de administrar la compensación de cheques, transferencias, débitos directos, cuotas de crédito y letras de cambio. A tenor de ello, el BCRP emitió las Circulares 022-2000-EF/90, 023-2000-EF/90 y 005-2001-EF/90, correspondientes al Reglamento General de los Servicios de Canje y Compensación, Reglamento de las Cámaras de Canje y Compensación de Cheques y Reglamento de las Cámaras de Compensación de Transferencias de Crédito, respectivamente, que sufrieron una serie de modificaciones en los últimos 7 años.
9. Complementariamente, el artículo 2° del Reglamento de las Cámaras de Compensación define a las transferencias de crédito como aquel instrumento de pago por el cual se instruye a la entidad participante “originante” para que transfiera una suma de dinero a la entidad participante receptora a favor de un beneficiario.
10. Por su parte, el artículo 14° de la Circular 011-2011-BCRP, establece que una vez recibidos los documentos en donde se registra la información concerniente a los instrumentos compensables, las entidades participantes efectuarán las validaciones necesarias a fin de ejecutar la instrucción de pago recibida.
11. Sobre el particular, a efectos de corroborar las validaciones que correspondían ser efectuadas por BBVA, en su condición de entidad participante “originante” de la transferencia, es oportuno destacar que, de acuerdo al artículo 1°³⁸ del Reglamento de las Cámaras de Compensación, este deberá ser complementado por los Reglamentos Internos que emitan las CCE. Por tanto, las obligaciones a cargo de la entidad denunciada obedecen a lo normado en los Reglamentos Internos de las CEE.
12. Así pues, el numeral 4.1 del Reglamento de Compensación Electrónica³⁹, establece que las entidades “originantes” de las transferencias de crédito fijan los procedimientos para la realización de las mismas, garantizando la correcta autorización de la transferencia de crédito por parte del cliente, independientemente del medio en que esta ordene.
13. El texto de dicho dispositivo normativo contempla, respecto de dichos procedimientos, que: “(...) *deberán garantizar la correcta autorización de la*

³⁸ CIRCULAR 011-2011-BCRP. REGLAMENTO DE LAS CÁMARAS DE COMPENSACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO.

Artículo 1°.- Alcances del Reglamento (...) Este Reglamento deberá ser complementado por los Reglamentos Internos que emitan las ESEC de conformidad con las normas vigentes.

³⁹ REGLAMENTO OPERATIVO DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA DE TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO

4.1 **Solicitud de transferencia** La solicitud de Transferencias de Crédito por parte del Cliente Originante podrá ser efectuada en las Entidades participantes Originantes a través de los procedimientos que éstas fijan para la captura de las mismas. Dichos procedimientos deberán garantizar la correcta autorización de la transferencia de crédito por parte del Cliente (fondos, poderes, etc.), independientemente del medio en que esta se orden.

transferencia de crédito por parte del Cliente (fondos, poderes, etc.), independientemente del medio en que esta se ordene”.

14. Bajo tal orden de ideas, de conformidad con lo aludido por el Banco a lo largo del procedimiento, las obligaciones legales de la entidad participante “originante” comprenden corroborar, mediante la verificación de documentos tales como poderes, o a través la verificación de la cuenta del cliente solicitante, que la operación ha sido debidamente autorizada; no obstante, ello no acarrea, *prima facie*, la verificación de la identidad del participante “beneficiario” de la transferencia.
15. Siendo ello así, se desprende que **no existe una exigencia legal de que las entidades financieras sometan la operación estudiada a una corroboración de identidad del titular de la cuenta beneficiaria**, sino que esta se limita a asegurar que se realice válidamente a la cuenta requerida, motivo por el cual cobra relevancia verificar las condiciones que regulaban la transferencia interbancaria solicitada por el consumidor el 26 de noviembre del 2019.
16. De la revisión de los medios probatorios aportados en el procedimiento, se aprecia, entre otros documentos, la Solicitud de Transferencia Interbancaria, de fecha 26 de noviembre de 2019, en donde **este consignó el CCI donde debía ser transferido (002-191-*****066-50) el importe de S/ 56 460,00**, así como la beneficiaria de la operación (Cosapi), suscribiendo el mismo en señal de conformidad.
17. En este punto, cabe enfatizar lo estipulado (y aceptado por el consumidor) en los puntos 1 y 4 de la solicitud antes mencionada:

*“1. Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, EL BANCO) **no asume la responsabilidad por eventuales errores o demoras en la tramitación e interpretación de la transferencia** que se deriven de la información consignada por el cliente.*

(...)

3. Para los servicios indicados en el presente formato, EL BANCO se basa en el Código de Cuenta Interbancario (CCI) o en el número de tarjeta de crédito especificado por el cliente, es nombre del beneficiario es sólo referencial, por ello EL BANCO no asume responsabilidad alguna si por error del cliente al indicar el CCI o el número de tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario.

(...)

*6. En el caso de transferencias con destinos a cuentas de abono o pagos a cuenta de Tarjeta de Crédito, los bancos **se basan en el CCI (código cuenta interbancaria) o código de tarjeta especificado por el ordenante de la transferencia**. Otros datos como es el caso del nombre del beneficiario, tipo o número de documento de identidad son referenciales. **El Banco no asume responsabilidad alguna si, por error del ordenante al proporcionar el CCI o el código de la tarjeta de crédito, los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario distinto**”. (El subrayado y resaltado son nuestros)*

18. Tal como puede verificarse, el Banco realizó la transferencia interbancaria solicitada por el consumidor conforme al dato proporcionado al momento de

la operación; siendo que, a través de la Solicitud de Transferencia Interbancaria, el Banco se obligó -únicamente- a realizar la transferencia en atención al CCI consignado (el cual coincide con el indicado por el denunciante), informando que no asumía responsabilidad alguna si por error del consumidor al proporcionar información (a saber, el CCI), los fondos se depositaban en la cuenta de un tercero, término que fue aceptado por el interesado al suscribir el referido documento.

19. Sobre esto último, es importante mencionar que no es un hecho controvertido que denunciante suscribió la Solicitud de Transferencia Interbancaria, toda vez que ello no ha sido negado por el administrado, guardando congruencia colegir que, en todo momento, este tuvo conocimiento de los términos y condiciones aplicables a la operación bancaria cuestionada.
20. Así las cosas, el propósito de las condiciones planteadas radica en que el cliente revise y se cerciore de que, en efecto, el número de CCI consignado en la solicitud de transferencia interbancaria corresponda a la empresa beneficiaria que se consignó en el referido documento, ya que es la única persona que tiene conocimiento de los datos de su beneficiario; lo contrario implicaría una negligencia de su parte al no haber verificado correctamente el referido código.
21. Si bien, a consideración de Transportes Anfenasy, el Banco se encontraba obligado a realizar una constatación general de todos los requisitos requeridos para una transferencia interbancaria; lo cierto es que, de una apreciación integral de los elementos probatorios aportados al procedimiento, se evidencia que dicha entidad bancaria no se obligó ante el denunciante a verificar o validar la concordancia entre el CCI y la identidad del titular de la cuenta consignada por dicho administrado.
22. Bajo esa línea de análisis, la aludida disconformidad entre los datos de la Cuenta Bancaria 002-191-*****066-50 y la beneficiaria de la transferencia son atribuibles al consumidor, en tanto, dicho administrado brindó las instrucciones para la transacción cuestionada.
23. En resumidas cuentas, es importante precisar que, a partir de la información que el cliente brinda a la entidad bancaria, es que este procede a realizar la transacción solicitada, de modo tal que, si el denunciado informa oportunamente al cliente que debe proporcionar cierta información (a saber, el CCI), y este, por error, proporciona una incorrecta, resulta evidente que la empresa no debe responder por la realización de esta operación.
24. Un razonamiento distinto supondría que la entidad originante debía requerir información sobre una cuenta registrada en la entidad receptora para efectos de corroborar la titularidad de un determinado cliente, información que no se encontraba en la esfera del poder del Banco **por cuanto corresponde a una entidad financiera distinta.**

25. Consecuentemente, en la medida que el Banco actuó de conformidad a la instrucción brindada por Transportes Anfenasy, referente a la transferencia de dinero materia del presente cuestionamiento, y no se encontraba legal o convencionalmente obligado a corroborar la concordancia de todos los datos de la beneficiaria de la operación, no corresponde atribuir responsabilidad a la referida entidad financiera.
26. Por ende, mi voto es que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que el proveedor denunciado realizó la transferencia interbancaria materia de controversia conforme al CCI proporcionado por el denunciante en su solicitud del 26 de noviembre del 2019.



Firmado digitalmente por
HUNDSKOPF EXEBIO Oswaldo Del
Carmen FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.01.2023 10:11:02 -05:00

OSWALDO DEL CARMEN HUNDSKOPF EXEBIO