

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN  
N° 0148-2023/SPC-INDECOPI

Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título profesional de Abogada  
que presenta:

Indira Janet Iran Salcedo Ramos

ASESOR:

Theo Giovanni Briolo Sanchez Gutierrez

Lima, 2024

### Informe de Similitud


Yo, BRIOLO SANCHEZ GUTIERREZ, THEO GIOVANNI, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 0148-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) SALCEDO RAMOS, INDIRA JANET IRAN, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 26%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 06/07/2024.

- 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, 16 de julio del 2024

BRIOLO SANCHEZ GUTIERREZ, THEO GIOVANNI	
DNI: 07709313	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0009-0001-7943-1393">https://orcid.org/0009-0001-7943-1393</a>	

## **Agradecimientos**

De manera especial, agradezco a mis profesores por compartir su invaluable conocimiento y orientación a lo largo de mi formación académica. Su dedicación y compromiso han sido fundamentales para mi desarrollo profesional.

A mis queridas amigas Nicole Gamarra y Greyci Mendoza, gracias por su amistad incondicional, apoyo emocional y por estar siempre a mi lado en cada paso de este camino. Su compañía ha sido una fuente inagotable de motivación y alegría.

Finalmente, agradezco a mis padres por su amor, comprensión y sacrificios. Sin su apoyo incondicional, nada de esto hubiera sido posible. Ellos son mi inspiración y el motor que me impulsa a alcanzar mis metas.



*Dedicatoria: A mis amados padres, Luis Salcedo y Urbana Ramos por su inquebrantable apoyo y amor incondicional a cada paso de mi camino en la carrera de Derecho. Este logro es el fruto de su incansable esfuerzo y las palabras de aliento que siempre me brindaron.*

*A mis queridos hermanos; y en especial a mi hermana mayor Karina, tus consejos y tu ejemplo constante han sido una fuente de inspiración para mí. Cada desafío superado es también tuyo.*

*Con profundo amor y gratitud,*



## RESUMEN

El presente informe jurídico analiza la Resolución N.º 0148-2023/SPC-INDECOPI, la cual examina el grado de comprensión del concepto funcional de idoneidad de un producto financiero tanto por los consumidores como por los proveedores. Los consumidores adquieren productos con el propósito de satisfacer una necesidad específica, y, por ende, es razonable esperar que las expectativas relacionadas con el uso del producto se cumplan conforme a su función adquirida. La resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI revisa este concepto de idoneidad y determina su aplicación a través del análisis de las garantías otorgadas por el proveedor, priorizando el fallo a favor del consumidor.

Sin embargo, se concluye que el análisis realizado por la Sala no fue correcto. Específicamente, se observó que la Sala se enfocó en la garantía implícita del producto o servicio proporcionado por el proveedor sin considerar previamente la aplicación de la garantía explícita, conforme al artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Además, no se abordó el concepto de cláusulas abusivas de ineficacia absoluta regulado en el artículo 50 del mismo Código, en relación con las cláusulas contenidas en la Solicitud de Transferencia Interbancaria del proveedor que limitan la responsabilidad del banco.

Aunque concuerdo con la decisión de la Sala de que hubo una infracción al deber de idoneidad y que, por tanto, el banco tiene responsabilidad administrativa, considero que el análisis realizado por la Sala no fue correcto.

Palabras clave: Protección, consumidor, idoneidad, garantías, cláusulas abusivas

## **ABSTRACT**

The present legal report analyzes Resolution No. 0148-2023/SPC-INDECOPI, which examines the degree of understanding of the functional concept of the suitability of a financial product by both consumers and providers. Consumers acquire products to satisfy a specific need, and hence, it is reasonable to expect that the expectations related to the use of the product are met according to its intended function. The resolution by the Specialized Chamber for Consumer Protection of INDECOPI reviews this concept of suitability and determines its application through the analysis of the guarantees provided by the provider, prioritizing the ruling in favor of the consumer.

However, it is concluded that the analysis conducted by the Chamber was not correct. Specifically, it was observed that the Chamber focused on the implicit warranty of the product or service provided by the supplier without first considering the application of the explicit warranty, in accordance with Article 20 of the Code of Consumer Protection and Defense. Additionally, the concept of abusive clauses of absolute inefficacy regulated in Article 50 of the same Code was not addressed, in relation to the clauses contained in the provider's Interbank Transfer Request that limit the bank's liability.

Although I agree with the Chamber's decision that there was a breach of the duty of suitability and that, therefore, the bank has administrative responsibility, I consider that the analysis carried out by the Chamber was not sufficiently thorough.

Keywords: Protection, consumer, suitability, guarantees, abusive clauses

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b> .....	4
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
1.1. Justificación de la elección de la resolución .....	5
1.2. Presentación del caso y análisis .....	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES</b> .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. <i>Hechos relevantes del caso</i> .....	8
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	13
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO</b> .....	13
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios .....	13
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución .....	16
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	17
5.1. Problema secundario 1: ¿La Secretaría Técnica realizó una correcta imputación de cargos, conforme a los hechos denunciados? .....	17
5.2. Problema secundario 2: ¿Existe alguna norma legal que obligue a los bancos a verificar que el CCI al cual se realizará una transferencia interbancaria sea de titularidad del beneficiario consignado en la solicitud? .....	21
5.3. Problema secundario 3: Sin perjuicio de lo indicado ¿Las condiciones 3, 6 y 1 de las condiciones generales establecidas en la solicitud podrían constituir cláusulas abusivas? .....	23
5.4. Problema secundario 4: ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor aplicó correctamente el modelo referencial del deber de idoneidad? .....	30
5.6. Problema jurídico principal: ¿Existió responsabilidad administrativa del banco al no verificar que la CCI indicada por el denunciante en su solicitud de transferencia interbancaria pertenecía al señor Terán cuando se consignó que el beneficiario sería la empresa Cosapi? .....	34
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b> .....	36
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	39

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso	RESOLUCIÓN 0148-2023/SPC-INDECOPI
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Derecho del Consumidor Derecho Bancario
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	Resolución N° 0555-2021/INDECOPI-AQP
Demandante / Denunciante	TRANSPORTES ANFENASY S.A.C.
Demandado / Denunciado	SCOTIABANK DEL PERÚ S.A.A.
Instancia administrativa o jurisdiccional	Segunda Instancia
Terceros	-
Otros	-

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Justificación de la elección de la resolución**

La Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI ofrece una oportunidad significativa para examinar las problemáticas asociadas con la seguridad en las transferencias interbancarias dentro del sector financiero. La elección de esta resolución no solo responde a mi interés personal en la protección de los derechos de los consumidores, sino también a la necesidad de abordar cuestiones complejas y actuales que impactan directamente en la confianza y seguridad del sistema financiero.

Una de las cuestiones controvertidas que se discute en esta resolución es si los bancos deberían ejecutar una transferencia interbancaria basándose únicamente en el número de Código de Cuenta Interbancaria (CCI) proporcionado por el cliente, o si deberían realizar un análisis integral de toda la información proporcionada. Esta problemática tiene implicaciones profundas, ya que la ejecución de transferencias basadas solo en el número de CCI puede resultar en una desprotección de los derechos de los consumidores, dejando a los clientes vulnerables a errores y fraudes.

En este contexto, es esencial que los bancos, al ofrecer servicios de transferencias interbancarias, lo hagan cumpliendo con los Principios de Protección al Consumidor y de acuerdo con la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor (en adelante, el Código). El cumplimiento de estos principios es fundamental para prevenir la violación de los derechos de los clientes de las entidades bancarias y evitar posibles daños económicos a los consumidores del mercado financiero.

La presente resolución aborda detalladamente el deber de información y el deber de idoneidad, establecidos en los artículos 1.1, 2 y 19 del Código. Asimismo, se examinan las medidas de seguridad implementadas para realizar transferencias interbancarias y su relación con las entidades del sector financiero. El procedimiento para iniciar una operación de este tipo comienza con una Solicitud de Transferencia Interbancaria, en la cual el banco indica que no se obliga a

confirmar quién es el titular de la cuenta interbancaria mediante la verificación de su identidad, ejecutando la transferencia únicamente en base al número de CCI proporcionado. Este enfoque puede resultar en una falta de responsabilidad por parte del banco si el abono se realiza erróneamente a un tercero debido a un error del cliente.

En conclusión, para que las entidades financieras, como los bancos, operen de manera efectiva y protejan a los consumidores, es fundamental que en operaciones como las transferencias interbancarias se cumplan estrictamente los parámetros establecidos en el Código. Esta resolución subraya la necesidad de un análisis exhaustivo y una implementación rigurosa de medidas de seguridad para salvaguardar los intereses de los consumidores en el mercado financiero.

## **1.2. Presentación del caso y análisis**

La Resolución N.º 0148-2023/SPC-INDECOPI fue seleccionada para este análisis debido a su relevancia en la evaluación de la idoneidad de los productos financieros y la protección de los consumidores en el contexto de las transferencias interbancarias. El caso en cuestión, que involucra a la empresa Transportes Anfenasy S.A.C. y Scotiabank del Perú S.A.A., es representativo de los desafíos y conflictos comunes en el mercado financiero, donde las expectativas de los consumidores sobre la idoneidad de los servicios ofrecidos son frecuentemente puestas a prueba.

El conflicto surge a raíz de una transferencia interbancaria realizada por Transportes Anfenasy S.A.C., destinada a Cosapi S.A., pero que fue acreditada a un tercero debido a un error en el número de Código de Cuenta Interbancaria (CCI) proporcionado. Esto generó una disputa sobre la responsabilidad del banco en verificar la información proporcionada por el cliente y garantizar la correcta ejecución de la transferencia.

El problema principal identificado es si existió responsabilidad administrativa por parte del banco al no verificar que el número de CCI correspondiera al beneficiario indicado. Los problemas secundarios incluyen la corrección de la

imputación de cargos por parte de la Secretaría Técnica, la aplicación adecuada del modelo referencial del deber de idoneidad, la existencia de normas que obliguen a las entidades financieras a verificar la titularidad del CCI en las transferencias y la efectividad de la denuncia planteada por el abogado de la denunciante respecto a las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.

Considero que, aunque la resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor fue correcta al identificar una infracción del deber de idoneidad y responsabilidad administrativa del banco, el análisis podría haber sido más exhaustivo. Específicamente, se debería haber considerado tanto la garantía explícita como la implícita conforme al artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y abordado las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta reguladas en el artículo 50 del mismo código.

Los instrumentos normativos fundamentales empleados en el análisis incluyen la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en particular los artículos 1.1, 2, 19, 20 y 50, así como la propia Resolución N.º 0148-2023/SPC-INDECOPI que analiza la idoneidad y garantías en productos financieros. Además, se han considerado jurisprudencia y doctrina aplicables en materia de protección al consumidor y responsabilidad de los proveedores de servicios financieros.

Las conclusiones más relevantes del análisis incluyen la confirmación de la responsabilidad administrativa del banco por no cumplir con el deber de idoneidad, la necesidad de un análisis más profundo que considere tanto las garantías explícitas como implícitas, la recomendación de promulgar normas que obliguen a las entidades financieras a verificar la titularidad del CCI para proteger mejor a los consumidores, y la importancia de abordar y regular las cláusulas abusivas para evitar que los consumidores sean perjudicados por prácticas desleales. Esta resolución subraya la importancia de proteger a los consumidores en el ámbito financiero y la necesidad de que las entidades bancarias cumplan con sus obligaciones legales y contractuales para garantizar la idoneidad y seguridad de los servicios ofrecidos.

## II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

### 2.1. Antecedentes

El caso se desarrolla durante el año 2021, cuando la empresa de Transportes Anfenasy S.A.C. (En adelante, Anfenasy) recibió una llamada de un presunto estafador que le ofreció la venta de un vehículo de la empresa Cosapi S.A. por el monto de S/. 56 460.00 (cincuenta y seis mil cuatrocientos sesenta nuevos soles). A partir de ello, Transportes Anfenasy realizó una transferencia interbancaria mediante el banco Scotiabank del Perú S.A.A. (en adelante, el Banco) al número de CCI otorgando por el supuesto vendedor en favor de Cosapi.

Una vez realizada la transferencia, el Banco emitió el voucher correspondiente consignando como beneficiario a la empresa Cosapi. Posteriormente, Anfenasy intentó contactarse con la empresa Cosapi y se percató de que el número de CCI le correspondía a una persona natural de nombre Eduardo José Terán.

Transportes Anfenasy S.A.C. interpuso una denuncia contra Scotiabank del Perú S.A.A. por infracciones al Código de Protección al Consumidor al no informarle que el número de CCI correspondía al señor Terán y no a la empresa Cosapi.

### 2.2. Hechos relevantes del caso

#### a. Argumentos presentados por la denunciante:

El 26 de mayo de 2021, la empresa de Anfenasy presentó una denuncia ante Indecopi contra Scotiabank Perú S.A.A. por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denuncia presentada señala lo siguiente:

- i) El 26 de noviembre del 2019 el denunciante fue contactado por quien presuntamente fue un estafador ofreciéndole la venta de un vehículo y realizó una transferencia interbancaria por el monto de S/ 56,460.00 nuevos soles con la finalidad de adquirir un vehículo de la empresa Cosapi S.A (En adelante, Cosapi). Luego de realizada la transferencia

el denunciante notó que el número de cuenta interbancaria le pertenecía a una persona natural, Eduardo José Terán Quevedo.

- ii) El Banco consignó el nombre de la empresa Cosapi en el voucher emitido tras realizar la transferencia, como el destinatario de operación. A partir de esa información brindada por el Banco el denunciante generó certeza de que la transferencia se realizó a dicha empresa.
- iii) El denunciado debía generar convicción del nombre del titular de la cuenta interbancaria dentro de los servicios que brindaba.
- iv) En virtud de lo mencionado anteriormente, Anfenasy solicitó la devolución del monto de la transferencia interbancaria de S/. 56,460.00 nuevos soles, solicitó que la entidad bancaria asumiera el pago de las costas y costos del procedimiento, y que el Banco cesara con la inclusión del nombre de beneficiario en el voucher si es que la información no es verídica o no está comprobada.

#### ***b. Defensa de Scotiabank del Perú S.A.A.***

El 7 de mayo de 2021, el Banco presentó sus descargos respecto a la denuncia presentada por Anfenasy e indicó lo siguiente:

- i) Las transferencias interbancarias estaban sujetas a condiciones generales aplicables a todos los clientes, las cuales fueron comunicadas y aceptadas por el denunciante, quien las firmó como señal de conformidad.
- ii) En la cláusula 3 de las Condiciones Generales, un documento que se proporcionaba a los usuarios al solicitar una transferencia interbancaria se establecía que el banco se basaba en la cuenta interbancaria o el número de tarjeta especificado por el cliente, considerando el nombre del beneficiario únicamente como referencia. Por consiguiente, el banco no asumía responsabilidad alguna por errores del cliente al proporcionar el CCI o el número de tarjeta de crédito.

- iii) El proveedor no podía ser responsabilizado por el nombre del beneficiario en la transferencia interbancaria, ya que este dato se consideraba meramente referencial tal como se indicó en cláusula 1 de las Condiciones Generales de la Solicitud de Transferencia Interbancaria.
- iv) Es importante señalar que el Reglamento Operativo de Transferencias Diferidas de la Cámara de Compensación Electrónica, aprobado por el Banco Central de Reserva del Perú, establecía que el banco tenía la obligación de verificar que el CCI proporcionado por el cliente coincidiera con el registrado por el banco en su sistema para la transferencia. Esta responsabilidad fue cumplida de manera rigurosa, siguiendo fielmente las indicaciones del denunciante para materializar la transferencia.
- v) No era viable esperar que el banco verificara la identidad de la persona física o jurídica que era titular de la cuenta beneficiaria. La cuenta beneficiaria estaba asociada al Banco de Crédito del Perú (BCP). Por lo tanto, era aún menos factible que pudieran investigar o verificar la titularidad de la cuenta de destino, dado que se trataba de otra entidad bancaria y no tenían acceso a los datos de los clientes de esa institución.

### ***c. Resolución en primera instancia***

En primera instancia, mediante Resolución N° 555-2021/INDECOPI-AQP del 2 de diciembre del 2021, la Comisión resolvió lo siguiente:

- i) Se declaró infundada la denuncia contra el Banco, por presunta infracción del artículo 19° del Código, ya que el denunciado comunicó al cliente que el nombre del beneficiario consignado en el voucher es referencial y que el Banco se limita a consignar los dígitos indicados por el cliente pertenecientes al CCI.
- ii) Se declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción del numeral 1.1° del artículo 1 y el artículo 2° del

Código de Protección al Consumidor, ya que se acreditó que el denunciado cumplió con informarle a Anfenasy que el nombre de beneficiario indicado en el voucher es referencial.

- iii) Se denegó las medidas correctivas, y el pago de costas y costos solicitados por el denunciante.

#### ***d. Apelación del denunciante***

Posteriormente, Transportes Anfenasy, presentó escrito de fecha 11 de enero de 2022, mediante el cual apeló la Resolución 0555-2021/ INDECOPI-AQP e indicó los siguientes argumentos:

- i) Sobre el primer extremo, Anfenasy indicó que el Banco debió verificar que el CCI no pertenecía a Cosapi y al notar que no le pertenecía debió detener la transferencia, ya que el Banco contaba con el nombre del Beneficiario que no coincidía con el consignado en la Solicitud de Transferencia Interbancaria.
- ii) Sobre el segundo extremo, señaló que el Banco no debió brindar información en el voucher dando certeza de que el número de CCI le pertenecía a Cosapi, si no que debió constatar que el número de CCI le pertenecía al señor Terán.

#### ***e. Resolución en segunda instancia***

Los magistrados Julio Baltazar Durand Carrión, Gilmer Ricardo Paredes Castro y José Abraham Tavera Colugna de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (En adelante, La Sala), argumentan lo siguiente a través de la Resolución N° 148-2023/SPC-INDECOPI.

- i) Se revocó la Resolución de primera instancia N° 0555-2021/INDECOPI-AQP de 2 de diciembre de 2021, que emitió la Comisión en el extremo que se declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank del Perú S.A.A. por supuesta infracción al artículo 19 del Código de

Protección al Consumidor (Ley 29571). Por tanto, se declara fundada la denuncia ya que el Banco realizó la transferencia interbancaria por un monto de S/. 56 460.00 teniendo en cuenta la totalidad de la información proporcionada por el cliente.

- ii) Revocar la Resolución 0555-2021/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank del Perú S.A.A. por la infracción al numeral 1.1. del artículo 1 y del artículo 2 de la Ley 29571, por lo que se declara fundada la misma al probarse que el Banco otorgó información no veraz respecto al nombre del beneficiario de la solicitud de transferencia bancaria solicitada por el consumidor, lo cual se evidencia en el voucher emitido por la entidad.
- iii) Ordena a Scotiabank Perú S.A.A en un plazo no mayor de 15 días hábiles desde la notificación del presente, cumpla con devolver al denunciante el monto de S/. 56 460.00 correspondiente a la transferencia interbancaria y; tener mayor celo cuando consigne el nombre del beneficiario en los voucher emitidos tras las operaciones bancarias para evitar inducir a error a los usuarios.
- iv) Se sanciona a Scotiabank Perú S.A.A con multa de 3 UIT, por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- v) Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con 1 UIT por infracción del numeral 1.1. del artículo 1 y del artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- vi) El pago de costas y costes del procedimiento.

**f. Voto en discordia**

En relación con la denuncia interpuesta contra Scotiabank Perú S.A.A. El magistrado Oswaldo Del Carmen Hundskopf disiente de la mayoría en la decisión de revocar lo establecido en la resolución de primera instancia, fundamentando que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, pero que, en este caso, el Banco actuó conforme

a la instrucción brindada por el denunciante al realizar la transferencia de acuerdo con el CCI proporcionado en la solicitud. En ese sentido, considera que correspondería confirmar la resolución N°0555-2021/INDECOPI-AQP respecto al extremo que declaró infundada la infracción del artículo 19 del Código, ya que el proveedor realizó la transferencia conforme al CCI proporcionado por el denunciante.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **3.1. Primer problema principal**

- ¿Existió responsabilidad administrativa del banco al no verificar que la CCI indicada por el denunciante en su solicitud de transferencia interbancaria pertenecía al señor Terán cuando se consignó que el beneficiario sería la empresa Cosapi?

##### **3.1.1. Problemas secundarios**

- ¿La Secretaría Técnica realizó una correcta imputación de cargos, conforme a los hechos denunciados?
- ¿Existe alguna norma legal que obligue a los bancos a verificar que el CCI al cual se realizará una transferencia interbancaria sea de titularidad del beneficiario consignado en la solicitud?
- ¿Las condiciones 1, 3 y 6 de las condiciones generales establecidas en la solicitud podrían constituir cláusulas abusivas?
- ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor aplicó correctamente el modelo referencial del deber de idoneidad?

### **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO**

#### **4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

*¿Existió responsabilidad administrativa del banco al no verificar que la CCI indicada por el denunciante en su solicitud de transferencia interbancaria*

*perteneía al señor Terán cuando se consignó que el beneficiario sería la empresa Cosapi?*

Para determinar la responsabilidad administrativa del banco se debe realizar el análisis del deber de idoneidad en base a las garantías legal, explícita e implícita, de conformidad a lo establecido en el artículo 20 de la Ley N° 29571.

No podría aplicarse la garantía legal al presente caso, al no existir alguna norma que exija a los bancos a tener que verificar la identidad del titular del CCI a donde se realizará la transferencia interbancaria.

En ese sentido, debe verificarse en la garantía explícita si el Banco se obligó a verificar la identidad del titular del CCI a donde se iba a realizar la transferencia interbancaria.

Sobre el particular, en el condicionado general obrante en la solicitud de transferencia interbancaria firmado por la empresa denunciante, se verifica que el Banco indicó que la consignación del beneficiario era referencial y añadió que en caso por error del solicitante, se realizaba la transferencia a favor de un tercero distinto al beneficiario no asumía responsabilidad.

Si bien concuerdo con la afirmación de que el Banco incurrió en una infracción del deber de idoneidad y, por consiguiente, tiene responsabilidad administrativa, considero que el análisis realizado por la Sala fue incorrecto al privilegiar la garantía implícita sobre la explícita, sin fundamentar por qué no se optó por esta última en este caso específico. Este proceder contraviene el análisis de garantías establecido en el Código de Consumo.

*¿La Secretaría Técnica realizó una correcta imputación de cargos, conforme a los hechos denunciados?*

La Secretaría Técnica en su calidad de órgano instructor del procedimiento debe realizar una correcta imputación de cargos. Al respecto, considero que la Sala cometió un error al emitir un pronunciamiento conforme a la imputación efectuada por la Secretaría Técnica, es decir, analizando dos conductas

distintas: una por infracción al deber de idoneidad y otra por infracción al deber de información.

En mi opinión, ambas conductas se encuentran vinculadas porque una es consecuencia de la otra. En ese sentido, la conducta imputada debió ser la siguiente:

“Presunta infracción al deber de idoneidad en tanto el proveedor denunciado realizó una transferencia al CCI indicado por el denunciante sin que verificara que era de titularidad del beneficiario consignado en la solicitud, lo que generó que emita un voucher con información errónea al indicarse que el beneficiario fue Cosapi y no el señor Terán”

La Sala debió declarar la nulidad parcial de la resolución que imputó cargos y de resolución de la Comisión y debió emitir un pronunciamiento únicamente sobre la conducta referida al deber de idoneidad.

*¿Existe alguna norma legal que obligue a los bancos a verificar que el CCI al cual se realizará una transferencia interbancaria sea de titularidad del beneficiario consignado en la solicitud?*

Al respecto, la Sala citó diversas normas sectoriales financieras, sin embargo, ninguna establece expresamente la obligación de los bancos de verificar que el CCI efectivamente pertenezca al beneficiario consignado en la solicitud.

Si bien no existe alguna norma legal que establezca la referida obligación, en mi opinión, considero que la SBS o el Congreso de la República debería emitir alguna norma que establezca esa obligación para mayor seguridad de los consumidores al efectuar sus transacciones.

*¿Las condiciones 1, 3 y 6 de las condiciones generales establecidas en la solicitud podrían constituir cláusulas abusivas?*

Las condiciones 1, 3 y 6, que indican que el Banco realiza la operación solo en base al número de CCI y no asume responsabilidad por errores del cliente al proporcionar el CCI o el número de tarjeta de crédito, podrían ser consideradas

abusivas dependiendo de la interpretación del Código de Consumo. Esta norma obliga a las instituciones financieras a adoptar medidas de seguridad para proteger los bienes de los consumidores. Si estas condiciones se interpretan como una forma de eludir esta responsabilidad, podrían ser consideradas abusivas.

En mi opinión, considero que la parte denunciante pudo plantear de mejor forma su denuncia y cuestionar las cláusulas del condicionado general que fueron impuestas por el proveedor como cláusulas abusivas que limitaban la responsabilidad del Banco.

Sin embargo, ello se analizará más a detalle posteriormente al desarrollar dicho problema jurídico.

*¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor aplicó correctamente el modelo referencial del deber de idoneidad?*

De la lectura de la resolución expedida por la Sala, se observa que se ha desconocido el condicionado general al indicar que el hecho de que el Banco haya solicitado datos como el nombre del beneficiario en la solicitud generó en la empresa denunciante la expectativa de que se realizaría la verificación de la identidad del titular de la cuenta CCI consignada.

Al respecto, discrepo con la Sala en la aplicación del modelo referencial de idoneidad. En mi opinión, la Sala ha aplicado la garantía implícita desplazando a la garantía explícita, sin justificar ello, lo cual no sería correcto.

#### **4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

En principio, considero que la Sala debió declarar la nulidad de la resolución de primera instancia debido a que emitió un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, analizando dos conductas distintas en vía de integración. En su lugar, se debió emitir un nuevo pronunciamiento únicamente por la presunta infracción al deber de idoneidad, conforme a los hechos denunciados.

Coincido con la postura planteada en la decisión mayoritaria de los vocales de la Sala, quienes determinaron que el cliente experimentó una infracción de sus derechos como consumidor por una infracción del deber de idoneidad. No obstante, considero que el análisis realizado para determinar si hubo una infracción de idoneidad por parte del Banco no fue correcto, ya que se impuso una garantía implícita sobre una explícita, sin justificar adecuadamente por qué no se consideró la garantía expresa en el análisis.

En mi opinión, la denuncia debió ser declarada fundada por una infracción al deber de idoneidad, dado que las cláusulas del condicionado general de la Solicitud de Transferencia Interbancaria eran abusivas y de ineficacia absoluta, por lo que son inaplicables. Conforme a la garantía implícita, el consumidor no recibió un servicio idóneo.

Adicionalmente, considero que la denuncia pudo plantearse de una manera más efectiva. El abogado de la empresa denunciante debió cuestionar la cláusula del condicionado general como abusiva, lo cual hubiera generado que la misma no fuera oponible a la denunciante.

## **V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **5.1. Problema secundario 1: ¿La Secretaría Técnica realizó una correcta imputación de cargos, conforme a los hechos denunciados?**

Los procedimientos administrativos deben respetar las garantías inherentes al debido procedimiento. Sobre ello Hernández – Mendible indica lo siguiente:

Una vez tramitado el procedimiento administrativo respetando las garantías inherentes al debido procedimiento, la Autoridad Administrativa deberá resolver sobre todos los puntos planteados. Incluso, la Autoridad Administrativa puede sustentar su decisión en argumentos que no hayan sido planteados por los administrados pero que haya podido tomar conocimiento durante el procedimiento, los cuales deben consignarse en la

resolución final en atención al requisito de validez de motivación. (2022, p.160)

En el presente caso, nos encontramos ante un procedimiento ordinario de Protección al Consumidor en el cual resuelven la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, respectivamente en primera y segunda instancia.

Durante la primera instancia en un procedimiento ordinario intervienen, en calidad de órgano instructor, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor.

En ese sentido, en los procedimientos ordinarios, la Secretaría Técnica debe realizar una correcta imputación de cargos, es decir, debe enmarcar la conducta denunciada en el tipo infractor específico a fin de que el administrado pueda ejercer válidamente su derecho de defensa.

En el presente caso, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 02 le imputó al Banco las siguientes conductas infractoras:

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de mayo de 2021, presentada por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Scotiabank Perú S.A.A., no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a fin de verificar el destino de la transferencia realizada el día 26 de noviembre de 2019 y que la misma se dirija a la cuenta de COSAPI S.A. conforme figura en el voucher de depósito

**SEGUNDO:** Admitir a trámite la denuncia de fecha 26 de mayo de 2021, presentada por Transportes Anfenasy S.A.C. contra Scotiabank Perú S.A.A. por presunta infracción al artículo 1.1 b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Scotiabank Perú S.A.A., no habría cumplido con brindar 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 esta pertenecería a COSAPI S.A lo que no sería correcto ya que esta pertenecería al señor Eduardo José Terán Quevedo.

Fuente: Resolución 2 de Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, 2021.

---

<sup>1</sup> Resolución 02 (pag 2-3). Expediente N° 169-2021/CPC-INDECOPI-AQP. Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, 2021.

Al respecto, considero que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor ha realizado una incorrecta imputación de cargos al imputar las conductas denunciadas de forma independiente en tanto ambas conductas se encuentran relacionadas y una es consecuencia de la otra. Es decir, el Banco consignó en el voucher que la transacción se había realizado a favor de Cosapi S.A. como consecuencia de no haber verificado si el número de CCI Interbancario efectivamente pertenecía a dicha empresa.

El servicio de transferencia interbancaria que el Banco otorga al consumidor comprende varios elementos. Desde el momento en que el consumidor presenta la solicitud con los datos correspondientes, hasta el abono del monto al beneficiario conforme al número de CCI proporcionado por el cliente y la emisión del voucher producto de la transferencia, estos son los pasos que conforman la operación de transferencia interbancaria.

Por lo tanto, dividir los hechos imputados en dos conductas para evaluar una infracción al deber de idoneidad y otra por falta de información no sería adecuado. Estaríamos fragmentando en distintas conductas lo que forma parte integral de la operación financiera.

En consecuencia, proponemos analizar los hechos subsimidos como una única imputación. Este criterio ha sido utilizado por Indecopi en diversas resoluciones, como la Resolución Final N° 370-2023/CC2M y la Resolución 0476-2024/SPC-INDECOPI. A través de estos antecedentes, se evidencia el criterio de la Sala y la Comisión para considerar los hechos subsimidos y realizar una correcta imputación de cargos, configurando adecuadamente el tipo infractor en este caso

En mi opinión, la Secretaría Técnica de la Comisión debía imputar únicamente una conducta, conforme a lo siguiente:

“Presunta infracción al artículo 18 de la Ley N° 29571 en tanto el proveedor denunciado realizó una transferencia al CCI indicado por el denunciante sin que verificara que era de titularidad del beneficiario consignado en la

solicitud, lo que generó que emita un voucher con información errónea al indicarse que el beneficiario fue Cosapi y no el señor Terán”

A partir de dicha conducta, es necesario analizar si el Banco cumplió con su deber de idoneidad. La imputación de cargos realizada inicialmente por la Secretaría Técnica implicaría sancionar al Banco por dos conductas que están relacionadas, lo cual constituiría una afectación al principio de non bis in ídem.

El mencionado principio se encuentra regulado en el artículo 246 del TUO de la Ley Procedimiento Administrativo General. Al respecto, el Tribunal Constitucional, también desarrolla dicho concepto a través de la Sentencia emitida durante la tramitación del Expediente 2050-2002-AA/TC:

Este principio tiene una doble configuración: **una vertiente material o de orden sustantivo** y una vertiente formal de naturaleza procesal. En su aspecto material, expresa la imposibilidad de imponer, por un mismo hecho, dos sanciones sobre el mismo administrado; mientras que en su aspecto formal este principio se configura en la prohibición de que nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos infractores. (2003) (El subrayado es mío)

Teniendo en consideración las configuraciones del principio de non bis in ídem en su vertiente material, en el presente caso, la Secretaría Técnica configuró que la transferencia interbancaria podía significar una posible infracción tanto al deber de idoneidad como al deber de información. Esto implicaría sancionar dos veces a la entidad bancaria por el mismo hecho, cuando lo adecuado era analizar la situación en su integridad para determinar si se realizó una infracción al deber de idoneidad de parte de la entidad financiera.

**5.2. Problema secundario 2: ¿Existe alguna norma legal que obligue a los bancos a verificar que el CCI al cual se realizará una transferencia interbancaria sea de titularidad del beneficiario consignado en la solicitud?**

El CCI es un sistema implementado en el mercado financiero que permite realizar transferencias entre diferentes entidades bancarias de manera rápida y segura. En general, la responsabilidad de proporcionar el CCI correcto recae en el cliente.

Es importante mencionar que, las entidades financieras en Perú están sujetas al Código de Consumo. Esta norma obliga a las instituciones financieras a adoptar medidas de seguridad suficientes para proteger los bienes de los consumidores.

La Resolución 0148-2023/SPC-INDECOPI hace referencia a las Circulares emitidas por el BCRP que supervisan operaciones bancarias, como las transferencias interbancarias. Entre estas Circulares se encuentran la 022-2000-EF/90, la 023-2000-EF/90 y la 005-2001-EF/90, Circular 011-2011-BCRP las cuales están vinculadas con el Reglamento General de los Servicios de Canje y Compensación de Cheques y el Reglamento de las Cámaras de Compensación de Transferencias de Crédito. La normativa sectorial mencionada por la Sala en la Resolución mencionada anteriormente indica lo siguiente:

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.

“originante” de la transferencia, es oportuno destacar que, de acuerdo al artículo 1° 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.

“originante” de la transferencia, es oportuno destacar que, de acuerdo al artículo 1° 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.

Así pues, el numeral 4.1 del Reglamento de Compensación Electrónica<sup>2</sup>, 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.

2

Fuente: Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI (p.7, 2023)(el subrayado es mío)

Sin embargo, ninguna de estas regulaciones incluye una disposición que exija a los bancos cotejar el número de CCI con el nombre del beneficiario indicado por el consumidor que solicitó la operación, si no que le delega la función de establecer los procedimientos a seguir para realizar las operaciones financieras a las entidades financieras.

En este contexto, actualmente no existe una norma que establezca expresamente la obligación de los bancos de verificar que el CCI (Código de Cuenta Interbancario) corresponda al beneficiario indicado en la solicitud. Considero que esta laguna legal afecta la seguridad de los consumidores, ya que quedarían desprotegidos ante posibles errores al consignar el número de CCI del beneficiario.

Dado que el banco tiene una posición de ventaja sobre el consumidor y existe asimetría informativa entre ambas partes, resulta crucial brindar mayor seguridad en este tipo de transacciones para mejorar el funcionamiento del mercado financiero.

En mi opinión, debería ser obligación del proveedor de servicios financieros verificar que la cuenta CCI efectivamente pertenezca al beneficiario consignado en la solicitud. Más aún por toda la información y las herramientas tecnológicas a las que el Banco tiene acceso.

No obstante, mientras no exista una ley que lo exija, es común que estos proveedores busquen limitar su responsabilidad mediante cláusulas, como las que el Banco incluyó en el presente caso.

---

<sup>2</sup> Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI (pag. 7). Sala Especializada de Protección al Consumidor, 2023.

Por tanto, en mi opinión la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) o el Poder Legislativo deberían emitir una norma sectorial que establezca la obligación legal de los bancos de verificar que la cuenta CCI del beneficiario coincida con el beneficiario indicado en la solicitud, especialmente en el contexto de transferencias interbancarias.

### **5.3 Problema secundario 3: Sin perjuicio de lo indicado ¿Las condiciones 3, 6 y 1 de las condiciones generales establecidas en la solicitud podrían constituir cláusulas abusivas?**

En el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor imputó en contra del Banco, entre otros, una presunta infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, en tanto el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a fin de verificar el destino de la transferencia realizada el día 26 de noviembre de 2019 y que la misma se dirija a la cuenta de Cosapi S.A., conforme figura en el voucher del depósito.

La Comisión, en su resolución de primera instancia, declaró infundada la denuncia al considerar 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.

Por su parte, la Sala en apelación revocó la resolución de la Comisión y declaró fundada la denuncia 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, dado que importe fue transferido a la cuenta de una tercera persona.

El principal argumento utilizado por la Comisión de Protección al Consumidor fue para indicar que la denuncia debía ser infundada es que el proveedor denunciado había informado al consumidor que la consignación del beneficiario era meramente referencial y que por ello, el solicitante debía asegurarse que la cuenta CCI consignada pertenecía efectivamente al beneficiario indicado.

Es decir, el proveedor opuso las siguientes cláusulas al consumidor a fin de liberarse de responsabilidad administrativa, la misma que se encontraba consignada en la solicitud suscrita por el denunciante:

*\*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)*

Fuente: Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI (p.28, 2023)

En lo que respecta a las Cláusulas abusivas pueden generar desequilibrio entre el proveedor y consumidor en el mercado. El Código de Consumo define las Cláusulas abusivas en su artículo 49.

Las cláusulas abusivas son condiciones contractuales que se establecen sin permitir al consumidor la posibilidad de negociar. Estas cláusulas pueden generar un desequilibrio en el contrato, beneficiando al proveedor, como un banco o una empresa, en perjuicio del consumidor. Frecuentemente, estas cláusulas están en la letra pequeña de los contratos y pueden ser complicadas de comprender para el consumidor promedio o no son informadas claramente. A pesar de que no se negocian de manera individual, se espera que el consumidor las acepte para poder utilizar el producto o servicio.

---

<sup>3</sup>Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI (pag. 28). Sala Especializada de Protección al Consumidor, 2023.

Este tipo de cláusulas suelen encontrarse en contratos por adhesión o celebrados en base a cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente. Así lo señala el artículo 49 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que el hecho que las cláusulas generales de contratación se hayan aprobado administrativamente no implica que la Autoridad Administrativa no pueda ejercer control de abusividad sobre las mismas.

Es importante recalcar que los contratos por adhesión son aquellos redactados de forma unilateral por una de las partes (generalmente, el proveedor en los contratos de consumo), mientras que el consumidor se adhiere a los términos sin tener la posibilidad de realizar modificaciones. En la configuración de un contrato de adhesión, se presume que quien redacta tiene más poder que quien se adhiere. Por lo tanto, la interpretación del contrato debe favorecer a la parte que se adhiere, no a la que lo redacta. Esto ocurre en ausencia de una negociación entre las partes.

Por su parte, las cláusulas generales de contratación son condiciones que son redactadas de forma previa y que son aplicables por igual a todos los consumidores reales o potenciales, pudiendo ser estas aprobadas administrativamente o no.

Para Machuca Vílchez: “el contrato financiero es el acuerdo de voluntades que genera derechos y deberes entre las empresas del sistema y los consumidores financieros. Las siguientes partes suscriben el contrato: a) Las entidades del sistema financiero; y, b) los consumidores financieros.” (2021, p. 55)

El artículo 49 del Código de Consumo establece que se consideran abusivas aquellas cláusulas contenidas en contratos por adhesión o cláusulas generales de contratación que coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja, desigualdad o anulen sus derechos.

Asimismo, dicho artículo, indica que el hecho que una cláusula aislada del contrato se haya negociado no impide que pueda aplicarse control de abusividad sobre el resto de las cláusulas no negociadas.

Es importante recordar que las condiciones generales establecidas en los contratos o servicios financieros tienen como objetivo agilizar las transacciones en el mercado financiero. Este objetivo es positivo para el funcionamiento del mercado, ya que, si cada contrato de un producto o servicio financiero tuviese que negociarse individualmente, las transacciones se demorarían considerablemente. Como resultado, los bancos tardarían más en atender a los clientes, lo cual representaría un perjuicio para el consumidor. No obstante, se debe asegurar que estas cláusulas de adhesión no afecten los derechos e intereses económicos de los consumidores, puesto que teniendo en cuenta la asimetría informativa entre el consumidor y las entidades financieras estas condiciones establecidas unilateralmente por la entidad financiera pueden ser contrarias a la buena fe y desequilibrar los derechos de los consumidores.

Es preciso indicar que sobre las cláusulas abusivas existen criterios contradictorios entre la Comisión y la Sala. Por un lado, la Comisión de Protección al Consumidor establece que para que un consumidor pueda denunciar una infracción por cláusulas abusivas basta que haya celebrado un contrato con el proveedor y que en el mismo se encuentre consignada una cláusula abusiva.

Por otro lado, la Sala Especializada en Protección al consumidor ha indicado en diversas resoluciones (entre ellas la Resolución N.º 2659-2017/SPC-INDECOPI), que si un consumidor quiere interponer una denuncia por cláusulas abusivas, debe haber celebrado el contrato con el consumidor conteniendo el mismo una cláusula abusiva y el proveedor debe de haberle aplicado o intentado aplicar la referid cláusula ya que, de no ser así, la denuncia sería declarada improcedente por falta de interés para obrar.

Al respecto, coincido con la posición de la Comisión dado que no considero que sea necesario que el proveedor intente aplicar una cláusula abusiva al consumidor para que éste pueda interponer su denuncia. Lo que señalo

encuentra sustento legal en el artículo 107 del Código de Consumo, el cual establece que puede interponer una denuncia en materia de Protección al Consumidor, incluso el consumidor que potencialmente pudiera verse afectado.

Ahora bien, el Código de Consumo, en su artículo 49, establece que la carga de la prueba de que hubo negociación le corresponde al proveedor. Sin embargo, la Comisión de Protección al Consumidor establece que en caso nos encontremos ante una cláusula abusiva de ineficacia absoluta no se admite prueba en contrario de negociación, siendo estas abusivas per se.

Para argumentar que una cláusula de un contrato es abusiva y de ineficacia absoluta, es importante distinguir claramente los requisitos aplicables, para diferenciarlo de las cláusulas de ineficacia relativa según la normativa vigente. Según la Resolución Final N° 025-2021/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2, para que una cláusula sea considerada de ineficacia relativa, deben cumplirse tres requisitos de forma concurrente:

- a. La cláusula ocasione una desventaja al consumidor.
- b. La cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor.
- c. La cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor. (2021, p.8)

No obstante, esta resolución aclara que dichos requisitos no se aplican a las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta establecidas en el artículo 50 de la Ley N° 29571. La resolución indica:

Ahora bien, desde la entrada en vigencia del Código, los requisitos señalados serían aplicables únicamente a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, enunciadas en el artículo 51, pues las de ineficacia absoluta, proscritas en el artículo 50, son abusivas per se (2021, p.9)

En resumen, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta no requieren el cumplimiento de los requisitos mencionados para ser consideradas como tales, ya que son abusivas por su propia naturaleza según la legislación vigente.

El inciso a del artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece lo siguiente:

**Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

b. Las que faculen al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

c. Las que faculen al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.

d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.

e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.

f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.

g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código. 4

h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

Fuente: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571

En ese sentido, las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta buscan excluir o limitar la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o que busquen trasladar la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

La normativa requiere que las entidades financieras implementen medidas de seguridad para salvaguardar los activos de los clientes. Sin embargo, si estas disposiciones se perciben como una manera de eludir dicha responsabilidad, podrían ser calificadas como abusivas, sujeto a la interpretación de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

El Banco Scotiabank incluyó en la Solicitud de Transferencias Interbancarias las condiciones generales 1, 3 y 6, las cuales fueron opuestas el consumidor para liberarse de responsabilidad administrativa.

---

<sup>4</sup> Art. 50. Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571. Indecopi.

Las disposiciones establecidas por el Banco podrían ser catalogadas como cláusulas abusivas si se percibe que fueron creadas con el propósito de eximirse de su obligación de proporcionar un servicio adecuado y seguro a sus clientes, lo que podría resultar en la vulneración de los derechos de estos últimos como consumidores, además de constituir una limitación injusta, desproporcionada y desfavorable para el consumidor.

En el caso de la condición 3, al establecer que el banco no asume responsabilidad si los fondos se acreditan a favor de otro beneficiario debido a un error del cliente al proporcionar el CCI o el número de tarjeta de crédito, podría ser considerada una cláusula abusiva si deja al cliente en una situación de desprotección excesiva. Lo mismo aplica para la condición 1 y 6, que establece una exención de responsabilidad similar en caso de errores al proporcionar el CCI e indicando que el nombre del beneficiario incluido en la Solicitud era referencial.

Asimismo, en la actualidad, las entidades financieras cuentan con las herramientas tecnológicas para realizar una verificación de titularidad de un número de cuenta de CCI previo a realizar la transacción. Así como las operaciones de transferencias interbancarias realizadas por banca móvil o por aplicativo de los distintos bancos, permiten conocer al beneficiario titular de la cuenta de CCI, cada banco cuenta con ese mismo sistema cuando se realizan las transferencias mediante Solicitud de Transferencia Interbancaria presencialmente, lo que le permite visualizar el nombre de beneficiario antes de realizar la transacción.

En el caso específico del Banco denunciado, incluso en sus servicios actuales de transferencias interbancarias a través de Banca Móvil, no se consigna automáticamente el nombre del beneficiario a partir del número de CCI indicado durante los fines de semana. En cambio, se solicita al usuario que ingrese manualmente el nombre del beneficiario. Esta práctica representa una desprotección para los consumidores. El banco debería implementar medidas de seguridad adicionales para salvaguardar las transacciones. Es importante

destacar que otras entidades financieras en el mercado actual ya cuentan con dichas medidas de seguridad.

Es así como, en ambas cláusulas se aprecia que el Banco traslada la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor. Si bien es cierto, que un consumidor debe ser diligente y consignar de forma correcta el CCI del destinatario beneficiario, lo cierto es que como ha indicado la Sala, los bancos se encuentran en la mejor posición de verificar que efectivamente la cuenta CCI consignada pertenezca al beneficiario consignado en la solicitud.

En conclusión, mediante dichas cláusulas el Banco trasladaría responsabilidad a los consumidores por algo que le correspondería realizar en atención a la amplia gama de herramientas tecnológicas con las que cuenta para proteger el dinero de sus consumidores, por lo que clasifican como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.

#### **5.4. Problema secundario 4: ¿La Sala Especializada en Protección al Consumidor aplicó correctamente el modelo referencial del deber de idoneidad?**

Habiendo determinado cuál debía ser la conducta imputada de conformidad a la denuncia y tomando en consideración que constituía una presunta infracción al deber de idoneidad, se analizará si la Sala aplicó correctamente el modelo referencial del deber de idoneidad establecido en el artículo 20 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Para Morales Acosta:

*Se presenta un supuesto de falta de idoneidad cuando no existe coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, naturalmente lo que el consumidor espera depende de la calidad y cantidad de información que le ha brindado el proveedor. (2008, p. 26).*

Teniendo en cuenta lo anterior, para determinar si un servicio es idóneo se deben analizar las garantías que contiene dicho servicio. En ese sentido, las garantías pueden ser legales, explícitas e implícitas. La garantía legal del modelo referencial del deber de idoneidad es la más importante, ya que no puede

admitirse prueba en contrario. Cuando exista discrepancia entre lo dispuesto en alguna norma y lo establecido en el contrato de consumo o en alguna publicidad, primará lo que señala la ley, excepto si lo ofrecido por el proveedor en alguna fuente de garantía explícita es más beneficioso para el consumidor.

Asimismo, previamente a la Ley N° 29571, el Precedente Kouros, contenido en la Resolución N° 085-1996/TDC-INDECOPI establecía expresamente que se presume que en toda relación de consumo el proveedor ofrece al consumidor una garantía implícita la misma que puede ser desplazada por una garantía explícita.<sup>5</sup>

En principio, como se mencionó anteriormente, no existe norma legal que obligue a las empresas del sistema financiero a verificar la identidad del titular del CCI brindado por el denunciante cuando este haya solicitado la realización de una transferencia interbancaria. Por lo tanto, se infiere que en el presente caso no podemos recurrir a la garantía legal para analizar si el proveedor denunciado cumplió con su deber de idoneidad.

No pudiendo aplicarse la garantía legal al presente caso, debe analizarse la garantía explícita, la cual se encuentra conformada por la información y condiciones que brinda expresamente el proveedor al consumidor sobre el servicio o producto que está ofreciendo. En el presente caso, en la solicitud firmada por la empresa denunciante se encuentran diversas condiciones que constituyen la garantía explícita del modelo referencial del deber de idoneidad.

En ese sentido, de lo señalado en las condiciones del servicio (cláusulas 1, 3 y 6) se verifica que el proveedor no se encontraba obligado a verificar la identidad del titular de la cuenta CCI indicada por la empresa denunciante. Por el contrario, se indicó a la empresa denunciante que el nombre del beneficiario era solo referencial y que el Banco no asumía responsabilidad si por error del consumidor se realizaba la transferencia interbancaria a la cuenta de una tercera persona.

La Sala ha desconocido la fuerza vinculante de los términos del condicionado general, en donde claramente el proveedor informó al consumidor que la

---

<sup>5</sup> Resolución N° 085-1996/TDC-INDECOPI. Precedente Humberto Tori Fernández vs. Kouros E.I.R.L.

consignación del beneficiario era referencial y que no se responsabilizaba si por error del consumidor se realizaba la transferencia a otro beneficiario.

Estas cláusulas que limitan la responsabilidad de la entidad financiera deben ser comunicadas de forma clara, comprensible, destacada y explicada al momento en que el banco proporcionó la solicitud de transferencia, ya que ambas cláusulas limitan la responsabilidad en un aspecto relevante de la operación financiera, que son la no constatación del beneficiario del CCI y que el nombre del beneficiario en el comprobante es referencial.

Ambos aspectos de la transferencia interbancaria son cruciales para la seguridad de la operación y para la garantía de los derechos económicos del consumidor, y deben ser comunicados de manera adecuada, ya que influirían en la decisión de consumo por los consumidores financieros.

En ese sentido, la Sala desconoció las cláusulas establecidas en la solicitud sin justificar la aplicación de la garantía implícita (expectativas del consumidor) sobre la garantía explícita. Por ello, considero que la Sala no realizó un análisis adecuado.

Como se detalló previamente, el modelo referencial del deber de idoneidad especificado en el artículo 20 del Código de Consumo no fue aplicado correctamente, la Sala debió analizar que dichos términos del condicionado general constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, lo cual implica que son abusivas per se y, por tanto, son inaplicables a la relación contractual. Por lo tanto, a mi criterio, al determinarse que estas cláusulas son inaplicables, no habría una garantía explícita que incluir en el análisis de garantías para determinar la infracción al deber de idoneidad en este caso.

Por tanto, al contar con una garantía explícita inaplicable por tratarse de una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, pasaríamos a realizar el análisis de la garantía implícita.

La garantía implícita en este caso consiste en que Anfenasy espera recibir un servicio conforme a sus expectativas. El proveedor solicitó otros datos a la empresa denunciante al realizar la transferencia interbancaria, lo que generaría

una expectativa de que el Banco verificaría la identidad del titular del CCI. El principal argumento que utilizó la Sala fue el siguiente:

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. <sup>6</sup>

*Fuente: Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI*

En ese sentido, al analizar la garantía implícita se debe considerar las expectativas del consumidor. Por tanto, es razonable que Anfenasy esperara que el Banco realizara la identificación del titular del CCI conforme a lo indicado en la Solicitud, así como era razonable esperar que el banco informara si el titular de la cuenta era un tercero distinto al beneficiario indicado en la Solicitud y que ante ese supuesto el Banco detuviera la transacción.

Conforme a lo mencionado anteriormente, y teniendo en cuenta que el Banco cuenta con más información, en una posición más ventajosa para verificar los datos de la solicitud otorgados por la empresa, y en virtud de la asimetría informativa en la relación proveedor-consumidor, el Banco debió utilizar las herramientas a su disposición para brindar un servicio idóneo al consumidor y realizar la transacción con las medidas de seguridad adecuadas, evitando así un perjuicio económico. Todo ello conforme al principio de corrección de asimetría establecido en el artículo V.4 del Código de Consumo. En este caso, es evidente la asimetría informativa y la desventaja en la que se encuentra el consumidor. Por tanto, el Banco sí fue responsable de una infracción a su deber de idoneidad.

Por otro lado, bien el caso fue declarado fundado y se podría decir que la estrategia de la defensa legal de la empresa denunciante fue exitosa, lo cierto es que el análisis realizado por la Sala fue incorrecto, dado que desconoció las

---

<sup>6</sup> Resolución N° 0148-2023/SPC-INDECOPI (2023, 18 de enero). Sala Especializada en Protección al Consumidor.

cláusulas indicadas en la solicitud (garantía explícita) y las desplazó por una garantía implícita, sin realizar una justificación previa, lo cual es contrario a lo establecido en el artículo 20 del Código de Consumo.

En ese sentido, como se advierte, el abogado de la empresa denunciante corrió el riesgo de que su denuncia fuera declarada infundada, lo cual hubiese afectado a su cliente.

En mi opinión, si el proveedor sustentaba su defensa en que había indicado al denunciante en la solicitud, mediante una cláusula, que la consignación del beneficiario era meramente referencial, debía atacarse la aplicación de dicha cláusula. En ese sentido, una idónea defensa legal hubiera sido enfocar la denuncia en el hecho de que el proveedor estaría aplicando cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.

En conclusión, la Resolución emitida por la Sala no aplicó correctamente el modelo referencial del deber de idoneidad, al desconocer la garantía explícita y basarse exclusivamente en las expectativas implícitas del consumidor. La Sala no justificó adecuadamente la preeminencia de las expectativas del consumidor sobre las condiciones expresas del contrato, no consideró el concepto de cláusulas abusivas de ineficacia absoluta contenido en el Código de Consumo. Esta situación pone de manifiesto la falta de un análisis riguroso y coherente de las garantías ofrecidas por los proveedores en los contratos de consumo, así como una interpretación adecuada de la normativa de protección al consumidor para asegurar una protección efectiva de sus derechos.

**5.6. Problema jurídico principal: ¿Existió responsabilidad administrativa del banco al no verificar que la CCI indicada por el denunciante en su solicitud de transferencia interbancaria pertenecía al señor Terán cuando se consignó que el beneficiario sería la empresa Cosapi?**

En este caso, la empresa que presentó la denuncia solicitó a Scotiabank una transferencia interbancaria a una cuenta CCI que supuestamente pertenecía a Cosapi. Sin embargo, la transferencia se realizó sin verificar si la cuenta CCI

realmente correspondía a Cosapi, resultando que el titular de la cuenta era el señor Terán. El monto de la transferencia ascendió a S/ 56 460,00.

Para abordar la cuestión principal, se examinó el modelo referencial del deber de idoneidad, compuesto por tres garantías: legal, explícita e implícita, según lo establecido en el artículo 20 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La idoneidad, regulada en el artículo 18 de la misma ley, se refiere a la correspondencia entre lo que el consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe.

La garantía legal abarca todas las normas jurídicas que determinan cómo debe proporcionarse un producto o servicio en el mercado. Si el proveedor no cumple con estas exigencias legales, estaría infringiendo el deber de idoneidad. Por otro lado, la garantía explícita se basa en la información que el proveedor proporciona al consumidor, ya sea en publicidad, contratos de consumo, comprobantes de pago u otros medios que demuestren lo que el proveedor ha ofrecido. La garantía implícita establece que, en ausencia de información específica del proveedor, el producto o servicio debe cumplir con el propósito para el cual se ofrece en el mercado.

Para determinar si el Banco tenía la obligación de verificar si el número de CCI proporcionado por la denunciante realmente pertenecía a Cosapi, sería necesario verificar si existía alguna norma sectorial financiera que estableciera dicha obligación de manera expresa. Actualmente, no existe tal norma legal, por lo que debemos considerar las condiciones ofrecidas por el proveedor al consumidor, lo que constituye la garantía explícita. En otras palabras, debemos evaluar si, en las condiciones del producto o servicio ofrecido, el proveedor se comprometió a verificar la identidad del titular del código de cuenta interbancario.

En las estipulaciones generales que figuran en la solicitud de transferencia interbancaria suscrita por Anfenasy (quien interpuso la denuncia), se observa que el Banco declaró que la designación del beneficiario tenía carácter referencial. Además, añadió que, en caso de que, debido a un error del solicitante, se efectuara la transferencia a favor de un tercero que no fuera el

beneficiario, no asumiría ninguna responsabilidad, ya que la transferencia se basa únicamente en el CCI.

En consecuencia, se concluye que en el presente caso, el Banco sí tuvo responsabilidad administrativa por infracción al deber de idoneidad en perjuicio de Anfenasy. Aunque coincido con el voto en mayoría de los vocales de la Sala Especializada de Protección al Consumidor, no estoy de acuerdo con el análisis de garantías realizado por la Sala, ya que no se consideró que el Banco incluyó cláusulas abusivas (condiciones 1, 3 y 6) en la Solicitud de Transferencia Interbancaria, lo que generó perjuicio a los intereses económicos del consumidor.

## **VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

- En el presente caso, se imputaron contra el banco las siguientes conductas infractoras: i) Presunta infracción del artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la Sala concluye que el Banco no adoptó las medidas de seguridad necesarias para verificar el destino de la transferencia realizada el 26 de noviembre de 2019 ii) Presunta infracción de los artículos 1.1 b) y 2 del mismo cuerpo legal, y la Sala concluye que el Banco no proporcionó información oportuna, veraz y relevante sobre el nombre del beneficiario del depósito. Esta falta de transparencia en la información proporcionada en el voucher emitido el 26 de noviembre de 2019 resultó en una confusión, ya que se consignó incorrectamente que la cuenta pertenecía a Cosapi S.A., cuando en realidad era del señor Eduardo Terán Quevedo.
- Conforme a los hechos denunciados, considero que la Secretaría Técnica realizó una incorrecta imputación de cargos dado que la segunda conducta es consecuencia de la primera. Ello pudo ser advertido por la Sala debiendo declarar la nulidad de la resolución de primera instancia y de la Secretaría Técnica de la Comisión, y en vía de integración, resolviendo sobre el fondo del asunto únicamente pronunciándose por una sola conducta, correspondiente al deber de idoneidad.

- Actualmente, no existe una norma que obligue a las entidades financieras a verificar que el titular de la cuenta de CCI corresponda con el indicado por el consumidor en su solicitud. En mi opinión, debería existir una norma que de manera expresa obligue a los proveedores de servicios financieros, tales como bancos y cajas, a efectuar la verificación de que la cuenta CCI proporcionada por el consumidor sea efectivamente de titularidad del beneficiario consignado en la solicitud. De lo contrario, dichas entidades podrían intentar limitar su responsabilidad. Además, los bancos son quienes se encuentran en una mejor posición y cuentan con mayor información para realizar dicha verificación.
- Las cláusulas 1, 3 y 6 del condicionado general de la solicitud mediante la cual la empresa denunciante solicitó la realización de la transferencia interbancaria constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta al trasladar la responsabilidad al consumidor por una omisión del proveedor.
- En relación con el deber de idoneidad, la Sala no realizó una correcta aplicación del modelo referencial del deber de idoneidad, ya que impuso la garantía implícita sobre la garantía explícita (condicionado 1,3 y 6) sin realizar una justificación de dicho análisis.
- considero que el Banco sí tuvo responsabilidad administrativa en este caso en particular. Comparto la posición mayoritaria de la Sala, concluyendo que se generó una infracción al deber de idoneidad del Banco. No obstante, no coincido con el análisis realizado por la Sala para justificar su posición, ya que priorizó la garantía implícita sobre la garantía explícita sin justificación. Este análisis sería contrario a lo que sostiene la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Además, se debió agregar al análisis que la garantía explícita, por tratarse de cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, debía ser inaplicable, lo cual permitiría priorizar un análisis de la garantía implícita para determinar la idoneidad del servicio.
- En resumen, el caso evidencia fallos críticos en las prácticas del Banco respecto a la seguridad y transparencia en las transferencias interbancarias. Las conclusiones parciales destacan las omisiones en

medidas de seguridad. La conclusión principal refuerza la responsabilidad administrativa del Banco y subraya la importancia de implementar normativas más rigurosas para proteger a los consumidores en el sector financiero.



## BIBLIOGRAFÍA

Hernandez Mendible, V. R. (2022). El acto y el procedimiento en el Estado Convencional. Aportes al Desarrollo del Derecho Administrativo en el Perú, 601.

Machuca Vílchez, J. A. (2021). Manual del Consumidor Financiero Peruano. Lima: Editorial UPC.

Morales Acosta, A. (2008). Temas de protección al consumidor y buenas prácticas de mercado. La asimetría informativa. . Asesorandina, 26.

Resolución Final N° 025-2021/CC2 (07 de enero, 2021). Comisión de Protección al Consumidor N° 2- Sede Central.( Mansen Arrieta, Claudia)  
file:///C:/Users/dell/Downloads/doc\_202107032339473730.pdf

Sentencia recaída en Expediente 2050-2002-AA/TC (2003, 16 de abril). Tribunal Constitucional (Alvaro Orlandini, Bardelli Lartirigoyen, Rey Terry, Aguirre Roca, Gonzales Ojeda y García Toma.  
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/02050-2002-AA.html>

**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.<sup>1</sup> (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:

<sup>1</sup> 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 ofrecidos<sup>2</sup>.
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 esperaríamos un consumidor; (ii) una garantía expresa, cuando la expectativa se genere por la información puesta a

<sup>2</sup>

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

(...)

**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 vigente<sup>3</sup>.

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).

<sup>3</sup>

**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)<sup>4</sup>, 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 CEE<sup>5</sup>, 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<sup>6</sup>.

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

<sup>5</sup> **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>

<sup>6</sup> 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 Compensación<sup>7</sup> 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°<sup>8</sup> 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 Electrónica<sup>9</sup>, 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> **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 \_\_\_\_\_

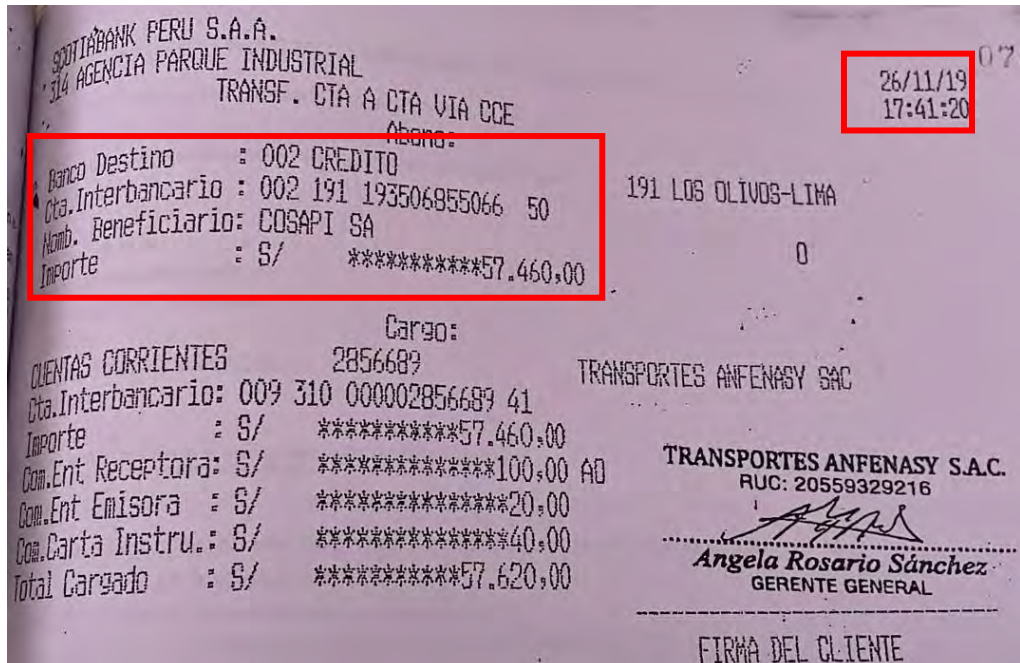
**Datos del Solicitante:**  
 Razón Social / Denominación: Transportes ANFENOSY S.A.C.  
 Apellido Paterno \_\_\_\_\_ Apellido Materno \_\_\_\_\_ Nombres \_\_\_\_\_

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:

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

191 LOS OLIVOS-LIMA  
 0

Carga:  
 CUENTAS CORRIENTES 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 Código<sup>10</sup>, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente

<sup>10</sup> **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 intereses<sup>11</sup>.
34. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas<sup>12</sup>. 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.

(...)

<sup>11</sup> **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.

<sup>12</sup> **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:  
Cuentas Corrientes 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

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 complementarias<sup>13</sup>.
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 nuevamente<sup>14</sup>.

#### 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.

<sup>13</sup> **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.

<sup>14</sup> **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)<sup>15</sup>, 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 Código<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> **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.

<sup>16</sup> **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 Directiva<sup>17</sup>.

### 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 razonabilidad<sup>18</sup>, 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.

<sup>17</sup> **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.

<sup>18</sup> **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 adoptar<sup>19</sup>.
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

<sup>19</sup>

**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 comisión<sup>20</sup>. 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.

<sup>20</sup> **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 Predictibilidad<sup>21</sup> 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 Predictibilidad<sup>22</sup> 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

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

<sup>22</sup> 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 LPAG<sup>23</sup>, 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°<sup>24</sup> 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 Indecopi<sup>25</sup>.
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.

<sup>23</sup> **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.

<sup>24</sup> **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.

<sup>25</sup> **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 costas<sup>26</sup> y costos<sup>27</sup> 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 Directiva<sup>28</sup>, 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 Código<sup>29</sup>. 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

<sup>26</sup> **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.

<sup>27</sup> **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.

<sup>28</sup> **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.

<sup>29</sup> **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 Directiva<sup>30</sup>.

### 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 resolución<sup>31</sup>.
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

<sup>30</sup> **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.

<sup>31</sup> **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 caso<sup>32</sup>. 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 ofrecidos<sup>33</sup>.
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,

<sup>32</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>33</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad<sup>34</sup>. 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 administrados<sup>35</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento<sup>36</sup>, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>37</sup>.
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-.

<sup>34</sup> **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. (...).

<sup>35</sup> **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.

<sup>36</sup> **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.

<sup>37</sup> **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°<sup>38</sup> 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 Electrónica<sup>39</sup>, 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*

<sup>38</sup> 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.

<sup>39</sup> 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.

*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.



Firma Digital

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**