

Pontificia Universidad Católica del Perú
Facultad de Derecho



Informe Jurídico sobre la Resolución 1222-2020/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título de Abogada

Autor

Erika Fabiola Pancca Mamani

Revisor

César Arturo Ayllón Valdivia

Lima, 2021

RESUMEN

El presente informe jurídico tiene como finalidad analizar y criticar la interpretación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, cuando emitió la Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI, con respecto a una denuncia por operaciones no reconocidas en la cual el titular declara haberlas realizado y aprobado; sin embargo, desconoce la validez de las mismas bajo una supuesta incapacidad de ejercicio. Asimismo, se analiza la pertinencia de las medidas de seguridad que adoptan las entidades financieras, frente a este tipo de denuncias. La justificación del análisis del caso, recae en la importancia de contar con un criterio más desarrollado por parte de la autoridad administrativa en denuncias similares, debido a que una interpretación errónea puede implicar en mayores costos de transacción que finalmente recae en perjuicio de los consumidores. Es por ello, que este trabajo enfoca los problemas jurídicos relacionados al análisis del concepto jurídico de operaciones no reconocidas, y al deber de idoneidad de las entidades financieras al adoptar las medidas de seguridad pertinentes. Finalmente, el informe concluye que: (i) las entidades denunciadas cumplieron con su deber de idoneidad en el servicio al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante; (ii) se adoptó las medidas de seguridad en las cuentas del denunciante, toda vez que las operaciones no reconocidas cuestionadas fueron realizadas por el propio consumidor; y (iii) la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor inobservó el principio del debido procedimiento administrativo.

Palabras clave: operaciones no reconocidas – medidas de seguridad – capacidad de ejercicio – deber de idoneidad - protección al consumidor

ABSTRACT

The purpose of this legal report is to analyze and criticize the interpretation of the Specialized Chamber for Consumer Protection of INDECOPI, when it issued Resolution N° 1222-2020 /SPC-INDECOPI, regarding a complaint for unrecognized operations in which the holder declares to have carried out and approved them; however, the validity of the same is unknown under an alleged inability to exercise. Likewise, the relevance of the security measures adopted by financial institutions is analyzed in the face of this type of complaint. The justification for the analysis of the case lies in the importance of having a more developed criterion on the part of the administrative authority in similar complaints, because an erroneous interpretation can imply in higher transaction costs that ultimately falls to the detriment of consumers. That is why this work focuses on legal problems related to the analysis of the legal concept of unrecognized operations, and the duty of suitability of financial institutions when adopting the relevant security measures. Finally, the report concludes that: (i) the reported entities fulfilled their duty of suitability in the service by not verifying the ability of the complainant to exercise; (ii) security measures were adopted in the complainant's accounts, since the unacknowledged operations questioned were carried out by the consumer himself; and (iii) the Resolution of the Specialized Chamber for Consumer Protection ignored the principle of due administrative procedure.

Key words: unrecognized operations - security measures - exercise capacity - duty of suitability - consumer protection

INDICE

Tabla de abreviaturas

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LA RESOLUCIÓN.....	3
III.	IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES.....	4
	A. Hechos denunciados.....	4
	B. Posición de los denunciados.....	6
	C. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N°1.....	8
	D. Apelación contra Resolución N° 1985-2019/CC1.....	10
	E. Resolución de la Sala Especializada de Protección al Consumidor.....	11
IV.	PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DE LA RESOLUCIÓN.....	15
V.	DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	15
	A. CUESTIÓN PREVIA: PRESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES NO RECONOCIDAS.....	15
	B. PRIMER PROBLEMA: ¿NO VERIFICAR LA CAPACIDAD DE EJERCICIO DEL DENUNCIANTE INFRINGE EL DEBER DE IDONEIDAD DEL BANCO Y SCOTIA FONDOS?.....	20
	1. ¿Cómo debe analizarse el deber de idoneidad en el presente caso?.....	20
	2. ¿Es viable que el Banco y Scotia Fondos verifiquen la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de sus operaciones?.....	24
	C. SEGUNDO PROBLEMA: ¿SE ADOPTÓ LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES CUESTIONADAS TANTO EN LA CUENTA DE AHORROS COMO EN LA CUENTA DE FONDOS MUTUOS DEL DENUNCIANTE?.....	30
	1. ¿Nos encontramos frente a operaciones no reconocidas en el presente caso?.....	30

2. ¿Le correspondía al Banco evaluar el comportamiento habitual del denunciante y la validez de las operaciones cuestionadas?.....	31
3. ¿Comprobó Scotia Fondos la validez de las operaciones de rescate cuestionadas?.....	36
D. TERCER PROBLEMA: ¿LA RESOLUCIÓN DE LA SALA CUMPLIÓ CON EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO?.....	38
1. ¿La omisión de pronunciamiento de la Sala vulneró el debido procedimiento en este caso?.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	42
Bibliografía.....	43
Anexos.....	46

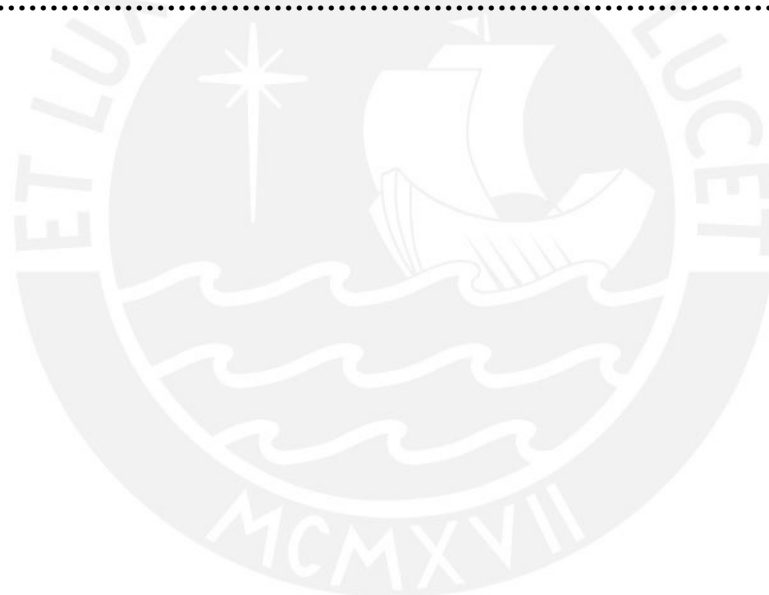


TABLA DE ABREVIATURAS

El Banco	Scotiabank Perú S.A.A.
Scotia Fondos	Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de Propiedad Intelectual
Reglamento de Tarjetas	Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito
El Código	Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
LPAG	TUO de la Ley N° 24777 – Ley de Procedimiento Administrativo General
La Comisión	Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI
La Sala	La Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI
La Resolución de la Sala	Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI

I. INTRODUCCIÓN

La importancia que las entidades financieras actúen conforme a las leyes y normas sectoriales, es trascendental para el buen funcionamiento del sistema, debido a que su distorsión recae finalmente en los intereses económicos de todos los consumidores financieros. Uno de los problemas recurrentes que atraviesan, son las denuncias de sus clientes por operaciones no reconocidas, que generalmente son realizadas mediante el uso fraudulento de sus tarjetas de crédito y/o débito, o mediante cualquier otro medio físico o virtual, que las entidades pongan a disposición de sus clientes.

La pertinencia que toman las medidas de seguridad que adoptan las entidades financieras, ante un caso de operaciones no reconocidas, es relevante a fin de brindar un servicio idóneo y crear confianza en los consumidores.

En ese sentido, el presente informe jurídico tiene como objetivo analizar y criticar la interpretación de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, cuando emitió la Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI, con respecto a una denuncia de parte contra dos entidades financieras por operaciones no reconocidas, en la cual el titular declara haber realizado y aprobado dichas operaciones; sin embargo, desconoce la validez de las mismas bajo una supuesta incapacidad de ejercicio.

Se analizará en el marco de la normativa sectorial y en la jurisprudencia existente, si las entidades financieras dentro de su deber de idoneidad, tienen entre sus obligaciones que verificar la capacidad de ejercicio de sus clientes con alguna condición especial o brindar mecanismos de validación especiales para la realización de sus operaciones como medidas de seguridad.

Es por ello, que este trabajo se enfoca en los problemas jurídicos relacionados al análisis del concepto jurídico de operaciones no reconocidas y al deber de idoneidad en medidas de seguridad que adoptan las entidades financieras al brindar sus servicios.

Finalmente, se llegará a la conclusión que: (i) las entidades denunciadas cumplieron con su deber de idoneidad en el servicio al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante; (ii) se adoptó las medidas de seguridad en las cuentas del denunciante, toda vez que las operaciones no reconocidas cuestionadas fueron realizadas por el propio consumidor; y (iii)

la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor inobservó el principio del debido procedimiento administrativo.

II. JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DE LA RESOLUCIÓN

La Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI, encuentra su justificación en que del análisis detallado del caso, podemos observar la problemática que surge en torno a las denuncias por operaciones no reconocidas, especialmente como cuando en el presente caso, el denunciante señala que se realizaron operaciones no reconocidas en sus cuentas; sin embargo, declara en el procedimiento, haberlas realizado y aprobado personalmente pero a su vez, desconoce la validez de las mismas bajo una supuesta incapacidad de ejercicio. A razón de ello, la resolución materia de análisis, nos permite identificar los problemas jurídicos encontrados en torno al concepto contradictorio de operaciones no reconocidas, que adopta tanto La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y la Sala de Protección al Consumidor; y, a la obligación de las entidades financieras al cumplimiento con su deber de idoneidad al adoptar medidas de seguridad dentro del marco de la normativa sectorial, señalado en la Resolución S.B.S. N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, la Resolución CONASEV N° 00068-2010, Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras, entre otras.

Asimismo, luego de revisar detalladamente la Resolución de la Sala de Protección al Consumidor se pudo verificar la inobservancia del principio del debido procedimiento administrativo en el sentido de que no se pronunció con respecto al principal argumento de la Comisión, si las operaciones cuestionadas eran en estricto operaciones no reconocidas.

Los consumidores financieros, si bien tienen el derecho de recibir un servicio idóneo de acuerdo a lo contratado y a sus expectativas, este derecho encuentra sus límites en la normativa existente y en la conducta que adopten los consumidores razonables.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

A. Hechos denunciados

1. El presente informe analiza la Resolución de la Sala que resuelve la denuncia interpuesta el 21 de febrero de 2019 por el señor Roberto Hernando Franco Bravo (en adelante, el denunciante) contra el Banco y Scotia Fondos, ante la Comisión por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2. Los hechos denunciados principalmente son los siguientes:
 - i. El 21 de enero de 2016, realizó un depósito por el importe de US\$ 1, 453, 488.37 en su cuenta de ahorros en dólares 063****84.
 - ii. El 27 de enero de 2016, con una parte de los fondos depositados en su cuenta de ahorros, abrió la cuenta de fondos mutuos A02****13 con un capital de US\$ 1 300 000,00.
 - iii. Desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2017, se retiró indebidamente de su cuenta de ahorros la suma de US\$ 153 488,37.
 - iv. Desde el 25 de abril de 2016 hasta el 3 de noviembre de 2017, se realizaron 57 operaciones de rescate no reconocidas con cargo a su cuenta de fondos mutuos A02****13, por el importe total de US\$ 1 253 280,46, las cuales fueron abonadas en su cuenta de ahorros en dólares 063****84, desde la cual se efectuaron retiros hasta dejarla sin fondos en noviembre de 2017, fecha en que se bloqueó la cuenta de ahorros.
 - v. Personas inescrupulosas se aprovecharon de su estado psicológico y su avanzada edad, y sustrajeron los fondos tanto de su cuenta de ahorros en dólares 063****84 y de su cuenta de fondos mutuos A02****13, sin que el Banco adoptará las medidas de seguridad correspondientes.
 - vi. El Banco no alertó sobre las operaciones no reconocidas efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, pese a que las mismas fueron inusuales; y, tampoco le entregó el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y estado de salud, como medida de seguridad para la realización de operaciones.

3. Asimismo, el denunciante solicitó en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco devolver el monto ascendente a US\$ 1 406 768,83, por concepto del dinero sustraído indebidamente de su cuenta de ahorros y de su cuenta de fondos mutuos, así como el pago de costas y costos del procedimiento.
4. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, con Resolución N° 1 del 18 de marzo de 2019, admitió a trámite la denuncia contra el Banco y Scotia Fondos señalando las siguientes imputaciones:
 - i. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de \$ 153,488.37.
 - ii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el bloqueo de la cuenta, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no se alertó dichas operaciones.
 - iii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco y Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la cuenta de ahorros en dólares 063****84 y la cuenta de fondos mutuos N° A02***13, no verificando la capacidad de ejercicio del denunciante.
 - iv. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre su cuenta de fondos mutuos N° A02***13, entre abril de 2016 y noviembre de 2017, por el monto total de \$ 1, 253, 280.46.
 - v. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría entregado al consumidor la clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones.

B. Posición de los denunciados

5. Ante la notificación de la admisión de la denuncia, el Banco presentó sus descargos señalando principalmente lo siguiente:
 - i. El denunciante no cumplió con identificar ni precisar las presuntas operaciones indebidamente realizadas con cargo a su cuenta de ahorros.
 - ii. Su entidad no podía negarse a aceptar las instrucciones del denunciante, debido a que este no fue declarado interdicto.
 - iii. El denunciante otorgó poder a una tercera persona para interponer la denuncia que dio origen al presente procedimiento; sin embargo, en su denuncia sustentó los hechos materia de análisis en que no tenía facultades mentales suficientes para la realización de operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, lo cual no resultaba coherente.
 - iv. Entregó al denunciante la clave dinámica Token, siendo que este se encontraba afiliado al sistema de clave digital desde el 27 de setiembre de 2018, conforme se apreciaba de los reportes de sus sistemas.

6. Asimismo, ante la notificación de la admisión de la denuncia en su contra, en su defensa Scotia Fondos señaló lo siguiente:
 - i. El denunciante argumentó que sufría de problemas psicológicos y neurológicos desde el 2013; sin embargo, a lo largo de la denuncia se incurrió en constantes contradicciones, pues se indicó que realizó la venta de su inmueble y depositó el dinero obtenido en su cuenta de ahorros el 27 de enero de 2016; siendo que, posteriormente, abrió una cuenta de fondos mutuos, es decir, que tales actos jurídicos fueron realizados luego de que presuntamente perdiera el discernimiento; lo cual demostraba que el denunciante pretendía hacer creer que su capacidad de discernimiento variaba en el transcurso de los años; señalando que tenía capacidad para la suscripción de cuotas en la cuenta de sus fondos mutuos, pero que para los rescates que se efectuaron tres meses después, perdió su capacidad de discernimiento.
 - ii. El informe psicológico presentado por el denunciante, de fecha 9 de abril de 2018, no resultaba válido, pues constituía un documento particular y no fue

- realizado por una institución pública o privada de reconocido prestigio; y, fue emitido con posterioridad a la fecha de realización de las operaciones de rescate cuestionadas, por lo que, de ser válido, no acreditaba la falta de discernimiento del consumidor al momento en que se efectuaron dichas transacciones.
- iii. Las operaciones de rescate cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el denunciante, para lo cual se identificó con su documento de identidad, suscribió las órdenes de instrucción de rescate y consignó su huella dactilar. Asimismo, las operaciones de rescate se efectuaron a través de abono en cuenta del consumidor, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fondos Mutuos.
 - iv. No se acreditó que el denunciante sufriera de demencia senil, ni que existía resolución judicial alguna que lo declarara incapaz; por lo que no se encontraba imposibilitado de celebrar actos jurídicos.
7. Cabe indicar que el 15 de agosto de 2019, el Banco presentó un escrito y señaló que se debía declarar la improcedencia de la denuncia por prescripción, debido a que las operaciones cuestionadas se realizaron entre los períodos del 21 de enero y el 26 de abril de 2016; y, entre el 27 de abril de 2016 y el 20 de enero de 2017.
8. Mediante Resolución N° 10 del 02 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica le requirió al denunciante que con respecto a las operaciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros en dólares 063****84, especificar si las realizó de manera personal o si las desconocía; y, si desconocía las firmas consignadas en las solicitudes de rescate presentadas por Scotia Fondos.
9. Ante ello, mediante escrito presentado el 09 de setiembre de 2019, el denunciante absolvió el requerimiento indicando lo siguiente:
- i. Con relación a las operaciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros en dólares 063****84, desconocía dichas operaciones, a pesar que estuvo presente, pues dado su deterioro mental y por su condición de adulto mayor, no estuvo consciente de tales actos.
 - ii. Respecto a las firmas consignadas en las solicitudes de rescate presentadas por Scotia Fondos, las mismas correspondían a su persona; no obstante, tales

rescates los realizó por orden de una tercera persona, quien era su secretaria, que lo manipuló para que firmara, pues no tenía capacidad cognitiva debido a su enfermedad neurológica.

C. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1

10. El 25 de setiembre de 2019, mediante Resolución N° 1985-2019 la Comisión, declaró improcedente e infundada la denuncia, señalando lo siguiente:

Imputaciones	Resolución de la Comisión
i. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la cuenta de ahorros en dólares 063****84, no verificando la capacidad de ejercicio del denunciante, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.	i. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditado que el Banco permitió correctamente la realización de operaciones, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del denunciante, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.
ii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la cuenta de fondos mutuos N° A02***13, no verificando la capacidad de ejercicio del denunciante, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.	ii. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditado que Scotia Fondos permitió correctamente la realización de operaciones de rescate, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del denunciante, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.
iii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con	iii. Declarar improcedente por prescripción la denuncia, en tanto ha transcurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.

<p>cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de \$ 153,488.37.</p>	
<p>iv. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017.</p>	<p>iv. Declarar improcedente por prescripción la denuncia, en tanto ha transcurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.</p>
<p>v. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no se alertó dichas operaciones.</p>	<p>v. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditada la validez de las operaciones efectuadas, pues se verificó que fueron realizadas presencialmente por el denunciante.</p>
<p>vi. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen veinticinco (25) operaciones no reconocidas sobre su cuenta de fondos mutuos N° A02***13,</p>	<p>vi. Declarar improcedente por prescripción la denuncia, en tanto ha transcurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.</p>

desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017.	
vii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen treinta y dos (32) operaciones no reconocidas sobre su cuenta de fondos mutuos N° A02***13, desde el 21 de febrero de 2017 hasta el 03 de noviembre de 2017.	vii. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditado que las treinta y dos (32) operaciones de rescate, se efectuaron válidamente, pues contaron con el consentimiento del denunciante.
viii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría entregado al consumidor la clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones.	viii. Declarar infundada la denuncia, en tanto no quedó acreditado que la realización de operaciones hayan requerido la entrega de la clave dinámica Token por parte del Banco, conforme a lo establecido en la normativa sectorial.

D. Apelación contra Resolución N° 1985-2019/CC1

11. El 25 de octubre de 2019, el señor Franco apeló la Resolución N° 1985-2019/CC1, señalando principalmente lo siguiente:
 - i. Existía un informe psicológico de fecha 9 de abril de 2018, que lo declaró como una persona que ostentaba la calidad de adulto mayor, lo que acarrea problemas psicológicos y neurológicos; y, adjuntó copia fedateada de la evolución ambulatoria, de fecha 27 de setiembre de 2016, otorgado por la Dirección Médica de la Clínica San Pablo, donde se indicó que tenía entre sus signos y síntomas principales episodios de stress, irritable, episodio de confusión y agitación psicomotriz.

- ii. No fue posible realizar la interdicción judicial debido a que en los años 2016 y 2017 vivía solo en el Perú, y su hijo, residía en Argentina.
 - iii. Su hijo acudió de forma personal a las oficinas del Banco para indicarle a los sectoristas su preocupación por la situación de su padre, quien tenía la condición de adulto mayor enfermo.
 - iv. Era una persona que sufría de demencia senil, por lo que no recordaba de manera precisa lo que acontecía alrededor suyo, no teniendo documentación ni información de sus movimientos bancarios.
 - v. Durante los periodos del 2016 y 2017, el Banco no le entregó el dispositivo denominado Token, habiendo dicha entidad manifestado en el transcurso del procedimiento, que lo proporcionó el 27 de septiembre de 2018.
12. El 20 y 23 de diciembre del 2019, respectivamente, el Banco y Scotia Fondos, absolvieron el recurso de apelación del denunciante, reiterando sus posiciones señaladas a lo largo del procedimiento.

E. Resolución de la Sala Especializada de Protección al Consumidor

13. Finalmente la Sala resolvió declarar fundada un extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, toda vez que se acreditó que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, por un monto ascendente a \$ 573, 944.74, efectuadas desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017; y, los demás extremos resolvió confirmando lo resuelto por la Comisión, tal como se señala a continuación:

Imputaciones	Resolución de la Comisión	Resolución de la Sala
i. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la	i. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditado que el Banco permitió correctamente la realización de operaciones, pues no se	i. Confirmar este extremo de la Resolución de la Comisión, toda vez que se verificó que el Banco no tenía que deber de adoptar medidas de seguridad a

<p>realización de operaciones en la cuenta de ahorros en dólares 063****84, no verificando la capacidad de ejercicio del denunciante.</p>	<p>verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del denunciante.</p>	<p>efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, toda vez que no fue declarado judicialmente interdicto.</p>
<p>ii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la cuenta de fondos mutuos N° A02***13, no verificando la capacidad de ejercicio del denunciante.</p>	<p>ii. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditado que Scotia Fondos permitió correctamente la realización de operaciones de rescate, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del denunciante.</p>	<p>ii. Confirmar este extremo de la Resolución de la Comisión, toda vez que se verificó que el Banco no tenía que deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, toda vez que no fue declarado judicialmente interdicto.</p>
<p>iii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde: (i) el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016; y, (ii) el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017.</p>	<p>iii. Declarar improcedente por prescripción la denuncia, en tanto ha transcurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.</p>	<p>iii. Confirmar este extremo de la Resolución de la Comisión, en tanto se verificó que la denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (02) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora.</p>

<p>iv. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen veinticinco (25) operaciones no reconocidas sobre su cuenta de fondos mutuos N° A02***13, desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017.</p>	<p>iv. Declarar improcedente por prescripción la denuncia, en tanto ha transcurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.</p>	<p>iv. Confirmar este extremo de la Resolución de la Comisión, en tanto se verificó que la denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (02) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora.</p>
<p>v. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros en dólares 063****84 del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no se alertó dichas operaciones.</p>	<p>v. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditada la validez de las operaciones efectuadas, pues se verificó que fueron realizadas presencialmente por el denunciante.</p>	<p>v. Revocar este extremo de la Resolución de la Comisión; y, en consecuencia se declara fundada la misma, toda vez que se acreditó que el Banco no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante por un monto ascendente a \$ 573, 944.74, efectuadas desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017.</p>

<p>vi. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen treinta y dos (32) operaciones no reconocidas sobre su cuenta de fondos mutuos N° A02***13, desde el 21 de febrero de 2017 hasta noviembre de 2017.</p>	<p>vi. Declarar infundada la denuncia, en tanto ha quedado acreditado que las treinta y dos (32) operaciones de rescate, se efectuaron válidamente, pues contaron con el consentimiento del denunciante.</p>	<p>vi. Confirmar este extremo de la Resolución de la Comisión, toda vez que se verificó que Scotia Fondos adoptó las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones de rescate, por cuanto estas fueron ejecutadas con el consentimiento del denunciante.</p>
<p>vii. Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto el Banco no habría entregado al consumidor la clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones.</p>	<p>vii. Declarar infundada la denuncia, en tanto no quedó acreditado que la realización de operaciones hayan requerido la entrega de la clave dinámica Token por parte del Banco, conforme a lo establecido en la normativa sectorial.</p>	<p>vii. Confirmar este extremo de la Resolución de la Comisión, toda vez que no quedó acreditada la obligación por parte del Banco de entregar la clave digital Token, en tanto el denunciante no acreditó haber solicitado la misma.</p>

14. Asimismo, a razón de lo resuelto por la Sala, se ordenó al Banco, en calidad de medida correctiva que cumpla con devolver al denunciante la suma de \$ 573, 944.74, más los intereses y comisiones en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles; y, se sancionó al Banco con una multa de 10 UIT por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

IV. PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DE LA RESOLUCIÓN

Los problemas jurídicos identificados recaídos en la Resolución de análisis son los siguientes:

A. PRIMER PROBLEMA: ¿NO VERIFICAR LA CAPACIDAD DE EJERCICIO DEL DENUNCIANTE INFRINGE EL DEBER DE IDONEIDAD DEL BANCO Y SCOTIA FONDOS?

1. ¿Cómo debe de analizarse el deber de idoneidad en el presente caso?
2. ¿Es viable que el Banco y Scotia Fondos verifiquen la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de sus operaciones?

B. SEGUNDO PROBLEMA: ¿SE ADOPTÓ LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES CUESTIONADAS TANTO EN LA CUENTA DE AHORROS COMO EN LA CUENTA DE FONDOS MUTUOS DEL DENUNCIANTE?

1. ¿Nos encontramos frente a operaciones no reconocidas en el presente caso?
2. ¿Le correspondía al Banco evaluar el comportamiento habitual del denunciante y la validez de las operaciones cuestionadas?
3. ¿Comprobó Scotia Fondos la validez de las operaciones de rescate cuestionadas?

C. TERCER PROBLEMA: ¿LA RESOLUCIÓN DE LA SALA CUMPLIÓ CON EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO?

1. ¿La omisión de pronunciamiento de la Sala vulneró el debido procedimiento en este caso?

V. DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

A. CUESTIÓN PREVIA: PRESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES NO RECONOCIDAS

Para iniciar con el análisis del presente informe, es pertinente identificar y delimitar cuáles de las infracciones denunciadas, se encuentran dentro del plazo que establece la norma, para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.

Al respecto, el artículo 121° del Código establece que el plazo de prescripción para investigar y sancionar las infracciones administrativas vencen a los dos años contados a partir del día en que esta se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Asimismo, establece que para el cómputo de plazo de prescripción o suspensión aplica lo dispuesto en el TUO de la LPAG¹.

Según lo establecido en el artículo 252.2 del TUO de la LPAG², en la cual se hace referencia a el carácter de las infracciones administrativas, corresponde entonces determinar qué tipo de infracciones son las cuestionadas en la presente denuncia, si son de carácter instantáneas, permanentes o continuadas.

Una infracción es instantánea cuando se produce en un momento determinado en la que la infracción se consuma o se agota, y es en ese momento cuando se inicia el cómputo de plazo de prescripción; es permanente cuando la consumación se extiende en el tiempo y es continuada cuando se realizan diferentes conductas infractoras en el tiempo pero son tomadas como una única infracción.

Como señala Baca Oneto, es infracción instantánea cuando “la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”, es infracción continuada, cuando “se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 121.- Plazo de prescripción de las infracciones administrativas

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 252.- Prescripción
(...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de las infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

parte de un proceso unitario”; y, finalmente, es infracción permanente aquella “en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...) no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma” (2012, p. 268).

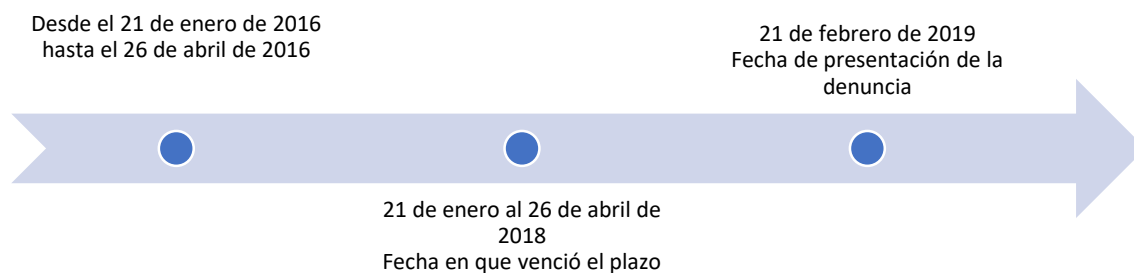
De acuerdo a lo señalado en las normas descritas, las infracciones denunciadas en el presente caso son de carácter instantáneo, toda vez que las mismas son acciones que se consuman con la realización de las operaciones no reconocidas denunciadas, por lo que corresponde es determinar cuáles de estas están sujetas a la potestad sancionadora de la Administración teniendo en cuenta para ello las fechas en las que se consumaron las infracciones.

La Comisión para determinar el cálculo del plazo de prescripción, primero procedió a verificar cuándo el denunciante pudo tomar conocimiento de las operaciones cuestionadas, a efectos de tener la posibilidad de denunciar las mismas.

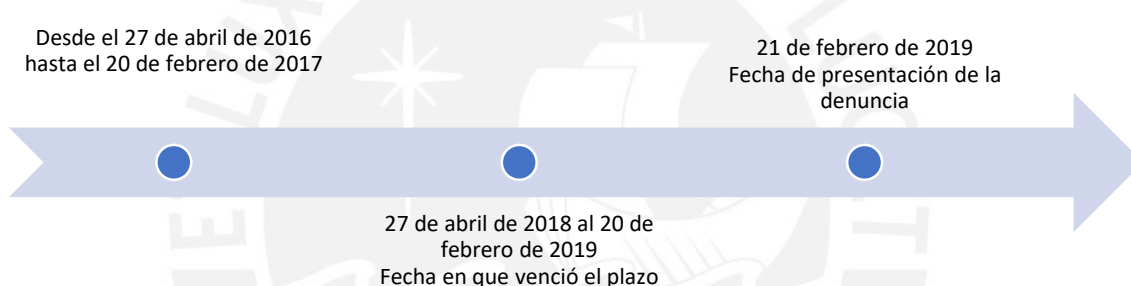
Según lo actuado en el expediente, el denunciante indicó que desconocía en todo momento de tales operaciones, pese a que estuvo presente, porque no estuvo consciente de sus actos, dado su deterioro mental por su condición de adulto mayor; sin embargo, no presentó ningún medio probatorio que acredite que se haya declarado judicialmente su incapacidad, por lo que la Comisión no acreditó que el denunciante se haya visto impedido de tomar conocimiento que las operaciones denunciadas se efectuaron.

Es así que, la Comisión tomó como referencia para el cómputo del plazo de prescripción, las fechas en que se realizaron las operaciones denunciadas; y, siendo que la denuncia fue interpuesta el 21 de febrero de 2019, la Comisión verificó cuáles se encuentran prescritas por el transcurso del plazo de dos años previstos en el artículo 121° del Código, lo cual advertiremos en las siguientes líneas de tiempos:

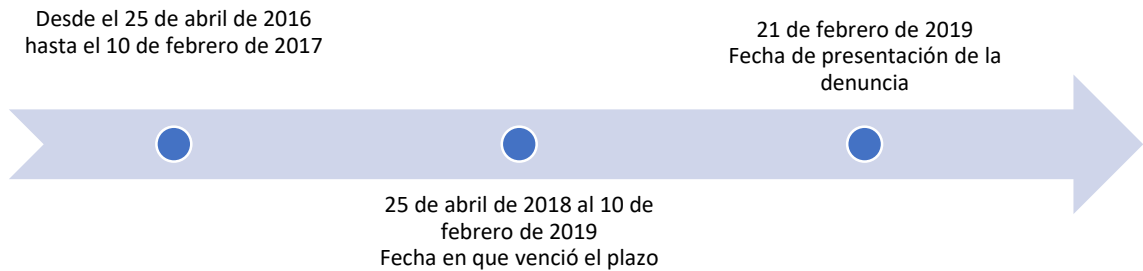
- Sobre de las presuntas infracciones cometidas por el Banco:
 1. No habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar la realización de operaciones con cargo a la cuenta de ahorro en dólares del denunciante, desde el **21 de enero hasta el 26 de abril de 2016**. Se comprobó que en dicho extremo denunciado prescribió la potestad sancionadora.



2. No habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar la realización de operaciones con cargo a la cuenta de ahorro en dólares del denunciante, desde el **27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017**. Se comprobó que en dicho extremo denunciado prescribió la potestad sancionadora.



3. No habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar la realización de operaciones con cargo a la cuenta de ahorro en dólares del denunciante desde el **21 de febrero hasta noviembre de 2017**. Este extremo de la denuncia se encuentra dentro del plazo de los dos años que tiene la Autoridad para ejercer su competencia sancionadora.
- Sobre las presuntas infracciones cometidas por Scotia Fondos:
 4. No habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar los rescates de la cuenta de fondos mutuos, desde el **25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017**. Se comprobó que en dicho extremo denunciado prescribió la potestad sancionadora.



5. No habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar los rescates de la cuenta de fondos mutuos, desde el **21 de febrero hasta el 03 de noviembre de 2017**. Este extremo de la denuncia se encuentra dentro del plazo de los dos años que tiene la Autoridad para ejercer su competencia sancionadora.

En ese sentido, coincido con el análisis que realiza la Comisión sobre la prescripción de las presuntas infracciones contra el Banco y Scotia Fondos, atendiendo a la naturaleza de las infracciones, que en este caso son instantáneas, y a las fechas en que el denunciante indicó que se realizaron.

Teniendo en cuenta lo desarrollado, las presuntas infracciones imputadas contra el Banco y Scotia Fondos, las cuales INDECOPI puede ejercer su potestad sancionadora, son respectivamente: (i) El Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes a fin de evitar la realización de operaciones con cargo a la cuenta de ahorro en dólares del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017; y, (ii) Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes a fin de evitar los rescates de la cuenta de fondos mutuos del denunciante, desde el 21 de febrero hasta el 03 de noviembre de 2017.

Asimismo, tal como lo hemos advertido en los hechos de la denuncia, la Comisión realiza tres imputaciones adicionales contra el Banco y Scotia Fondos relacionadas a medidas de seguridad, las cuales se encuentran dentro del plazo para ser cuestionadas, estas son: (i) El Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la cuenta de ahorros en dólares 063****84, al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, (ii) Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la cuenta de fondos mutuos, al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante; y, (iii) El Banco no habría entregado al

denunciante la clave dinámica generada por el dispositivo Token como medida de seguridad para la realización de operaciones con cargo a la cuenta de ahorros.

De acuerdo con lo mencionado, nos encontramos frente a cinco imputaciones sobre presuntas infracciones al deber de idoneidad cometidas por el Banco y Scotia Fondos, que se encuentran relacionadas con los tipos de medidas de seguridad que deberían de haber adoptado frente a operaciones no reconocidas; de las cuales, habiendo identificado los problemas jurídicos principales, señalados en el capítulo anterior, procederemos a realizar el análisis de los mismos.

B. PRIMER PROBLEMA: ¿NO VERIFICAR LA CAPACIDAD DE EJERCICIO DEL DENUNCIANTE INFRINGE EL DEBER DE IDONEIDAD DEL BANCO Y SCOTIA FONDOS?

Uno de los fundamentos principales del denunciante se centra en su presunta incapacidad de ejercicio, que ostentaba al momento en que se produjeron los hechos materia de denuncia; y, en consecuencia, la infracción que habría cometido el Banco y Scotia Fondos, al no haber adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de verificar su capacidad de ejercicio para ejecutar operaciones, teniendo en cuenta su elevada edad y estado psicológico y neurológico.

Ante ello, procederemos a desarrollar los conceptos relacionados al deber de idoneidad que deben de adoptar las entidades financieras al ofrecer sus servicios, y concluiremos si dentro de su deber se encuentra verificar la capacidad de ejercicio de sus clientes para la realización de sus operaciones.

1. ¿Cómo debe analizarse el deber de idoneidad en el presente caso?

Para determinar si el Banco y Scotia Fondos cumplieron con su deber de idoneidad adoptando las medidas de seguridad pertinentes, a fin de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de las operaciones cuestionadas, se debe corroborar que de acuerdo con la normativa se haya cumplido con adoptar las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras; es decir que se haya cumplido con la garantía legal establecida en el Código. Es por ello que procederemos a verificar cómo debe analizarse el deber de

idoneidad que deben adoptar las entidades financieras en el caso de denuncias por operaciones no reconocidas.

Es importante señalar primero que, la Protección del Derecho al Consumidor encuentra su fundamento jurídico en la Constitución Política del Perú, contenido en el artículo 65 que advierte lo siguiente:

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

Los consumidores encuentran en nuestra Carta Magna una tutela expresamente ordenada a fin de salvaguardar sus derechos. El Tribunal Constitucional (2003) interpretó el artículo 65 en diversas oportunidades, en las que principalmente señaló que la defensa de los consumidores y usuarios es uno de los pilares de la actuación del Estado, en tanto que cualquier acto en que este vaya a ejercer sus facultades, siempre se debe contar que no podrán perjudicar los intereses de los consumidores.

Asimismo, en su interpretación sostiene que el artículo 65 tiene un derecho subjetivo, reconociendo la potestad de los consumidores y usuarios de exigir tutela en caso de que vean afectados sus derechos.

Ahora bien, con respecto al deber de idoneidad, en artículo II del Título Preliminar del Código señala que: “**El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección,** reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código”. (Énfasis agregado)

La idoneidad entendida como la correspondencia entre lo que espera recibir un consumidor, atendiendo a la información brindada, las características y/o naturaleza de los productos o

servicios, frente a lo que efectivamente recibe, se encuentra señalada en el artículo 18° del Código³.

Asimismo, de acuerdo con Bullard “la idoneidad es la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido” (2010, p.14).

De esta manera el autor resalta la importancia del nivel de información que deben de recibir los consumidores por parte de los proveedores, a fin de cumplir con sus expectativas. En esta línea, construye un modelo de idoneidad para determinar si el proveedor cumplió con sus obligaciones, comparándolo con lo que el consumidor recibió. Señala entonces, “Si lo que recibió es menos que el modelo, no hay idoneidad y entonces hay responsabilidad del proveedor” (Bullard, 2010, p. 14).

Es así que, en concordancia con el artículo 19° del Código⁴, en la que se señala la obligación de los proveedores de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado; se determina entonces que los proveedores tienen el deber de brindar los productos o prestar los servicios de acuerdo a la información previamente brindada, observando que sea información relevante, oportuna y veraz.

De acuerdo a lo señalado, se advierte que cuando se quiebra el vínculo entre lo que esperaba recibir el consumidor y lo que efectivamente se recibe, el proveedor incurre en falta del deber de idoneidad, y por tanto se encuentra sujeto a responsabilidad administrativa.

En ese sentido, para iniciar con el análisis y determinar la idoneidad de un producto o servicio, se debe sujetar a lo dispuesto en el artículo 20 del Código con respecto a la aplicación de las garantías, que son: garantía legal, explícita e implícita; y, que de acuerdo con lo sostenido por Maraví (2013) estas se definen como: (i) garantía legal, por mandato

³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

de la ley o de las regulaciones vigentes; (ii) garantía explícita, se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor; (iii) garantía implícita, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumple con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor; estas garantías deben compararse con lo efectivamente recibido de parte del proveedor.

La protección del consumidor financiero incluye que los servicios que brinden las empresas del sistema sean idóneos, en beneficio de todos los agentes del sistema, como sostiene Álvarez “tiene como objetivo garantizar la prestación de servicios idóneos a los consumidores, con el fin ulterior de que sean sus decisiones, libres e informadas, las que orienten el mercado financiero en la mejora de sus servicios, premiando a aquellos proveedores que cumplan con sus expectativas y castigando aquellos que actúen sin respeto hacia sus derechos fundamentales” (2017, p.12).

En nuestro ordenamiento las operaciones del sistema financiero se encuentran reguladas bajo normativas sectoriales, especialmente las emitidas por la SBS, que como ente supervisor de las empresas conformantes del sistema financiero, tiene como principales funciones la de velar por los derechos de los consumidores financieros, tal como se establece en el artículo 345 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que señala: “La Superintendencia de Banca y Seguros es una institución constitucionalmente autónoma y con personería de derecho público, cuyo objeto es proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros”.

De acuerdo con lo señalado, la SBS se encuentra reconocida en el artículo 85 de la Constitución, que le brinda la autoridad en el control de las empresas financieras⁵.

En ese sentido, la SBS emite las normas pertinentes a las que se encuentran obligadas las entidades financieras a cumplir, como el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito emitida con Resolución S.B.S. N° 6523-2013, las Circulares entre otras.

⁵ Constitución Política del Perú, 1993

Artículo 87°. - El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley.

Ahora bien, de acuerdo a lo desarrollado podemos afirmar que las entidades financieras, en este caso el Banco y Scotia Fondos, para cumplir con su deber de idoneidad en el servicio se encuentran obligadas a lo establecido en la garantía legal que brinda el sistema financiero con respecto a las medidas de seguridad, señaladas tanto en el Reglamento de Tarjetas como en el Reglamento de Fondos Mutuos, respectivamente.

Dentro de los servicios que ofrecen las entidades financieras, se encuentra la procura y salvaguarda de los depósitos de sus clientes, así como el manejo efectivo de sus cuentas, por lo que se esperan que cumplan con lo ofrecido y pactado mediante el contrato de consumo que los vincula; es así que las medidas de seguridad que adoptan las entidades financieras constituyen una garantía legal en términos de idoneidad para sus clientes.

Finalmente, podemos concluir que debe analizarse el deber de idoneidad del Banco y Scotia Fondos, a razón del cumplimiento de la garantía legal establecida en la normativa sectorial pertinente, con respecto a las medidas de seguridad ahí establecidas.

2. ¿Es viable que el Banco y Scotia Fondos verifiquen la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de sus operaciones?

Las entidades financieras deben cumplir con lo prescrito tanto en la normativa sectorial como en el Código, cautelando siempre los intereses de los consumidores financieros, en ese sentido como se ha señalado, una de las obligaciones más importantes de las entidades financieras es cumplir con la idoneidad en el servicio con respecto a las medidas de seguridad que adoptan.

Siendo así, de acuerdo a los artículos 15, 16 y 17 del Reglamento de Tarjetas, y el artículo 43 y 99 del Reglamento de Fondos Mutuos, en que se señalan las medidas de seguridad mínimas que deben adoptar las entidades ante transacciones con tarjeta de débito y operaciones de rescate; no se establece que se encuentren obligadas a verificar la capacidad de ejercicio de sus clientes como medida de seguridad para la validación y autorización de sus operaciones, de acuerdo a la normativa sectorial.

Ahora bien, en el caso materia de análisis, el denunciante alega que el Banco y Scotia Fondos tenían que haber verificado su capacidad de ejercicio como medida de seguridad, teniendo en cuenta su elevada edad y su estado psicológico, a fin de impedir que se realicen operaciones no reconocidas en sus cuentas.

Como lo desarrollaremos más adelante, la única forma de acreditar que el denunciante carecía de capacidad de ejercicio al momento de realizar las operaciones cuestionadas, era la declaración judicial de su incapacidad, medio probatorio que no presentó en todo el procedimiento.

Cabe mencionar, si bien uno de los argumentos del denunciante es que el Banco y Scotia Fondos no habrían tomado en cuenta su condición especial de adulto mayor y su estado psicológico, para tomar las medidas de seguridad necesarias; es importante señalar que si las entidades financieras se encontraran obligadas a implementar medidas de seguridad a fin de verificar la capacidad de ejercicio de cada uno de sus clientes, los costos de transacción de las entidades serían altísimos y finalmente se trasladaría a los consumidores financieros.

Siendo así, es importante para el desarrollo del presente informe: (i) identificar cuándo las entidades financieras denunciadas sí tendrían una obligación de adoptar medidas idóneas al verificar que el denunciante no contaba con capacidad de ejercicio para la realización de sus operaciones; y, (ii) evaluar si es viable, conforme a los costos de transacción, la implementación de un sistema que verifique la capacidad de ejercicio de todos sus clientes.

Como lo hemos señalado, el Banco y Scotia Fondos no se encontraban obligados de acuerdo a la normativa sectorial, a verificar la capacidad de ejercicio del denunciante como medida de seguridad, para autorizar y validar las operaciones del denunciante. Sin embargo, si se hubiera acreditado la incapacidad del denunciante mediante una declaración judicial que así lo señale, y esta hubiera sido presentada oportunamente por el mismo consumidor o sus familiares, la obligación de tomar las medidas pertinentes recaía en el Banco y Scotia Fondos.

Es importante señalar que nuestro ordenamiento protege al consumidor razonable⁶, que si bien no se encuentra establecido taxativamente en el Código, la Sala estableció que: “el deber de idoneidad se materializa en que los productos y servicios que el proveedor pone en

⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016
Título Preliminar

Artículo IV Definiciones 1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable”⁷; siendo que el estándar para INDECOPI es que los consumidores que actúan con diligencia ordinaria en sus decisiones de consumo y de acuerdo con la buena fe, son los que alcanzan protección por el Código.

Bajo esta misma línea de postura de acoger el concepto de consumidor razonable en nuestro ordenamiento, señala Bullard que: “Asumir que el consumidor puede ser protegido en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad, brindado por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro (...). Estos costos se trasladan a los precios, con lo que los consumidores no razonables estarían siendo subsidiados en su conducta negligente por los consumidores diligentes” (2010, p.11).

En ese sentido, corresponde preguntarnos, qué es lo que espera un consumidor financiero razonable frente a los servicios y productos que ofrecen las entidades financieras, sin duda es que se le brinde de forma idónea todo lo contratado por ellos.

Consecuentemente, las entidades financieras esperan de sus clientes, consumidores razonables, actúen con la diligencia ordinaria y bajo los parámetros de la buena fe, teniendo en cuenta que está juego sus intereses económicos.

Ahora bien, frente a una denuncia en la cual un consumidor financiero, teniendo en cuenta que debería actuar dentro de los parámetros del consumidor razonable, señala que para la realización de sus transacciones financieras, la entidad debió verificar su capacidad de ejercicio, a fin de evitar la realización de operaciones no reconocidas, conviene advertir si dentro del marco de la razonabilidad es viable acoger este tipo de denuncias.

Cabe señalar que las entidades financieras no pueden negarse a aceptar los requerimientos o instrucciones de sus clientes para la realización de transacciones u operaciones en sus cuentas, a menos que exista una causa justificada para ello, por lo tanto en el presente caso verificaremos si existía un motivo justificado para impedir la realización de las operaciones cuestionadas.

⁷ Resolución N°002-2019/SPC-INDECOPI del Expediente 32-2016-SIA/CPC-INDECOPI-LOR.

Por ello, es importante señalar el concepto jurídico de capacidad dentro de nuestro ordenamiento, podemos decir que es la aptitud de las personas para adquirir derechos y contraer obligaciones, y realizar así actos jurídicos válidos.

De acuerdo con Varsi “La capacidad es un atributo que tiene toda persona natural, mediante el cual el sujeto puede realizar actos que no estén prohibidos. Es, por un lado, una aptitud para ser titular de relaciones y, por otro, es un concepto núcleo del Derecho” (2019, p.200).

Asimismo, la capacidad puede ser clasificada en dos tipos: capacidad de goce y capacidad de ejercicio, siendo que la capacidad de goce es la atribución para ser titular de derechos y ser pasible de obligaciones, que no puede ser restringida al ser inherente al ser humano, la cual se adquiere con el nacimiento y termina con la muerte. Como lo señala Varsi, “la capacidad de goce es el efecto del reconocimiento del Derecho de la existencia de condiciones por las que un ser es idóneo de tener intereses dignos de tutela” (2019, p.201).

La capacidad de ejercicio es la aptitud para realizar actos jurídicos válidos que se adquiere con la mayoría de edad. Para Marcial Rubio (1992) “la capacidad de ejercicio es la atribución de la persona de ejecutar por sí misma los derechos a los que tiene capacidad de goce” (como se citó en Varsi, 2019, p.201).

Es pertinente indicar que, mediante el Decreto Legislativo N° 1384, publicado el 04 de setiembre de 2018, se modificaron las normas del Código Civil respecto a la figura de la capacidad; por lo cual, al momento de ocurrido los hechos de la denuncia materia del presente informe, el Código Civil regulaba la figura de la interdicción y la curatela para las personas que adolecían de alguna discapacidad que les impedía el libre ejercicio de sus derechos de manera absoluta o relativa.

Siendo así, el Código Civil vigente al momento de los hechos denunciados, establecía en el artículo 42, que tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años, salvo lo dispuesto en los artículos 43 y 44 del Código, que se refiere a la incapacidad absoluta y relativa, respectivamente.

Asimismo, en el artículo 43 del Código Civil, entre otros supuestos, señalaba que son absolutamente incapaces los que por cualquier causa se encuentren privados de discernimiento, y en el artículo 44 del mismo cuerpo legal, señalaba entre otros supuestos, que son relativamente incapaces los que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su voluntad. Por tanto, los actos jurídicos de los incapaces absolutos se calificaban

como nulos y los de los incapaces relativos como anulables, según los artículos 219 y 221 del Código Civil, respectivamente.

Ante ello, si una persona mayor de edad que por alguna causa, señalada en la normativa vigente al momento de los hechos, se limite su capacidad para el ejercicio de sus derechos, debe solicitarse su interdicción a través de una declaración judicial de incapacidad de obrar y en consecuencia, el nombramiento por parte del juez de un curador para la persona declarada incapaz.

La figura jurídica de la curatela para los incapaces mayores de edad, se señalaba en el artículo 565 del Código Civil, que en concordancia con el artículo 566, que indicaba que no se podía nombrar a un curador para los incapaces sin que preceda declaración judicial de interdicción; se fundamenta que no es posible que se nombre un curador para las personas incapaces sin que medie una declaración judicial de interdicción.

Ante lo señalado, podemos concluir que la única forma válida para determinar la incapacidad de un consumidor es que se haya declarado judicialmente su interdicción y como consecuencia se haya nombrado a un curador para el mismo, no siendo admisible otra forma o medio para ello, es decir una persona cualquiera o pariente no puede manifestar a su libre arbitrio que alguien es incapaz.

En el presente caso, el denunciante no presentó ante la Comisión la declaración judicial que determina su incapacidad de ejercicio, siendo este el único medio probatorio válido para acreditar la obligación del Banco y Scotia Fondos de tomar las medidas idóneas para salvaguardar los intereses económicos del denunciante.

Cabe señalar que, el Banco y Scotia Fondos tendrían que haber requerido al denunciante para verificar su capacidad de ejercicio, que acredite su incapacidad mediante una declaración judicial que así lo señale; sin embargo, ese requerimiento no era posible si esa condición no era expresamente señalada por el denunciante.

La obligación de informar sobre la incapacidad de ejercicio del denunciante recaía en el consumidor o en sus familiares, que teniendo la curatela del mismo, debió comunicarse con la entidad financiera e informar sobre su incapacidad.

Ahora bien, cabe preguntarnos si la implementación de otro mecanismo alternativo de verificación de la capacidad de ejercicio de cada consumidor financiero resultaría viable en

términos económicos y técnicos, y si esto podría favorecer a todos los consumidores como un mecanismo adicional de medidas de seguridad para la realización de las operaciones.

Cabe mencionar que, los costos de transacción entendido como parte de la mecánica del intercambio de bienes y servicios en el mercado, pueden llegar a ser muy elevados y en consecuencia podrían frustrar o desincentivar la celebración de un contrato. De la misma forma lo señala Patrón “Muchas veces estos costos pueden encarecer, entorpecer y, dependiendo de la magnitud que alcancen, desalentar el intercambio mutuamente voluntario. Por otro lado, en razón de la multiplicidad de transacciones que caracterizan el intercambio masificado, estos costos suelen incrementarse geométricamente” (2001, p.8).

Asimismo, Escobar señala que “En términos específicos, los referidos costos se descomponen en tres: (i) costos de acceder a la información relevante; (ii) costos de negociar y de celebrar los contratos; y (iii) costos de hacer cumplir los contratos” (2011, p.4).

En línea con lo mencionado, si es que una entidad financiera estuviera en la obligación legal de implementar un sistema para verificar la capacidad de ejercicio de todos sus clientes, tendría que incurrir en altos costos de transacción para que esto sea posible, ya que podría implicar cambios tanto en la forma de contratación, mediante el diseño de contratos personalizados o implementar procesos operativos complejos para estar en condiciones de responder a su obligación.

Habiendo desarrollado los conceptos y analizado las consecuencias sobre la posibilidad de implementar un sistema que permita verificar la capacidad de ejercicio de cada cliente, se concluye que resultaría inviable realizarlo por los altos costos de transacción que implica, y que en consecuencia estos se trasladarían hacia los consumidores en general, y haría casi imposible cualquier transacción financiera, lo que finalmente recaería en perjuicio de todos los consumidores del sistema financiero.

Sin embargo, si bien la Sala fundamenta su posición final en este extremo en el mismo sentido que la Comisión, no lo argumenta teniendo en cuenta un análisis de los costos de transacción que acarrearían para las entidades financieras en el caso de que se encuentren obligadas a verificar la capacidad de ejercicio de cada uno de sus clientes; sino sólo a que la invocada condición especial debe ser informada por el interesado, por sus representantes o curadores (ver fundamento 67 de la Resolución).

Por tanto, podemos afirmar que dentro del deber de idoneidad del servicio que brindó tanto el Banco como Scotia Fondos, no se encontraba verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, siendo que lo resuelto en este extremo por la Comisión y la Sala, se encuentran conforme a derecho; sin embargo, pese a que coincido en el fondo con la misma, la forma de fundamentar la resolución debió ser más desarrollada, abarcando las consecuencias de adoptar medidas de seguridad a fin de verificar la capacidad de ejercicio de cada uno de sus clientes para la realización de sus operaciones en términos de costos de transacción.

C. SEGUNDO PROBLEMA: ¿SE ADOPTÓ LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES CUESTIONADAS TANTO EN LA CUENTA DE AHORROS COMO EN LA CUENTA DE FONDOS MUTUOS DEL DENUNCIANTE?

1. ¿Nos encontramos frente a operaciones no reconocidas en el presente caso?

Para determinar si el Banco y Scotia Fondos adoptaron las medidas de seguridad pertinentes en las cuentas del denunciante, a fin de evitar la realización de operaciones no reconocidas, es importante definir qué es lo que se entiende por operaciones no reconocidas para comprender el desarrollo del caso.

La Comisión declaró infundada ambos extremos de la denuncia, referida a que el Banco y Scotia Fondos no habrían adoptado las medidas de seguridad en la realización de las operaciones cuestionadas, debido a que estas en estricto no se configuran operaciones no reconocidas.

Al respecto, la Comisión realizó requerimientos de información al denunciante para que señalara si realizó las transacciones denunciadas, tanto en su cuenta de ahorros como en su cuenta de fondos mutuos de manera personal o si las desconocía, respondiendo ante ello que las realizó personalmente.

Es importante señalar, que de acuerdo a la Circular N° B-2234-2016 emitido por la SBS, una operación no reconocida es una operación realizada con tarjeta de crédito o débito y/o con su información, que los usuarios declaran no haber realizado y/o aprobado.

Asimismo, una operación no reconocida procede de una transacción fraudulenta realizada por un tercero, que genera consumos en la tarjeta de crédito y/o débito que no son reconocidos por el titular de la misma.

En la misma línea, Meza señala que “los mismos se configuran cuando hay una sustitución indebida del titular de la tarjeta de crédito y se produce una operación por parte de un tercero que usurpa la identidad del consumidor, los cuales conllevan un perjuicio, no sólo a los titulares, sino también a los bancos y a los establecimientos” (2012, p.32).

Teniendo en cuenta lo señalado, entendemos que las operaciones no reconocidas se constituyen por el uso indebido o fraudulento de la tarjeta u otro medio autorizado por la entidad que se asocia a la cuenta del titular, efectuada por un tercero y no por el cliente.

En conclusión, coincidimos con la posición de la Comisión al declarar infundada los extremos de la denuncia contra el Banco y Scotia Fondos, en tanto no habrían adoptado las medidas de seguridad en la realización de las operaciones en la cuenta de ahorro y en la cuenta de fondos mutuos del denunciante, debido a que quedó acreditado que el denunciante reconoció que las realizó presencialmente.

A continuación, procederemos a desarrollar la pertinencia de evaluar el comportamiento habitual del denunciante como parte del sistema de monitoreo del Banco.

2. ¿Le correspondía al Banco evaluar el comportamiento habitual del denunciante y la validez de las operaciones cuestionadas?

La Comisión declaró infundado el extremo de la denuncia, referida a que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas en la cuenta de ahorro del denunciante desde el 21 de febrero de 2016 hasta noviembre de 2017, toda vez que habría quedado acreditada la validez de las operaciones efectuadas, pues se verificó que fueron realizadas presencialmente por el denunciante; sin embargo, la Sala revocó este extremo de la resolución y la declaró fundada, por lo que a continuación evaluaremos si se justificó su decisión.

En ese sentido, es importante señalar que la Secretaría Técnica de la Comisión requirió al denunciante mediante Resolución N° 10 del 02 de setiembre de 2019, que indique con relación a las operaciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, si realizó dichas operaciones de manera personal o si las desconocía; siendo que en su absolución el

representante del denunciante señaló lo siguiente: “(...) debo manifestar que el señor Roberto Hernando Franco Bravo, evidentemente desconoce dichas operaciones, a pesar que estuvo presente, pues dado su deterioro mental por su condición de adulto mayor no ha estado consciente de tales actos” (Comisión de Protección al Consumidor N°1, 2019, fundamento 81).

De lo manifestado por el denunciante se advierte que él reconoció que estuvo presente en la realización de todas las operaciones no reconocidas con cargo en su cuenta de ahorros; sin embargo, no reconoce las mismas porque no habría estado consciente de tales actos por su condición de adulto mayor y su deterioro mental.

Como se ha señalado anteriormente, la incapacidad de ejercicio del denunciante nunca quedó acreditada a lo largo del procedimiento, por lo cual la Comisión señaló que, “al haberse determinado que fue el propio consumidor quien realizó las operaciones cuestionadas con cargo a su cuenta de ahorros, dichas operaciones resultan válidas, no correspondiendo analizar las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras para detectar y alertar transacciones inusuales, debido a que estas fueron realizadas de manera presencial por el consumidor” (Comisión de Protección al Consumidor N°1, 2019, fundamento 84).

Sin embargo, para la Sala el argumento señalado por la Comisión, el acreditar que las operaciones cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el denunciante, y que este contaba con capacidad de ejercicio para realizarlas, no fue suficiente; es por ello que procede a realizar el análisis de las medidas de seguridad adoptadas por el Banco para detectar y alertar transacciones inusuales, es decir transacciones que no corresponden al comportamiento habitual del denunciante e identificar patrones de fraude.

Ante ello, es importante señalar que las empresas del sistema financiero de acuerdo al artículo 17 del Reglamento de Tarjetas, están obligadas a adoptar medidas de seguridad respecto a la realización de operaciones, de acuerdo a lo siguiente:

“Artículo 17°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones

Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.
3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad”.
6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.

Ahora bien, la Sala para verificar si el Banco cumplió con identificar patrones de fraude mediante su sistema de alerta y monitoreo, primero debe analizar el histórico del comportamiento habitual de consumo del denunciante.

De acuerdo al numeral 5 del artículo 2 del Reglamento de Tarjetas, el comportamiento habitual de consumo se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.

Cabe mencionar, que a partir Resolución 2063-2018/SPC-INDECOPI, la autoridad administrativa adoptó un cambio de criterio ante denuncias por operaciones no reconocidas; ya no realizaba imputaciones y análisis independientes, por un lado de la validez de las operaciones, y por otro, de las medidas de seguridad adoptadas por las entidades financieras.

Con lo cual, antes del cambio de criterio se efectuaban pronunciamientos sobre la concurrencia de los requisitos de validez de las operaciones discutidas y sobre la implementación de las medidas de seguridad adoptadas por las entidades para prevenir operaciones fraudulentas; lo que no resultaba congruente, debido a que era posible que una resolución ordenara la devolución del importe de una operación que quebrantó el patrón de consumo del usuario, pese a que en la misma resolución se identificase esta como una operación válida por reunir los requisitos de autenticación.

Siendo así, ante este tipo de denuncias la autoridad administrativa ya no se realiza el análisis como infracciones independientes, es decir aquellas referidas a la validez, y por otro lado, a las medidas de seguridad adoptadas por las entidades financieras, sino de forma conjunta como una única infracción relacionada a la presunta falta de adopción de medidas de seguridad, cuyo análisis involucrará el sistema de monitoreo empleado por la entidad y la validez de las operaciones cuestionadas. (Sala Especializada en Protección al Consumidor, 2018, fundamento 22).

A partir del cambio de criterio adoptado por la autoridad administrativa, en todas las denuncias por operaciones no reconocidas, primero, se verificará el monitoreo y detección de operaciones inusuales de acuerdo al patrón de consumo del denunciante; y segundo, una vez superada dicha evaluación, se procederá a analizar si se realizó un cargo justificado de las mismas, es decir si se cumplió con los requisitos de validez pertinentes⁸.

En el presente caso, la Sala procedió a evaluar el comportamiento habitual del denunciante, a fin de verificar, si las mil ciento treinta y tres (1133) operaciones cuestionadas, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, correspondían a su patrón de consumo; sin embargo, no pudo analizarlo debido a que el denunciante cuestionó todas las operaciones realizadas desde la apertura de la cuenta de ahorros hasta el bloqueo de la misma, por lo que no contaba con operaciones previas que permitan evaluar el patrón de consumo del denunciante.

Es importante señalar que a efectos de medir el patrón de consumo que construyan las entidades financieras, estos deben responder a una serie de factores que se determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario, como por ejemplo el total de movimientos realizados por el cliente con un mínimo de doce meses de antelación generalmente, o en su defecto de los meses de consumo al cierre del periodo.

⁸ Criterios adoptados en la Resolución 0922-2019/SPC-INDECOPI, Resolución 2063-2018/SPC, Resolución 0009-2021/SPC y Resolución 0101-2021/SPC.

La Sala al no poder determinar el patrón de consumo del denunciante, analizó la validez de las operaciones cuestionadas, lo cual significaba acreditar que las operaciones cuestionadas hayan sido válidamente realizadas mediante clave, DNI, número de tarjeta, entre otros elementos de seguridad para verificar el cargo debido de las transacciones, ello conforme al numeral 1 del artículo 15 del Reglamento de Tarjetas.

Con respecto a ello, la Sala verificó que el Banco no cumplió con acreditar la validez de las operaciones cuestionadas, pese a que a lo largo del procedimiento se le requirió, mediante Resolución 9 y 10, el 22 de agosto y 2 de setiembre de 2019, respectivamente, que presente los medios probatorios pertinentes para acreditar la validez de las mencionadas operaciones.

Cabe mencionar, que los medios probatorios usuales que son presentados por las empresas del sistema financiero, para acreditar las operaciones realizadas con una tarjeta y el uso de clave secreta, y que se verifica en las diversas resoluciones emitidas por la autoridad son los siguientes:

- a) Las “winchas auditoras” de los cajeros automáticos: Son documentos emitidos por el propio cajero automático, se indica la fecha, hora y monto de la operación, así como el número de tarjeta y la introducción de la clave secreta.
- b) Los “print de pantalla”: Estos documentos reproducen la imagen en pantalla del sistema que generó la wincha auditora.
- c) Los reportes Tandem: Son emitidos por el mismo sistema continuo en un formato de texto y contiene la información relativa a las operaciones autorizadas en un determinado cajero automático.
- d) Los reportes en formato “TXT”: En dichos documentos se consigna la misma información de las winchas auditoras, pero en formato de texto. (Sala Especializada en Protección al Consumidor, 2018, fundamento 71).

Como se puede advertir, el Banco al no cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento de Tarjetas, referido a la comprobación de la validez de las operaciones, la Sala resolvió declarar fundado este extremo de la denuncia, debido a que no presentó ningún medio probatorio que acredite lo alegado por el Banco; sin embargo, no coincidimos con lo resuelto por la Sala en este extremo, debido a que no correspondía analizar las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras para detectar y alertar transacciones

inusuales, pues tal como se desprende de los medios probatorios, las operaciones cuestionadas fueron realizadas por el propio denunciante.

Es importante indicar que las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras, con respecto a operaciones con tarjetas de débito o crédito, tales como implementar un sistema de monitoreo de operaciones que permita detectar aquellas transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de los consumidores y por tanto, identificar patrones de fraude; son supuestos no se configuraron en el presente caso, dado que las operaciones cuestionadas fueron realizadas y aprobadas por el mismo denunciante.

Finalmente, coincidimos con lo resuelto por la Comisión, cuando señala que el denunciante al haber realizado presencialmente las operaciones cuestionadas, éstas resultan válidas; y, por tanto no correspondía realizar un análisis de las medidas de seguridad a fin de detectar transacciones que no correspondían al comportamiento habitual del consumidor e identificar patrones de fraude.

3. ¿Comprobó Scotia Fondos la validez de las operaciones de rescate cuestionadas por el denunciante?

La Comisión y la Sala declaró infundado el extremo de la denuncia contra Scotia Fondos referida a que no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes en la cuenta de fondos mutuos del denunciante, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas desde 21 de febrero hasta noviembre de 2017, señalando en ambos casos que las operaciones cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el denunciante.

Asimismo es importante indicar que el denunciante, mediante escrito del 09 de setiembre de 2019, con respecto a las solicitudes de rescate señaló: “Las firmas que aparecen en las Solicitudes del Rescate presentadas por Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., sí corresponden a mi poderdante, pero los hizo por orden de Patricia Yolanda Caballero Chamorro, quien era su secretaria part time y quien estaba presente en todas solicitudes obligándolo y/o manipulándolo a mi poderdante para que las firme, quien no tenía ninguna capacidad cognitiva para entender la cantidades que se retiraban ni seguir los movimientos bancarios, debido a su enfermedad neurológica” (Comisión de Protección al Consumidor N°1, 2019, fundamento 98).

En ese sentido, el denunciante reconoció que las firmas consignadas en las solicitudes de rescate fueron realizadas por su persona, por tanto, en estricto, no se configurarían operaciones no reconocidas.

Es importante señalar que Scotia Fondos en sus descargos indicó que el denunciante realizó las operaciones de rescate de forma presencial, para lo cual se identificó con su documento nacional de identidad, suscribió las órdenes de instrucción de rescate y consignó su huella dactilar; es decir actuó de conformidad con lo establecido en el artículo 43 de la Resolución CONASEV N° 0068-2010, Reglamento de Fondos Mutuos Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras, donde se señala que como mínimo las operaciones de rescate deben contener la identificación del partícipe, nombre y documento de identidad, denominación del fondo mutuo, fecha de realización y firma del partícipe, como se advierte en una de las solicitudes de rescate realizadas por el denunciante, que indicamos a continuación:

Scotia Fondos
Solicitud de Rescate

Fecha : 02/11/2017 Hora : 10:20:06

Código de Partícipe: 203923

Nombre Del Partícipe: FRANCO BRAVO HERNANDO Doc. Identidad/N° RUC: CE 000190058

Tipo de Participación : SUCESION INDIVISA
Fondo Mutuo : SCOTIA FONDO CASH S

Forma de Pago : Abono en Cuenta
Cuenta de Abono : 063-884

Orden de Pago en la Agencia :

**Cuenta de Abono
N° 063****884**

Nro. Solic.	Certificado	N° Cuotas	Monto	Forma de Rescate
308146	A0210913	0.0000	US\$. 90,750.00	RESCATE POR IMPORTE

Agencia de atención : 430 CAMINOS DEL INCA
Atendido por : 8020 - MORALES GORRIO ROCIO HORTENCIA
Observaciones :

Hernando Franco
Firma del Partícipe

Rocio Morales Gorrio
Gerente de Agencia
V°B° del Funcionario

Firma del señor Franco

Asimismo, las operaciones de rescate cuestionadas fueron abonadas en la cuenta de ahorros del denunciante, de acuerdo a lo establecido en el inciso b) del artículo 99 del Reglamento de Fondos Mutuos.

Cabe mencionar que, Scotia Fondos presentó ante la Comisión copia de todas las órdenes de Solicitudes de Rescate suscritas por el denunciante, con lo cual quedó acreditado que brindó su consentimiento para la realización de dichas operaciones y por tanto se efectuaron válidamente.

Por lo cual, coincidimos con lo resuelto por la Sala en el sentido que declaró infundado el extremo de la denuncia contra Scotia Fondos por presunta infracción al deber de idoneidad, debido a que se verificó que la denunciada cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones de rescate realizadas con cargo a la cuenta de fondos mutuos del denunciante.

Podemos concluir que de acuerdo con la Comisión, el Banco y Scotia Fondos cumplieron con adoptar las medidas de seguridad en las operaciones cuestionadas por el denunciante tanto en su cuenta de ahorros como en su cuenta de fondos mutuos, posición con la cual coincidimos; sin embargo, con respecto a las operaciones realizadas en la cuenta de ahorros del denunciante, la Sala resolvió que el Banco no verificó la validez de las operaciones cuestionadas; por tanto, el Banco incumplió su deber de idoneidad en tanto no cumplió con las medidas de seguridad pertinentes, posición con la que discrepamos, debido a que la Sala inobservó el principio del debido procedimiento administrativo.

A continuación, procederemos a determinar si la resolución de la Sala, en el extremo referente al cumplimiento del deber de idoneidad del Banco sobre las operaciones cuestionadas en la cuenta de ahorros del denunciante, cumplió con el debido procedimiento administrativo.

D. TERCER PROBLEMA: ¿LA RESOLUCIÓN DE LA SALA CUMPLIÓ CON EL DEBIDO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO?

1. ¿La omisión de pronunciamiento de la Sala vulneró el debido procedimiento en este caso?

La Sala revocó el extremo de la Resolución de la Comisión que declaró infundada la denuncia, referida a que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad, a fin de evitar la realización de operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de ahorros del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017; y, en consecuencia la declaró fundada, toda vez que no cumplió con verificar la validez de las operaciones cuestionadas.

Sobre el particular, consideramos que la Sala ha inobservado el principio de debido procedimiento administrativo, debido a que omitió pronunciarse respecto al principal argumento de la Comisión; esto es, sobre la naturaleza que tendrían las operaciones reclamadas por el denunciante, esto es, si las operaciones cuestionadas fueron realmente operaciones no reconocidas.

El fundamento principal de la Sala señaló lo siguiente: “(...) cabe precisar que si bien se ha determinado que el denunciante contaba con capacidad de ejercicio al momento en que se produjeron las operaciones cuestionadas, esta Sala considera que ello no enerva la responsabilidad del Banco de acreditar que las operaciones denunciadas por el consumidor hayan sido válidamente realizadas con el ingreso de la información necesaria para ello, como clave, DNI, número de tarjeta, entre otros elementos de seguridad necesarios para acreditar el cargo debido de tales transacciones en la cuenta del cliente” (ver fundamento 87).

Cabe mencionar, que este es el único argumento que la Sala señala para fundamentar su posición con respecto a la evaluación y análisis de las medidas de seguridad que realiza frente a las operaciones cuestionadas.

La Sala, al declarar fundado este extremo de la denuncia, debió fundamentar debidamente su posición a fin de revocar los argumentos de la primera instancia, a fin de determinar si las operaciones cuestionadas tenían la naturaleza o no de operaciones no reconocidas, es decir discutir el argumento de la Comisión sobre las operaciones no reconocidas.

Cabe recordar que la Comisión, de acuerdo a los medios probatorios aportados a lo largo del procedimiento determinó que las operaciones cuestionadas en estricto, no son operaciones no reconocidas, debido a que estas fueron realizadas por el propio denunciante.

Es importante señalar con referencia al principio del debido procedimiento que, el inciso 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG señala que: “Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser

notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; **a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente**, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. (...)” (Énfasis agregado)

En la misma línea, Guzmán señala que “ (...) los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al denominado debido proceso adjetivo o procesal, el mismo que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho” (2009, p. 233).

Asimismo, sobre el debido procedimiento y la potestad sancionadora de la administración, el artículo 246 del TUO de la LPAG señala que: “No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento (...)”.

Al respecto, diversas sentencias del Tribunal Constitucional señalan la importancia del debido procedimiento administrativo, como en la recaída en el Expediente N° 05085-2006-PA/TC que advierte: “El debido proceso y los derechos que conforman su contenido esencial están garantizados no solo en el seno de un proceso judicial, sino también en el ámbito del procedimiento administrativo. El debido procedimiento administrativo supone, en toda circunstancia, el respeto -por parte de la administración pública o privada- de todos los principios y derechos normalmente protegidos en el ámbito de la jurisdicción común o especializada, a los cuales se refiere el artículo 139 de la Constitución” (Tribunal Constitucional, 2006).

Para el presente caso de estudio, es importante resaltar que el derecho a una decisión fundada constituye uno de los elementos principales del debido procedimiento de acuerdo a reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional. En ese sentido, Guzmán señala que: “Este derecho se relaciona con el requisito esencial de motivación del acto administrativo, es decir que la decisión administrativa debe expresar los fundamentos que llevan a la emisión del acto. Caso contrario, resultaría muy complicado que el administrado pueda defenderse de lo resuelto por la administración si ello le perjudicase. Es por ello que la falta de motivación acarrea la nulidad del acto administrativo” (2009, p. 233).

En la misma línea, referente al derecho que tienen los administrados a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, Morón señala que es una prerrogativa “(...) a que las

decisiones de las autoridades respecto a sus intereses y derechos hagan expresa consideración de los principales argumentos jurídicos y de hecho, así como de las cuestiones propuestas por ellos en tanto hubieren sido pertinentes a la solución del caso” (2017, p. 82).

En ese sentido, hemos identificado que la Resolución de la Sala revela una vulneración al derecho del Banco a obtener una resolución motivada y fundada en derecho, debido a que omitió pronunciarse sobre el argumento central de la Comisión, a que en estricto las operaciones cuestionadas no eran operaciones no reconocidas, y por tanto no correspondía evaluar si el Banco contaba con un sistema de monitoreo idóneo que tenga como objetivo detectar operaciones que no corresponden al comportamiento habitual del denunciante.

Así las cosas, si a lo largo del procedimiento la Sala concluyó que el denunciante contaba con capacidad de ejercicio y realizó presencialmente las operaciones cuestionadas, no debió realizar el análisis de las medidas de seguridad adoptadas por el Banco, toda vez que ello implicaba determinar el comportamiento habitual de consumo del denunciante a fin detectar patrones de fraude mediante su sistema de alerta y monitoreo; y, estos supuestos en el presente caso no se configuraban debido que las operaciones fueron realizados por el propio consumidor.

Finalmente, podemos concluir que la Sala al omitir pronunciarse respecto al principal argumento de la Comisión, sobre la naturaleza que tendrían las operaciones denunciadas, esto es, que en estricto no eran operaciones no reconocidas, vulneró el principio del debido procedimiento administrativo.

VI. CONCLUSIONES

- Las entidades denunciadas cumplieron con su deber de idoneidad en el servicio al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante; por lo cual, coincido con lo resuelto por la Comisión y la Sala; el Banco y Scotia Fondos no tenían el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante; sin embargo, considero que debió fundamentar su posición de forma más amplia, considerando las implicancias de acoger denuncias similares en términos de costos de transacción.

- El Banco y Scotia Fondos adoptaron las medidas de seguridad necesarias tanto en la cuenta de ahorros como en la cuenta de fondos mutuos del denunciante, toda vez que las operaciones no reconocidas cuestionadas fueron realizadas de manera presencial por el consumidor, con lo cual coincidimos con la posición de la Comisión.

- La Sala no debió realizar el análisis de las medidas seguridad exigidas a las entidades financieras en este caso, toda vez que para ello, era necesario identificar aquellas transacciones que no correspondían al comportamiento habitual del denunciante mediante el sistema de alerta y monitoreo del Banco y así identificar patrones de fraude; sin embargo, estos supuestos no se configuran, debido a que las operaciones cuestionadas fueron realizadas por el propio consumidor.

- La Sala inobservó el principio de debido procedimiento administrativo al omitir pronunciarse respecto al principal argumento de la Comisión, sobre la naturaleza que tendría las operaciones cuestionadas por el denunciante, debido a que al ser operaciones que fueron realizadas por el propio consumidor, en estricto no son operaciones no reconocidas.

BIBLIOGRAFÍA

Doctrina

- Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. Revista de Actualidad Mercantil. Lima, 2017, N° 5, ISSN:2523-2851. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/19523>
- Baca, V. (2012). La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley de Procedimiento Administrativo General. Revista Derecho & Sociedad N° 37, 267-268.
- Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. Revista de la Competencia y Propiedad Intelectual N° 10(6), 14-20. Recuperado de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>
- Cabrera Rodriguez, N. C., & Lombana Ortiz, M. A. (2016). Fraude financiero con tarjetas en Colombia 2010 a 2015: Ilustración de su evolución y prevención. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/607
- Escobar Rozas, F. (2011). Entendiendo el mercado: la contratación estandarizada como forma de mitigar los problemas de insatisfacción y de selección adversa. Advocatus, (024), 139-158. Recuperado de <https://doi.org/10.26439/advocatus2011.n024.3178>
- Guzmán Napurí, C. (2009). Los principios generales del derecho administrativo. IUS ET VERITAS, 19(38), 228-249. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203>
- Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. Revista de actualidad mercantil, 2, 31-40.

- Morón, J. (2017). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley No 27444 (Décimo Segundo; Gaceta Jurídica, Ed.). Lima.
- Varsi-Rospigliosi, Enrique, & Torres-Maldonado, Marco Andrei. (2019). El nuevo tratamiento del régimen de la capacidad en el Código Civil peruano. Acta bioethica, 25(2), 199-213. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000200199>

Tesis

- Balcazar, W. (2017). “Medidas de seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en tarjetas de crédito y débito”. Tesis para obtener el título de Abogada. Universidad Peruana Antenor Orrego, Trujillo.
- Meza, P. (2012). “El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación”. Tesis para obtener el título de Abogada. PUCP, Lima.

Jurisprudencia

- Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI. Resolución 2063-2018/SPC-INDECOPI. (2018).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI. Resolución 0922-2019/SPC-INDECOPI. (2019).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI. Resolución 0009-2021/SPC-INDECOPI. (2021).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI. Resolución 0069-2021/SPC-INDECOPI. (2021).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI. Resolución 2272-2018/SPC-INDECOPI. (2018).
- Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI. Resolución 0101-2021/SPC-INDECOPI. (2021).
- Tribunal Constitucional. Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente No 0008-127 2003-AI/TC. (2003)

- Tribunal Constitucional. Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente No 5085-2006-PA/TC. (2006)

Normas

- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, Diario Oficial El Peruano (02 de setiembre de 2010) (2010).
- Gestión de la seguridad de la información, Circular N° G- 140 -2009, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (02 de abril de 2009) (2009).
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702, Diario Oficial El Peruano (09 de diciembre de 1996) (1996).
- Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras, Resolución CONASEV N° 0068-2010, CONASEV (16 de julio de 2010) (2010).
- Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Resolución S.B.S. N° 6523-2013, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (30 de octubre de 2013) (2013).
- Reporte de operaciones realizadas con tarjetas de crédito y/o débito no reconocidas por los usuarios, Circular N° B-2234-2016, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (23 de noviembre de 2016) (2016).
- Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 24777, Diario Oficial El Peruano (25 de enero de 2019) (2019).

ANEXOS

A. Resolución N° 1985-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019. (Anexo 1)

B. Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI del 04 de agosto de 2020. (Anexo 2)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

RESOLUCIÓN FINAL N° 1985-2019/CC1

DENUNCIANTE : ROBERTO HERNANDO FRANCO BRAVO (SEÑOR FRANCO)
DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (BANCO)
 SCOTIA FONDOS SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS
 MUTUOS S.A. (SCOTIA FONDOS)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 NULIDAD
 DEBER DE IDONEIDAD
 IMPROCEDENCIA POR PRESCRIPCIÓN
ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

Lima, 25 de setiembre de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 21 de febrero de 2019, el señor Franco denunció al Banco por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)¹, señalando lo siguiente:
 - (i) El 21 de enero de 2016, realizó un depósito en su Cuenta de Ahorros en Dólares N°063*****84 por el importe de US\$ 1 453 488,37, producto de la venta del inmueble su propiedad.
 - (ii) El 27 de enero de 2016, con una parte de los fondos de su cuenta de ahorros, abrió la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13 con un capital de US\$ 1 300 000,00.
 - (iii) En tan solo tres (3) meses, aproximadamente, esto es, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, se retiraron indebidamente US\$ 153 488,37 de su cuenta de ahorros.
 - (iv) Asimismo, desde el 25 abril de 2016 hasta el 3 de noviembre de 2017, se realizaron cincuenta y siete (57) operaciones de rescate no reconocidas de su cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, por la suma de US\$ 1 253 280,46, las cuales fueron abonadas en su Cuenta de Ahorros en Dólares N°063*****84, desde la que se continuaron efectuando retiros hasta dejarla sin fondos a noviembre de 2017, esto es, hasta la fecha en que se bloqueó dicha cuenta de ahorros.
 - (v) Fue manipulado por personas inescrupulosas que, aprovechándose de su estado de psicológico y su avanzada edad, sustrajeron los fondos tanto de su Cuenta de Ahorros en Dólares N°063*****84 y de su cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13,

¹ Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano, vigente desde el 2 de octubre del 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

sin que el Banco adoptara las medidas de seguridad correspondientes para evitar la realización de operaciones con cargo a dichas cuentas.

- (vi) El Banco no alertó sobre las operaciones no reconocidas efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, pese a que eran inusuales.
 - (vii) Finalmente, respecto a su cuenta de ahorros, el Banco no le entregó clave dinámica generada por dispositivo *Token*, teniendo en consideración su edad y estado de salud, como medida de seguridad para la realización de operaciones.
2. El señor Franco solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco devolver el monto ascendente a US\$ 1 406 768,83 por concepto del dinero sustraído indebidamente de su cuenta de ahorros y su cuenta de fondos mutuos. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Por Resolución N° 1 del 18 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) incluyó de oficio al presente procedimiento a Scotia Fondos como co-denunciada y admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Franco, conforme a lo siguiente:

“SEGUNDO: admitir a trámite la denuncia del 21 de febrero de 2019, interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A y Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A., por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A. no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas de su Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 entre los días 26 y 27 de abril de 2016², por el monto total de US\$ 153 488,37.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13 entre abril de 2016 y noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46.*
- (iii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los proveedores denunciados no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84 y la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, no verificando la capacidad de ejercicio del consumidor, específicamente su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.*

² Cabe señalar que inicialmente se indicó que la fecha correspondía al 2018; sin embargo, mediante Resolución N° 4 de 24 de abril de 2019, se enmendó dicha fecha con efecto retroactivo, precisando que correspondía al 2016.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (iv) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A no habría entregado al consumidor clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones”.*
4. El 17 de abril de 2019, se llevó a cabo la audiencia de conciliación programada por la Secretaría Técnica; sin embargo, únicamente asistió Scotia Fondos.
5. Asimismo, en la misma fecha, el Banco presentó sus descargos, señalando a lo siguiente:
- (i) El señor Franco hizo referencia a operaciones realizadas en abril de 2016 y no de 2018, conforme fue consignado en la imputación de cargos. Sin perjuicio de ello, en sus sistemas tampoco registraba operación alguna efectuada en abril de 2018.
 - (ii) En su denuncia, el señor Franco no hizo referencia alguna a operaciones concretas que cuestione que se hayan efectuado en su cuenta de ahorros.
 - (iii) Respecto a las operaciones efectuadas con cargo a la cuenta de ahorros, no podía negarse a aceptar las instrucciones del señor Franco, pues este no fue declarado interdicto.
 - (iv) El señor Franco otorgó poder a una tercera persona para interponer la presente denuncia; sin embargo, alegó que no habría tenido facultades mentales suficientes para la realización de operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, lo cual no resultaba coherente.
 - (v) Entregó al señor Franco la clave dinámica *Token*, siendo que este se encontraba afiliado al sistema de clave digital desde el 27 de setiembre de 2018, conforme se apreciaba de los reportes de sus sistemas.
6. Además, en la referida fecha, Scotia Fondos presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) Se argumentó que el señor Franco sufría de problemas psicológicos y neurológicos desde 2013; sin embargo, a lo largo de la denuncia se incurrió en constantes contradicciones, pues se indicó que el consumidor realizó la venta de su inmueble y depositó el dinero obtenido en su cuenta de ahorros el 27 de enero de 2016, siendo que, posteriormente, abrió una cuenta de fondos mutuos, es decir, que tales actos jurídicos fueron realizados luego de que presuntamente perdiera el discernimiento.
 - (ii) Tales argumentos contradictorios demostraban que el denunciante pretendía hacer creer que su capacidad de discernimiento variaba en el transcurso de los años, señalando que tenía capacidad para la suscripción de cuotas en la cuenta de sus fondos mutuos, pero que, para los rescates que se efectuaron tres (3) meses





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

después, perdió su capacidad de discernimiento. Asimismo, para la interposición de la presente denuncia, el consumidor otorgó poder a una tercera persona, lo cual implicaba reconocer nuevamente, su capacidad de discernimiento.

- (iii) El informe psicológico de fecha 9 de abril de 2018, con el cual se pretendía acreditar la situación psicológica del señor Franco, no resultaba válido, pues constituía un documento particular y no fue realizado por una institución pública o privada de reconocido prestigio, así como tampoco se tenía certeza de la trayectoria profesional de la persona que firmó dicho informe.
- (iv) El referido informe psicológico, fue emitido con posterioridad a la fecha de realización de las operaciones de rescate cuestionadas, por lo que, de ser válido, no acreditaba la falta de discernimiento del consumidor al momento en que se efectuaron dichas transacciones.
- (v) El señor Franco celebró la suscripción de cuotas y rescates con pleno uso de sus facultades mentales, demostrando capacidad de decisión sobre sus transacciones económicas.
- (vi) Las operaciones de rescate cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el señor Franco, para lo cual se identificó con su documento nacional de identidad (DNI), suscribió las órdenes de instrucción de rescate y consignó su huella dactilar. Asimismo, las operaciones de rescate se efectuaron a través de abono en cuenta del consumidor, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fondos Mutuos.
- (vii) No se acreditó que el señor Franco sufriera de demencia senil ni tampoco existía resolución judicial alguna que lo declarara incapaz, por lo que no se encontraba imposibilitado para celebrar actos jurídicos válidos.

7. Mediante Resolución N° 8 del 8 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica amplió la imputación de cargos efectuada contra el Banco, conforme a lo siguiente:

“PRIMERO: ampliar la imputación de cargos establecida en la Resolución N° 1 del 18 de marzo de 2019, respecto a la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por lo siguiente:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.*





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063*****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones”.*
8. Asimismo, a través de la referida resolución se requirió al Banco, entre otros, que cumpliera con presentar copia completa de los estados de cuenta de la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063*****84, correspondiente al periodo comprendido desde que se abrió hasta que se bloqueó dicha cuenta, incluidos los estados de cuenta de noviembre y diciembre de 2016.
9. Por escrito del 15 de agosto de 2019, el Banco presentó sus descargos, señalando que se debía declarar la improcedencia de la denuncia por prescripción, respecto de la ampliación de cargos efectuada en su contra, pues las operaciones cuestionadas se realizaron entre los periodos comprendidos desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016 y desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de enero de 2017. Asimismo, la entidad bancaria indicó que no era posible presentar los estados de cuenta solicitados, pues no contaba con autorización expresa del consumidor.
10. Mediante Resolución N° 9 del 22 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica requirió al Banco que cumpliera con presentar, entre otros, el sustento probatorio que acredite la validez de las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, durante el periodo comprendido desde enero de 2016 hasta la fecha en que se bloqueó dicha cuenta.
11. El 28 de agosto de 2019, el señor Franco presentó un escrito autorizando el levantamiento de su secreto bancario, a fin de que el Banco presente ante la Secretaría Técnica información referida a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84.
12. Asimismo, en la misma fecha, el Banco presentó un escrito, indicando que el señor Franco no denunció que un tercero haya efectuado consumos que no reconocía, pues estos fueron realizados por el consumidor, sino que este no tenía facultades mentales suficientes.
13. A través de la Resolución N° 10 del 2 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica requirió, entre otros, la siguiente información:

Al señor Franco

- (i) Con relación a las operaciones efectuadas con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, desde el 21 de enero de 2016 hasta noviembre de 2017, especificar si realizó dichas operaciones de manera personal o si las desconocía; e,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (ii) indicar si desconocía las firmas consignadas en las Solicitudes de Rescate presentadas por Scotia Fondos, respecto de las operaciones de rescate cuestionadas.

Al Banco

- (i) Presentar copia de los estados de cuenta de la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, correspondientes a los periodos de noviembre y diciembre de 2016, así como de octubre y noviembre de 2017.
- (ii) Presentar el sustento probatorio que acredite la validez de las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84.

A Scotia Fondos

- (i) Presentar copia de la solicitud del rescate efectuado el 27 de julio de 2017, por el monto de US\$ 25 014,66 (Certificado N° A0104350), debidamente suscrita por el señor Franco.
14. El 6 de setiembre de 2019, el Banco presentó un escrito señalando que resultaba físicamente imposible presentar el sustento probatorio de las operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, pues eran más de mil ochocientas (1 800) operaciones, se habían realizado hace tres (3) años y por diversos canales, siendo que le tomaría un plazo no menor de seis (6) meses cumplir con el requerimiento efectuado.
15. Asimismo, en dicha fecha, Scotia Fondos presentó copia de la solicitud del rescate efectuado el 27 de julio de 2017, por el monto de US\$ 25 014,66 (Certificado N° A0104350).
16. Por escrito del 9 de setiembre de 2019, el señor Franco indicó lo siguiente:
- (i) Con relación a las operaciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, desde el 21 de enero de 2016 hasta noviembre de 2017, desconocía dichas operaciones, a pesar que estuvo presente, pues dado su deterioro mental y por su condición de adulto mayor no estuvo consciente de tales actos, por ello, el 24 de setiembre de 2018, solicitó al Banco información sobre las tarjetas con las cuales se realizaron los retiros del 2016 al 2017.
 - (ii) Respecto de las firmas consignadas en las solicitudes de rescate presentadas por Scotia Fondos, las mismas correspondían a su persona; no obstante, tales rescates los realizó por orden de una tercera persona, quien era su secretaria y estuvo presente en todas las solicitudes obligándolo y/o manipulándolo para que firmara, pues no tenía capacidad cognitiva debido a su enfermedad neurológica.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

17. En la misma fecha, el Banco presentó copia de los estados de cuenta de la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, correspondientes a los periodos de noviembre y diciembre de 2016, así como de octubre y noviembre de 2017.
18. El 18 de setiembre de 2019, Scotia Fondos presentó un escrito reiterando los argumentos de sus descargos e indicando que el denunciante, a través del escrito del 9 de setiembre de 2018, reconoció que participó presencialmente en todas las operaciones de rescate cuestionadas y que reconocía las firmas consignadas en las solicitudes de rescate.
19. Asimismo, en la referida fecha, el Banco presentó un escrito indicando que la facultad sancionatoria de la autoridad administrativa se encontraba prescrita respecto de las operaciones realizadas antes del 21 de marzo de 2017. Además, precisó que el asunto de discusión versaba sobre la capacidad del denunciante, lo cual era determinado por el Poder Judicial.

ANÁLISIS

Cuestiones previas

(i) De la nulidad parcial de la Resolución N° 1

20. La nulidad de los actos administrativos constituye una herramienta jurídica por medio de la cual se corrigen determinadas imperfecciones en el procedimiento; por ejemplo, cuando existen actos contrarios a la Constitución o a las leyes y al debido procedimiento. En ese sentido, en atención al denominado “principio de trascendencia”, se requiere sancionar con nulidad aquellos actos administrativos que causan un grave perjuicio al procedimiento o a los derechos de los administrados.
21. Al respecto, el artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo³, encontrándose entre sus causales de nulidad el defecto u omisión de sus requisitos de validez.
22. Asimismo, el artículo 3 del citado cuerpo normativo⁴ establece como uno de los requisitos de validez de los actos administrativos su objeto, que según indica el numeral 5.4 del

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 10°.- Causales de nulidad.

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

artículo 5 de la misma ley, debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

23. Por su parte, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal en el artículo VII del Título Preliminar y en el artículo 122; tal principio impone la obligación del juzgador de fallar según lo alegado⁵. Por tanto, el juzgador, al fallar, debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, tampoco omitir lo expresamente pretendido⁶.
24. El artículo 156 del TUO de la LPAG establece que corresponde a la autoridad administrativa encauzar de oficio el procedimiento⁷. Asimismo, el numeral 3 de su artículo 254 señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente

(...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...)

Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten las pruebas a su favor.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 24 de abril de 1993.**

Título Preliminar, Artículo VII.- Juez y Derecho.- El juez debe aplicar el derecho que corresponda al proceso aunque no haya sido invocado por las partes o lo haya sido erróneamente. Sin embargo, no puede ir más allá del petitório ni fundar su decisión en hechos diversos de los que han sido alegados por las partes.

Artículo 122°.- Contenido y suscripción de las resoluciones. - Las resoluciones judiciales contienen: (...)

3. La relación correlativamente enumerada de los fundamentos de hecho y los respectivos de derecho que sustentan la decisión, la que se sujeta al mérito de lo actuado y al derecho;

4. La expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena respecto de todos los puntos controvertidos. (...)

- ⁶ Al respecto, Juan Monroy Gálvez comenta lo siguiente: "Siendo el juez la persona encargada de declarar el derecho que corresponda al caso concreto, y pese a que las normas que regulan el trámite que lo conducirá a producir dicha declaración son de naturaleza pública, el derecho que declara - nos referimos al contenido de su declaración - es de naturaleza privada, en consecuencia, le pertenece a las partes. Por tal razón el juez civil no tiene facultad para afectar la declaración de voluntad del pretensor (demandante) y concederle más allá de lo que éste ha pretendido en su demanda. Sin embargo, este impedimento no se presenta cuando el juez otorga menos de lo demandado, dado que tal declaración se habrá expedido cuando, por ejemplo, el juez estime que el demandante no probó todos los extremos de su pretensión". MONROY GALVEZ, Juan, Introducción al Proceso Civil. Tomo I. Bogotá: Editorial Temis SA., 1996. Págs. 90-91.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 156°.- Impulso del procedimiento

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

que la resolución que da inicio al trámite del procedimiento sancionador contenga la calificación de las presuntas infracciones de los hechos imputados a título de cargo⁸.

25. Por último, se debe considerar que los procedimientos seguidos por esta instancia para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor son procedimientos sancionadores y trilaterales; y, en mérito a dicha naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración.
26. De la revisión del escrito de denuncia del 21 de febrero de 2019, se observa que el señor Franco señaló que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se efectúen operaciones no reconocidas con cargo a su cuenta de ahorros, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por la suma de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.
27. No obstante, mediante Resolución N° 1 del 18 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica imputó como presunto hecho infractor lo siguiente:

*“(i) Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A. no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas de su Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 entre los días 26 y 27 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37.*
28. De la revisión de la mencionada resolución, se aprecia que la Secretaría Técnica consideró un hecho que no fue materia de denuncia por parte del señor Franco, referido al periodo en el cual se habrían efectuados las operaciones no reconocidas por la suma de US\$ 153 488,37, durante el 26 y 27 de abril de 2016.
29. En tal sentido, por Resolución N° 8 del 6 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica resolvió ampliar la imputación de cargos contra el Banco, por lo siguiente:

“PRIMERO: ampliar la imputación de cargos establecida en la Resolución N° 1 del 18 de marzo de 2019, respecto a la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por lo siguiente:

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

- (...)
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
- (...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones”.*

30. Conforme a ello, puede advertirse que, a partir de la Resolución N° 8, se procedió a recoger de manera adecuada la conducta cuestionada en el periodo indicado por el señor Franco.
31. En ese sentido, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1, en el extremo que imputó al Banco la presunta infracción referida a que no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas de su cuenta de ahorros entre los días 26 y 27 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, contenida en el punto primero de la parte resolutive de la mencionada resolución; en la medida que tal hecho no guarda congruencia con la denuncia del consumidor.

(ii) Del orden de análisis de las presuntas infracciones imputadas

32. En el presente caso, la Secretaría Técnica imputó al Banco y a Scotia Fondos las siguientes presuntas infracciones:

Por Resolución N° 1

“(…)

- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13 entre abril de 2016 y noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46.*
- (iii) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los proveedores denunciados no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84 y la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, no verificando la capacidad de ejercicio del consumidor, específicamente su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.*
- (iv) *Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A no habría entregado al consumidor clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones”.*





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Por Resolución N° 8

- (i) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.*
- (ii) *Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.*

(Subrayado agregado)

33. De lo anterior se advierte que, el análisis de la imputación efectuada, referida a la presunta falta de medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84 y la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, sin verificarse la capacidad de ejercicio del consumidor, específicamente su elevada edad y su estado psicológico y neurológico (tercera imputación efectuada mediante Resolución N° 1), constituye una circunstancia previa para poder analizar la imputación referida a no haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes para evitar la realización de operaciones no reconocidas con cargo a la cuenta de fondos mutuos (segunda imputación efectuada mediante Resolución N° 1), así como a la cuenta de ahorros (primera y segunda imputación efectuada mediante Resolución N° 8).
34. En consecuencia, esta Comisión considera que corresponde analizar las imputaciones planteadas por la Secretaría Técnica, en el siguiente orden, como presuntas infracciones a:
- (i) *Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto los proveedores denunciados no habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84 y la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, no verificando la capacidad de ejercicio del consumidor, específicamente su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.*
- (ii) *Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de*





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.

- (iii) Los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones”.
- (iv) Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13 entre abril de 2016 y noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46.
- (v) Los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotiabank Perú S.A.A no habría entregado al consumidor clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones”.

35. Cabe precisar que, el orden de análisis de las imputaciones no altera el derecho de defensa de los proveedores denunciados, en la medida que se les brindó la oportunidad de ejercer su defensa durante el procedimiento.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

36. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁹.
37. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado¹⁰. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

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.

(...)

¹⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

(i) Sobre la presunta infracción referida a que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063***84, al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, específicamente su elevada edad y su estado psicológico y neurológico**

38. El señor Franco denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, pues no verificó su capacidad de ejercicio, específicamente por su elevada edad y estado psicológico y neurológico.
39. Por su parte, el Banco señaló que no podía negarse a aceptar las instrucciones del señor Franco para la realización de las operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, pues este no fue declarado interdicto. Asimismo, indicó que el consumidor otorgó poder a una tercera persona para interponer la presente denuncia, por lo que no podía pretender alegar que no había tenido facultades mentales suficientes para la realización de operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, pues ello no resultaría coherente.
40. En este punto, es pertinente señalar que el análisis de la conducta denunciada se circunscribirá a determinar únicamente las medidas de seguridad correspondientes para verificar la capacidad de ejercicio del consumidor, siendo que las medidas de seguridad referidas a la validez de tales operaciones, así como para detectar y alertar sobre la inusualidad de las mismas, serán analizadas independientemente más adelante.
41. Ahora bien, previamente al análisis de fondo del presente extremo denunciado, esta Comisión considera pertinente desarrollar la figura jurídica de la *capacidad*, así como el mecanismo previsto por el ordenamiento jurídico para ejercer los derechos de aquellas personas declaradas como incapaces.
42. La capacidad es la aptitud de las personas para adquirir derechos y contraer obligaciones, es decir, para realizar actos jurídicos válidos, siendo un elemento para la eficacia de los actos jurídicos. La capacidad puede ser de dos (2) tipos: de goce y de ejercicio. La primera es la atribución para ser titular de derechos jurídicamente establecidos y ser pasible de obligaciones, la cual se adquiere con el nacimiento y termina con la muerte. La segunda es la aptitud para realizar actos jurídicos válidos, que se adquiere con la mayoría de edad. Cabe precisar que la incapacidad de ejercicio se da cuando una persona no puede ejercitar por sí misma sus derechos de manera absoluta o relativa.





43. El Código Civil, vigente al momento de la ocurrencia de los hechos materia de controversia¹¹, establece que tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho (18) años, salvo, entre otros supuestos, aquellas que por cualquier causa se encuentren privadas de discernimiento (incapacidad absoluta) y aquellas que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su libre voluntad (incapacidad relativa)¹².
44. Dicho cuerpo normativo dispone, además, que la figura jurídica de la curatela se instituye para los incapaces mayores de edad¹³, no siendo posible que se nombre curador para los incapaces sin que proceda una declaración judicial de interdicción¹⁴.
45. Por ello, cuando se produzca alguna causa que se considere limitativa de la capacidad de ejercicio de un mayor de edad que es considerado apto legalmente, debe solicitarse su interdicción a través de una declaración judicial de incapacidad de obrar. Así, la determinación de la incapacidad debe ser declarada por la autoridad judicial y no al libre arbitrio de cualquiera, sea o no pariente del afectado. Ello ofrece la garantía de imparcialidad en la evaluación de las causas que originarían la interdicción.
46. En el presente caso, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, si bien se aprecia que se efectuaron diversas operaciones con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad del señor Franco, desde el 21 de enero de 2016 hasta el 3 de noviembre de 2017, no se aprecia declaración judicial de interdicción alguna ni el

¹¹ Cabe señalar que el 4 de setiembre de 2018, esto es, con posterioridad a la fecha de ocurrencia de los hechos materia de denuncia, se publicó el Decreto Legislativo N° 1384, mediante el cual se modificaron diversas normas del Código Civil, fundamentalmente en cuanto al tema de la *capacidad*.

¹² **CÓDIGO CIVIL, aprobado por Decreto Legislativo N° 295 y publicado el 25 de julio de 1984**

Artículo 42°.- Plena capacidad de ejercicio

Tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años de edad, salvo lo dispuesto en los artículos 43 y 44.

Artículo 43°.- Incapacidad absoluta

Son absolutamente incapaces:

(...)

2.- Los que por cualquier causa se encuentren privados de discernimiento.

Artículo 44°.- Incapacidad relativa

Son relativamente incapaces:

(...)

3.- Los que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su libre voluntad.

¹³ **CÓDIGO CIVIL, aprobado por Decreto Legislativo N° 295 y publicado el 25 de julio de 1984**

Artículo 565°.- La curatela se instituye para:

1.- Los incapaces mayores de edad.

(...)

Artículo 583°.- Pueden pedir la interdicción del incapaz su cónyuge, sus parientes y el Ministerio Público.

¹⁴ **CÓDIGO CIVIL, aprobado por Decreto Legislativo N° 295 y publicado el 25 de julio de 1984**

Artículo 566°.- Requisito indispensable para la curatela

No se puede nombrar curador para los incapaces sin que preceda declaración judicial de interdicción, salvo en el caso del inciso 8 del artículo 44°.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

nombramiento —por parte de un juez— de un curador del consumidor durante dicho periodo.

47. En efecto, debe indicarse que si bien obra en el expediente copia del Informe médico del examen tomográfico del 2 de mayo de 2013 y del Informe Psicológico del 9 de abril de 2018¹⁵, en los cuales se indica que el señor Franco padecía de *“moderada atrofia cerebral cortical difusa con ventriculomegalia secundaria”*¹⁶ y un *“cuadro sintomatológico compatible con algún tipo de enfermedad neurodegenerativa”*¹⁷ que habría iniciado hace varios años, no se verifica que se haya declarado judicialmente su incapacidad, conforme lo dispone la norma, por lo que resultaba correcto que el Banco permitiera al consumidor realizar las operaciones cuestionadas con cargo a su cuenta de ahorros.
48. Asimismo, en el escrito de denuncia, si bien se indicó que el 27 de enero de 2016, el hijo del señor Franco comunicó a una gerente del Banco sobre el estado de salud mental de su padre y, posteriormente, a la asesora encargada de la cuenta bancaria, lo cierto es que no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite lo alegado, más aún si, conforme se ha señalado anteriormente, tampoco se verifica que, a dicha fecha, se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor; por lo que corresponde desestimar los argumentos alegados sobre el particular.
49. Por otra parte, en cuanto al argumento referido a que, al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas, el Banco no habría tomado en cuenta la condición especial de adulto mayor del consumidor, quien tenía ochenta y cuatro (84) años, corresponde señalar que, conforme se ha desarrollado anteriormente, la única manera para que se considere limitada la capacidad de ejercicio de un mayor de edad es que se haya declarado su interdicción judicial, lo cual no ocurrió en el presente caso.
50. Por lo tanto, queda acreditado que el Banco adoptó las medidas de seguridad correspondientes, al permitir la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, pues no se advierte que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor.

¹⁵ Ver fojas 114 y 143 del Expediente.

¹⁶ Sobre la atrofia cerebral cortical, la literatura médica señala que es el adelgazamiento de la corteza cerebral debida a pérdida de la población neuronal. Asimismo, se indica que la causa más frecuente de la atrofia cortical o atrofia de la corteza cerebral, en la que hay una pérdida importante de neuronas o células nerviosas, es una enfermedad neurodegenerativa, como la enfermedad de Alzheimer, por ejemplo.

Ver: <http://diccionario.cvirtual.org/es/termino/atrofia-cortical>

¹⁷ Sobre las enfermedades neurodegenerativas, la literatura médica señala que afectan varias actividades que el cuerpo realiza, como el equilibrio, movimiento, hablar, respirar y funciones del corazón. Muchas de estas enfermedades son genéticas. Las causas pueden ser alcoholismo, un tumor o un ataque cerebrovascular (ACV). Otras causas incluyen toxinas, químicos y virus. Otras veces, las causas se desconocen.

Ver: <https://medlineplus.gov/spanish/degenerativediseases.html>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

51. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco con el Banco, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto ha quedado acreditado que la entidad bancaria permitió correctamente la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.
- (ii) **Sobre la presunta infracción referida a que Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, al no verificar la capacidad de ejercicio del consumidor, específicamente su elevada edad y estado psicológico y neurológico**
52. El señor Franco denunció que Scotia Fondos no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, pues no verificó su capacidad de ejercicio, específicamente por su elevada edad y estado psicológico y neurológico.
53. Por su parte, Scotia Fondos señaló que el señor Franco celebró la suscripción de cuotas y rescates con pleno uso de sus facultades mentales, demostrando capacidad de decisión sobre sus transacciones económicas. Asimismo, añadió que no quedó acreditado que el consumidor sufriera de demencia senil ni tampoco existía resolución judicial alguna que lo declarara incapaz, por lo que no se encontraba imposibilitado para celebrar actos jurídicos válidos.
54. En el presente caso, conforme se ha señalado en el acápite anterior, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite la declaración judicial de interdicción del señor Franco ni el nombramiento —por parte de un juez— de un curador del consumidor.
55. En tal sentido, si bien se aprecia que se efectuaron diversas operaciones de rescate de la cuenta de fondos mutuos del señor Franco, desde 25 de abril de 2016 hasta el 3 de noviembre de 2017, no se aprecia declaración judicial de interdicción alguna, conforme lo dispone la norma, por lo que resultaba correcto que Scotia Fondos permitiera al consumidor realizar los rescates cuestionados.
56. Asimismo, es preciso indicar que el solo hecho de que el consumidor tenía la condición especial de adulto mayor con ochenta y cuatro (84) años, no implicaba en modo alguno que no contara con capacidad de ejercicio, pues, conforme se ha desarrollado anteriormente, la única manera para que se considere limitada la capacidad de ejercicio de un mayor de edad es que se haya declarado su interdicción judicial, lo cual no ocurrió en el presente caso.
57. Por lo tanto, queda acreditado que Scotia Fondos adoptó las medidas de seguridad correspondientes, al permitir la realización de operaciones de rescate en la Cuenta de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Fondos Mutuos N° A02***13, pues no se advierte que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor.

58. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado permitió correctamente la realización de operaciones de rescate en la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.

(iii) Sobre la presunta infracción referida a que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063***84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016**

59. Sobre el particular, es pertinente señalar que el artículo 121 del Código establece que, en materia de protección al consumidor, el plazo de prescripción para investigar y sancionar las infracciones administrativas a las disposiciones del Código vence a los dos (2) años contados a partir del día en que esta se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Precisa, además, que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión, se aplica lo dispuesto en el TUO de la LPAG¹⁸.

60. El numeral 250.2 del artículo 250 del TUO de la LPAG dispone que el cómputo del plazo de prescripción de la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, comenzará a partir de: (i) el día en que la infracción se hubiera cometido, en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes; (ii) el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción, en el caso de infracciones continuadas; o (iii) el día en que la acción cesó, en el caso de las infracciones permanentes¹⁹.

¹⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 121.- Plazo de prescripción de las infracciones administrativas

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 252.- Prescripción

(...)

252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de las infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

(...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

61. Transcurrido el plazo establecido por el artículo 121 del Código, el órgano resolutorio pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios. De ahí que el artículo 108 del Código establezca que la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se verifique la prescripción de la potestad sancionadora²⁰.
62. En el presente extremo de la denuncia, el señor Franco cuestionó que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.
63. Como se puede apreciar, la conducta denunciada constituye una infracción instantánea, dado que la misma es una acción que se consumó con la realización de las operaciones sin que se hayan adoptado las medidas de seguridad correspondientes, por lo que corresponde verificar cuándo el denunciante pudo tomar conocimiento de ello, a efectos de contabilizar el plazo de prescripción.
64. De lo actuado en el expediente, se advierte que el señor Franco indicó que desconocía las operaciones cuestionadas, a pesar que estuvo presente, únicamente porque no estuvo consciente de tales actos, dado su deterioro mental por su condición de adulto mayor; sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que se haya declarado judicialmente su incapacidad al momento en que se realizaron tales operaciones, por lo que no se verifica que este se haya visto impedido de tomar conocimiento de las operaciones, más aún si ha reconocido haber estado presente al momento que estas se efectuaron.
65. En ese sentido, a efectos de realizar el presente análisis, se tomará como referencia para el cálculo del plazo de prescripción del presente extremo de la denuncia las fechas de realización de las operaciones cuestionadas, estas son, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, pues desde aquella oportunidad el consumidor estuvo en la posibilidad de cuestionar la presunta infracción denunciada.
66. Así, atendiendo a que la denuncia fue interpuesta el 21 de febrero de 2019, se verifica que ha transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años previsto en el artículo 121 del Código, lo cual se grafica en la siguiente línea de tiempo:

²⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 108.- Infracciones administrativas

(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos:

(...)

d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.

(...)



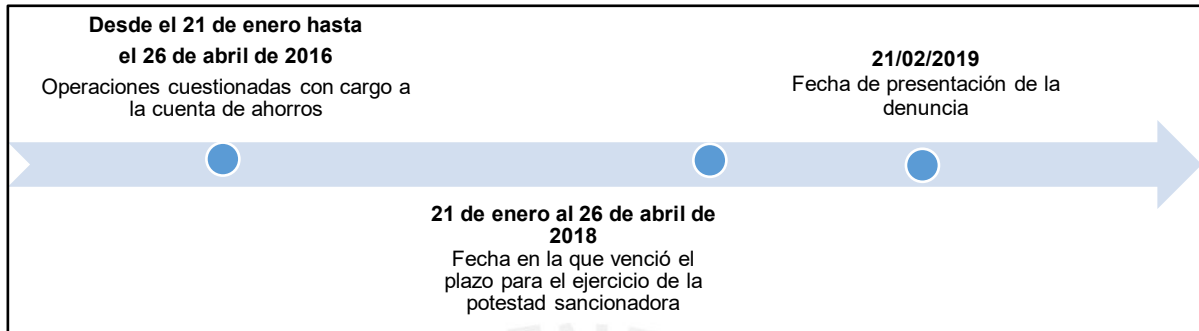


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Línea de tiempo N° 1



67. Por tanto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente, por prescripción, el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto de las operaciones realizadas desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, en la medida que ha quedado acreditado que prescribió el plazo de la Comisión para ejercer la competencia a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa a la normativa de protección al consumidor.
68. Sin perjuicio de lo señalado, corresponde informar al denunciante que, si bien no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, respecto del extremo mencionado de la denuncia planteada; ello, no lo deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.
- (iv) Sobre la presunta infracción referida a que el Banco no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta**
69. El señor Franco denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, desde el 26 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, esto es, hasta noviembre de 2017, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.
- (a) De las operaciones no reconocidas realizadas desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017**

M-CPC-05/01





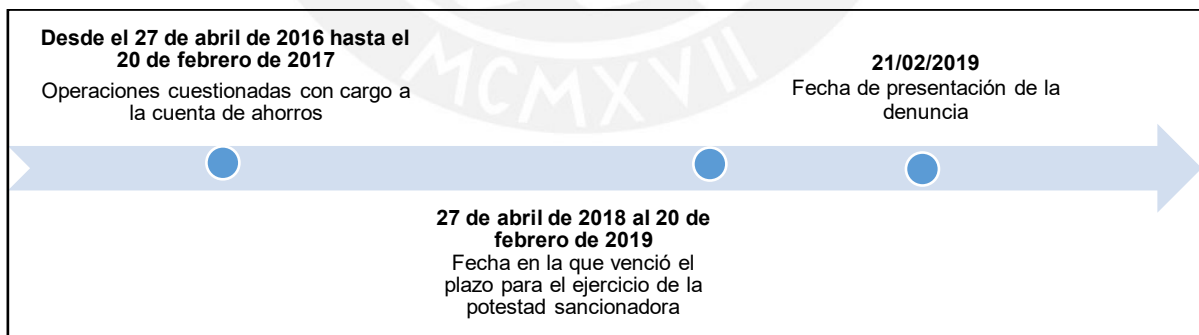
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

- 70. Al respecto, resulta pertinente señalar que, conforme se ha desarrollado en los numerales 56 a 58 de la presente resolución, la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se verifique la prescripción de la potestad sancionadora.
- 71. Como se puede apreciar, la conducta denunciada constituye una infracción instantánea, dado que la misma es una acción que se consumó con la realización de las operaciones sin que se hayan adoptado las medidas de seguridad correspondientes, por lo que corresponde verificar cuándo el denunciante pudo tomar conocimiento de ello, a efectos de contabilizar el plazo de prescripción.
- 72. En este punto, resulta preciso señalar que, conforme se desarrollado anteriormente, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que se haya declarado judicialmente la incapacidad del señor Franco al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas, por lo que no se verifica que este se haya visto impedido de tomar conocimiento de tales operaciones, más aún si ha reconocido haber estado presente al momento que estas se efectuaron.
- 73. En ese sentido, a efectos de realizar el presente análisis, se tomará como referencia para el cálculo del plazo de prescripción del presente extremo de la denuncia las fechas de realización de las operaciones cuestionadas, estas son, desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017, pues desde aquella oportunidad el consumidor estuvo en la posibilidad de cuestionar la presunta infracción denunciada.
- 74. Así, atendiendo a que la denuncia fue interpuesta el 21 de febrero de 2019, se verifica que ha transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años previsto en el artículo 121 del Código, respecto de las operaciones realizadas desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017, lo cual se grafica en la siguiente línea de tiempo:

Línea de tiempo N° 2



- 75. Por tanto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente, por prescripción, el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto de las operaciones realizadas desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017, en la



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

medida que ha quedado acreditado que prescribió el plazo de la Comisión para ejercer la competencia a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa a la normativa de protección al consumidor.

76. Sin perjuicio de lo señalado, corresponde informar al denunciante que, si bien no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, respecto del extremo mencionado de la denuncia planteada; ello, no lo deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

(b) De las operaciones no reconocidas realizadas desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017

77. Sobre el particular, es pertinente señalar que la relación jurídica que se genera entre una entidad financiera y un consumidor como consecuencia de la entrega de una tarjeta de crédito o débito, crea deberes y derechos para ambas partes. Entre las obligaciones del consumidor, están la de custodiar adecuadamente su tarjeta, mantener la confidencialidad de su clave secreta, comunicar a la entidad financiera sobre el robo, hurto o extravío de la tarjeta, entre otros.
78. En cuanto a las obligaciones de las entidades financieras, una condición implícita en los servicios financieros ofertados en el mercado, integrada a su idoneidad, es la garantía otorgada por los proveedores de que adoptarán las medidas de seguridad que fueran necesarias para garantizar que el patrimonio de los consumidores se encuentre debidamente resguardado. En ese sentido, debe entenderse que parte del servicio prestado por el Banco, implica la confianza que el consumidor deposita en los sistemas de seguridad con los que cuenta la institución financiera para la realización y aprobación de cualquier transacción comercial realizada a través de tarjetas de crédito o débito que afecte su patrimonio.
79. Por ello, en el marco de la relación comercial existente entre los consumidores y las entidades del sistema financiero, se exige a estas la implementación de mecanismos de seguridad destinados a proteger las transacciones que realizan sus clientes, evitando el uso indebido o fraudulento de las tarjetas de crédito o débito y, consecuentemente, la realización de operaciones no reconocidas por el consumidor.
80. Al respecto, mediante Resolución N° 10 del 2 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica requirió al señor Franco que, con relación a las operaciones efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, especificara si realizó dichas operaciones de manera personal o si las desconocía.
81. En atención al requerimiento efectuado, por escrito del 9 de setiembre de 2019, el representante del señor Franco en el presente procedimiento señaló lo siguiente:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

“(…) debo manifestar que el señor Roberto Hernando Franco Bravo, evidentemente desconoce dichas operaciones, a pesar que estuvo presente, pues dado su deterioro mental por su condición de adulto mayor no ha estado consciente de tales actos”.

82. De ello, se advierte que si bien, en el presente extremo denunciado, el señor Franco cuestionó que no se habrían adoptado las medidas de seguridad correspondientes para evitar la realización de operaciones no reconocidas, con cargo a su cuenta de ahorros, estas —*en estricto*— no constituyen operaciones no reconocidas por el uso indebido o fraudulento de las tarjetas asociadas a dicha cuenta, es decir, transacciones efectuadas por terceros y no por el consumidor.
 83. En efecto, si bien el señor Franco indicó que desconocía las operaciones cuestionadas, a pesar que estuvo presente, ello fue únicamente porque no habría estado consciente de tales actos, dado su deterioro mental por su condición de adulto mayor; sin embargo, tal condición de incapacidad alegada no ha quedado acreditada, pues no se ha verificado que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor al momento en que se realizaron dichas operaciones.
 84. Por tanto, esta Comisión considera que, al haberse determinado que fue el propio consumidor quien realizó las operaciones cuestionadas con cargo a su cuenta de ahorros, dichas operaciones resultan válidas, no correspondiendo analizar las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras para detectar y alertar transacciones inusuales, debido a que estas fueron realizadas de manera presencial por el consumidor.
 85. Al respecto, resulta oportuno mencionar que las medidas de seguridad exigidas a las entidades financieras referidas a contar con un sistema de monitoreo de operaciones, permiten detectar aquellas transacciones que no correspondan al comportamiento habitual de los consumidores e identificar los patrones de fraude; sin embargo, tales supuestos no se configuraron en el presente caso, dado que las operaciones cuestionadas fueron efectuadas por el consumidor, conforme se ha verificado anteriormente.
 86. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto ha quedado acreditada la validez de las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, pues se verificó que fueron realizadas presencialmente por el consumidor.
- (v) Sobre la presunta infracción referida a que Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13 entre abril de 2016 y el noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46**





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

87. El señor Franco denunció que el Banco no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen cincuenta y siete (57) operaciones de rescate no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, desde el 25 de abril de 2016 hasta el 3 noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 1

N°	Fecha	Monto
1	25/04/16	US\$ 50 003,88
2	27/04/16	US\$ 24 001,91
3	04/06/16	US\$ 25 002,86
4	21/06/16	US\$ 20 002,59
5	24/06/16	US\$ 11 701,55
6	07/07/16	US\$ 15 002,17
7	22/07/16	US\$ 130 020,60
8	11/08/16	US\$ 12 002,13
9	30/08/16	US\$ 13 002,55
10	31/08/16	US\$ 15 002,96
11	06/09/16	US\$ 20 004,05
12	16/09/16	US\$ 22 004,65
13	23/09/16	US\$ 17 003,70
14	30/09/16	US\$ 25 005,60
15	17/10/16	US\$ 35 008,40
16	11/11/16	US\$ 10 002,64
17	21/11/16	US\$ 18 004,92
18	02/12/16	US\$ 10 002,84
19	19/12/16	US\$ 30 009,00
20	03/01/17	US\$ 15 004,72
21	06/01/17	US\$ 15 004,76
22	21/01/17	US\$ 10 003,33
23	24/01/17	US\$ 20 006,71
24	09/02/17	US\$ 15 005,28
25	10/02/17	US\$ 15 005,30
26	21/02/17	US\$ 22 008,02
27	28/02/17	US\$ 35 013,01
28	15/03/17	US\$ 15 005,71
29	22/03/17	US\$ 15 005,81
30	31/03/17	US\$ 20 007,96
31	18/04/17	US\$ 20 008,38
32	25/04/17	US\$ 8 003,42
33	28/04/17	US\$ 20 008,61
34	09/05/17	US\$ 10 004,81
35	17/05/17	US\$ 13 006,48
36	25/05/17	US\$ 30 015,25
37	26/05/17	US\$ 30 015,38
38	02/06/17	US\$ 15 007,84





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

39	12/06/17	US\$ 25 013,33
40	16/06/17	US\$ 15 008,97
41	23/06/17	US\$ 18 009,83
42	05/07/17	US\$ 25 014,02
43	11/07/17	US\$ 10 005,68
44	12/07/17	US\$ 25 014,22
45	27/07/17	US\$ 25 014,66
46	27/07/17	US\$ 25 014,66
47	14/08/17	US\$ 8 000,06
48	24/08/17	US\$ 20 000,58
49	28/08/17	US\$ 20 000,74
50	06/09/17	US\$ 20 001,46
51	08/09/17	US\$ 10 000,83
52	20/09/17	US\$ 25 001,64
53	03/10/17	US\$ 15 000,00
54	09/10/17	US\$ 20 000,00
55	13/10/17	US\$ 10 000,00
56	30/10/17	US\$ 500,00
57	03/11/17	US\$ 90 750,00
	TOTAL	US\$ 1 253 280,46

(a) De las operaciones de rescate no reconocidas realizadas desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017

- 88. Sobre el particular, resulta pertinente señalar que, conforme se ha desarrollado en los numerales 56 a 58 de la presente resolución, la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se verifique la prescripción de la potestad sancionadora.
- 89. Como se puede apreciar, la conducta denunciada constituye una infracción instantánea, dado que la misma es una acción que se consumó con la realización de las operaciones sin que se hayan adoptado las medidas de seguridad correspondientes, por lo que corresponde verificar cuándo el denunciante pudo tomar conocimiento de ello, a efectos de contabilizar el plazo de prescripción.
- 90. En este punto, resulta oportuno señalar que, conforme se señalado anteriormente, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que se haya declarado judicialmente la incapacidad del señor Franco al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas, por lo que no se verifica que este se haya visto impedido de tomar conocimiento de tales operaciones, más aún si ha reconocido que las firmas consignadas en las solicitudes de rescate correspondían a su persona.
- 91. En ese sentido, a efectos de realizar el presente análisis, se tomará como referencia para el cálculo del plazo de prescripción del presente extremo de la denuncia las fechas de realización de las operaciones cuestionadas, estas son, desde el 25 de abril de 2016

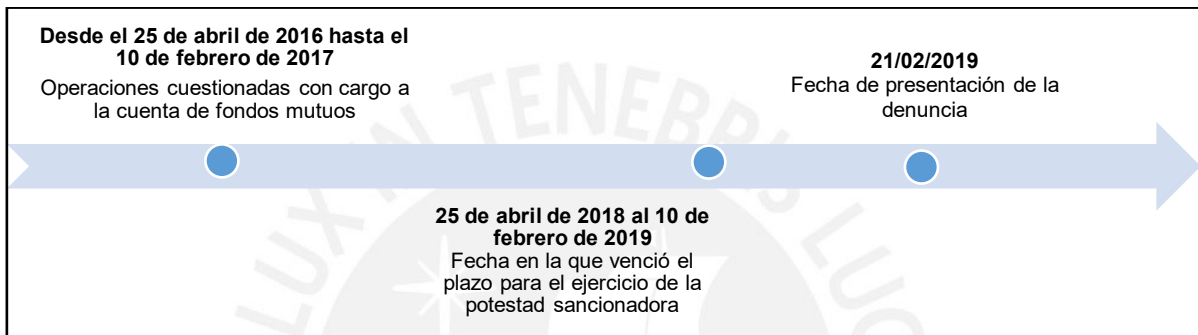




hasta el 10 de febrero de 2017, pues desde aquella oportunidad el consumidor estuvo en la posibilidad de cuestionar la presunta infracción denunciada.

- 92. Así, atendiendo a que la denuncia fue interpuesta el 21 de febrero de 2019, se verifica que ha transcurrido el plazo de prescripción de dos (2) años previsto en el artículo 121 del Código, respecto de las veinticinco (25) operaciones de rescate realizadas desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017, lo cual se grafica en la siguiente línea de tiempo:

Línea de tiempo N° 3



- 93. Por tanto, la Comisión considera que corresponde declarar improcedente, por prescripción, el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco, contra Scotia Fondos, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, respecto de las veinticinco (25) operaciones de rescate realizadas desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017, en la medida que ha quedado acreditado que prescribió el plazo de la Comisión para ejercer la competencia a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa a la normativa de protección al consumidor.

- 94. Sin perjuicio de lo señalado, corresponde informar al denunciante que, si bien no puede acceder al nivel de protección administrativa previsto en el Código, respecto del extremo mencionado de la denuncia planteada; ello, no lo deja en estado de indefensión, toda vez que nuestro ordenamiento legal ha previsto que pueda acceder a la vía judicial para hacer valer sus derechos, de considerarlo pertinente.

(b) De las operaciones de rescate no reconocidas realizadas desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017

- 95. En sus descargos, Scotia Fondos señaló que las operaciones de rescate cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el señor Franco, para lo cual se identificó con su documento nacional de identidad (DNI), suscribió las órdenes de instrucción de rescate y consignó su huella dactilar. Asimismo, las operaciones de rescate se efectuaron a través de abono en cuenta del consumidor, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fondos Mutuos.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

96. Para acreditar lo alegado, el proveedor denunciado presentó copia de las órdenes de "Solicitud de Rescate", debidamente suscritas por el consumidor, correspondientes a las treinta y dos (32) operaciones cuestionadas²¹, realizadas desde el 21 de febrero hasta el 3 de noviembre de 2017, conforme se muestra a continuación, a modo de ejemplo:

Imagen N° 1: Solicitud de la operación de rescate del 3 de noviembre de 2017 (Certificado N° A0210913)

Scotia Fondos
Solicitud de Rescate

Fecha : 02/11/2017 Hora : 10:20:06

Código de Participe: 203923

Nombre Del Participe: FRANCO BRAVO HERNANDO Doc. Identidad/N° RUC: CE 000190058

Tipo de Participación : SUCESSION INDIVISA

Fondo Mutuo : SCOTIA FONDO CASH S

Forma de Pago : Abono en Cuenta

Cuenta de Abono : 063-384

Orden de Pago en la Agencia :

Cuenta de Abono N° 063**884**

Nro. Solic.	Certificado	N° Cuotas	Monto	Forma de Rescate
308146	A0210913	0.0000	US\$. 90,750.00	RESCATE POR IMPORTE

Agencia de atención : 430 CAMINOS DEL INCA

Atendido por : 8020 - MORALES GORRIO ROCIO HORTENCIA

Observaciones :

Hernando Franco
Firma del Participe

Rocio Morales Gorrio
Gerente de Agencia
V°B° del Funcionario

Firma del señor Franco

²¹ Ver fojas 279 a 341 del Expediente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

97. En ese sentido, a partir de los medios probatorios citados, se aprecia que el consumidor brindó su consentimiento para la realización de las operaciones de rescate de su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13.
98. Aunado a ello, es pertinente señalar que, por escrito del 9 de setiembre de 2019, el representante del señor Franco señaló lo siguiente respecto a las solicitudes de rescate presentadas por Scotia Fondos:

“Las firmas que aparecen en las Solicitudes del Rescate presentadas por Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., si corresponden a mi poderdante, pero los hizo por orden de Patricia Yolanda Caballero Chamorro, quien era su secretaria part time y quien estaba presente en todas solicitudes obligándolo y/o manipulándolo a mi poderdante para que las firme, quien no tenía ninguna capacidad cognitiva para entender la cantidades que se retiraban ni seguir los movimientos bancarios, debido a su enfermedad neurológica”.

99. De ello, se aprecia que el señor Franco ha reconocido que las firmas consignadas en las solicitudes de rescate analizadas corresponden a su persona, sin que se verifique, conforme se ha desarrollado anteriormente, que haya sido declarado judicialmente incapaz al momento en que se efectuaron tales operaciones.
100. Por lo expuesto, esta Comisión considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto ha quedado acreditado que las treinta y dos (32) operaciones de rescate cuestionadas, realizadas desde el 21 de febrero hasta el 3 de noviembre de 2017, se efectuaron válidamente, pues contaron con el consentimiento del consumidor.
- (vi) Sobre la presunta infracción referida a que el Banco no habría entregado al consumidor clave dinámica generada por el dispositivo Token, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84**
101. El señor Franco denunció que el Banco no le habría entregado clave dinámica generada por el dispositivo *Token*, teniendo en consideración su edad y estado de salud, como medida de seguridad para la realización de operaciones con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84.
102. Por su parte, el Banco señaló que entregó al señor Franco la clave dinámica *Token*, siendo que este se encontraba afiliado al sistema de clave digital desde el 27 de setiembre de 2018, conforme se apreciaba de los reportes de sus sistemas.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

103. Sobre el particular, es pertinente señalar que, de acuerdo a la normativa emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP²², el ingreso de la clave dinámica (ya sea clave *Token*, clave de coordenadas o clave SMS, entre otros) representa la llave de autorización de las transacciones efectuadas a favor de terceros a través de canales electrónicos, la cual responde a un protocolo de seguridad que se impone implementar a las entidades financieras únicamente para este tipo de operaciones. Es de precisar que la clave de asignación dinámica varía para cada una de las operaciones a realizar, ello con el fin de prevenir el riesgo de fraude electrónico, siendo que solo mediante el ingreso correcto de dicha clave, el titular de la cuenta podrá realizar sus transacciones mediante la plataforma *web* de la entidad financiera.
104. En ese sentido, el análisis del presente extremo denunciado se circunscribirá en verificar —en primer término— si ha quedado acreditada la realización de operaciones con cargo a la cuenta de ahorros que requerían del ingreso de la clave dinámica *Token*, es decir, transacciones que se hayan efectuado a favor de terceros por canales electrónicos; luego de lo cual, corresponderá determinar si la entidad bancaria cumplió con entregar al consumidor la referida clave dinámica para autorizar dichas operaciones, conforme a lo establecido en la normativa sectorial.
105. Al respecto, es preciso señalar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones²³, por lo que la actuación de los partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código:
- *Primera etapa:*
Acreditación del defecto.- *El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; y,*
 - *Segunda etapa:*
Atribución del defecto.- *Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.*

22

CIRCULAR N° G-140-2009, GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Seguridad en operaciones de transferencia de fondos por canales electrónicos

Artículo 6.- En el caso de las operaciones de transferencia de fondos a terceros ofrecidas por las empresas para su realización a través de canales electrónicos, las empresas deberán implementar un esquema de autenticación de los clientes basado en dos factores como mínimo. Para el caso en que el canal electrónico sea Internet, uno de los factores de autenticación deberá ser de generación o asignación dinámica. Las empresas podrán utilizar otros factores de autenticación, en tanto éstos proporcionen un nivel de seguridad equivalente o superior respecto a los dos factores señalados, en particular cuando se trate de operaciones importantes según los límites que el banco determine de acuerdo a las características del producto o servicio ofrecido.

(...)

23

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019

Artículo 162.- 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.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

106. Por su parte, el artículo 196 del Código Procesal Civil²⁴, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
107. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
108. De modo tal, que a nivel normativo existe una disposición referida a que los administrados deben acreditar los hechos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
109. En ese sentido, correspondía al señor Franco acreditar que se efectuaron operaciones con cargo a su cuenta de ahorros que requerían el uso de clave dinámica *Token*; luego de lo cual, la entidad bancaria debería demostrar que entregó al consumidor la referida clave dinámica para autorizar dichas operaciones o que la presunta infracción denunciada no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.
110. Sin embargo, de la revisión del expediente, no se verifica documento alguno que permita a la Comisión, ni siquiera a nivel indiciario, inferir la presunta infracción denunciada, toda vez que no obra medio probatorio alguno que permita acreditar la realización de operaciones que requerían el ingreso de la clave dinámica *Token*, lo cual constituye el presupuesto objetivo para que surja la obligación de la entidad bancaria de implementar dicha medida de seguridad (factor de autenticación).
111. En efecto, de la revisión de los estados de cuenta que obran en el expediente²⁵, si bien se aprecia que se efectuaron diversas operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, desde el 21 de enero de 2016 hasta el 3 de noviembre de 2017, el señor Franco no ha cumplido con acreditar qué operaciones requerían el ingreso de la clave dinámica *Token*, es decir, cuáles de estas se efectuaron a favor de terceros mediante canales electrónicos.
112. Por otra parte, si bien el señor Franco alegó que el Banco no habría tomado en consideración su edad y su estado de salud para la entrega de la clave dinámica *Token* como medida de seguridad para la realización de operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, lo cierto es que, conforme se ha desarrollado en los párrafos anteriores, la normativa sectorial no establece la obligación de asignar una clave de dinámica teniendo en consideración la edad o estado de salud del consumidor, sino únicamente cuando se

²⁴ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL 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.

²⁵ Ver fojas 20 a 82 del Expediente.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

efectúan operaciones de transferencia de fondos a favor de terceros a través de canales electrónicos, lo cual no quedó acreditado en el presente caso.

113. Por tanto, en el presente caso, no se verifica la realización de operaciones que hayan requerido el ingreso de la clave dinámica *Token*, por lo que no es posible atribuir responsabilidad alguna a la entidad bancaria por la presunta falta de entrega o atribución de la referida clave dinámica para autorizar dichas operaciones.
114. Por lo expuesto, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto no quedó acreditado la realización de operaciones, con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, que hayan requerido la entrega de la clave dinámica *Token* por parte de la entidad bancaria, conforme a lo establecido en la normativa sectorial.

Sobre las medidas correctivas y el pago de las costas y costos

115. Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código, la Comisión considera que corresponde denegar la solicitud de medida correctiva, así como el pedido de las costas y costos del procedimiento planteados por el señor Franco.

RESUELVE

PRIMERO: declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1 de fecha 18 de marzo de 2019, en el extremo que imputó contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas de su cuenta de ahorros entre los días 26 y 27 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37; en la medida que tal hecho no guarda congruencia con la denuncia del consumidor.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la entidad bancaria permitió correctamente la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado permitió correctamente la realización de operaciones de rescate en la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

CUARTO: declarar improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al extremo referido a no haber adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen las operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, en tanto ha trascurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.

QUINTO: declarar improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al extremo referido a no haber adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen las operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017, en tanto ha trascurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.

SEXTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditada la validez de las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063*****84, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, pues se verificó que fueron realizadas presencialmente por el consumidor.

SÉTIMO: declarar improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al extremo referido a no haber adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen las veinticinco (25) operaciones de rescate de la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017, en tanto ha trascurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora.

OCTAVO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que las treinta y dos (32) operaciones de rescate de la Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13, realizadas desde el 21 de febrero hasta el 3 de noviembre de 2017, se efectuaron válidamente, pues contaron con el consentimiento del consumidor.

NOVENO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

realización de operaciones, con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, que hayan requerido la entrega de la clave dinámica *Token* por parte de la entidad bancaria, conforme a lo establecido en la normativa sectorial.

DÉCIMO: denegar la solicitud de medidas correctivas, así como el pedido de pago de las costas y costos del procedimiento planteados por el señor Roberto Hernando Franco Bravo.

DÉCIMO PRIMERO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación²⁶, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación²⁷, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁸.

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, María de Fátima Ponce Regalado y Evelyn Edith Chumacero Asención.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

²⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)”.

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

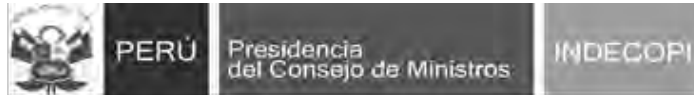
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

²⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 222.- Acto firme

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





TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 1

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ROBERTO HERNANDO FRANCO BRAVO

DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 SCOTIA FONDOS SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
 IMPROCEDENCIA

ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
 FONDOS Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN Y ENTIDADES FINANCIERAS SIMILARES

SUMILLA: *Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la entidad financiera no tenía el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, toda vez que dicho consumidor no fue declarado judicialmente interdicto, ni ha quedado acreditado que se haya informado a dicho proveedor sobre su alegada incapacidad.*

*Asimismo, se confirma la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la entidad denunciada no tenía el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de operaciones en la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, toda vez que dicho consumidor no fue declarado judicialmente interdicto, ni ha quedado acreditado que se haya informado a dicho proveedor sobre su alegada incapacidad.*

*Adicionalmente, se confirma la Resolución 1985-2019/CC1, en los extremos que declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del*

denunciante, desde: (i) el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016; y, (ii) el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora sobre tales supuestos.

En la misma línea, se confirma la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones de rescate realizadas cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02**13 de titularidad del denunciante, desde el 25 de abril hasta el 10 de febrero de 2017. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora.**

De otro lado, se revoca la Resolución 1985-2019/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063**84 de titularidad del denunciante, por un monto ascendente a US\$ 573 944,74, efectuadas desde el 21 de febrero hasta el mes de noviembre de 2017.**

Asimismo, se confirma la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la denunciada adoptó las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones de rescate realizadas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02**13 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, por cuanto estas fueron ejecutadas con el consentimiento del consumidor.**

Por último, se confirma la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los

artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditada la obligación por parte de la entidad financiera de entregar la clave digital Token, en tanto el denunciante no acreditó haber solicitado la misma

SANCIÓN:

Scotiabank Perú S.A.A. - 10 UIT, por no acreditar haber adoptado las medidas de seguridad pertinentes en la realización de 1133 operaciones.

Lima, 4 de agosto de 2020

ANTECEDENTES

1. El 21 de febrero de 2019, el señor Roberto Hernando Franco Bravo (en adelante, el señor Franco) denunció a Scotiabank Perú S.A.A (en adelante, Scotiabank)¹ y a Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos (en adelante, Scotia Fondos)², ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) El 21 de enero de 2016, realizó un depósito en su Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, por el importe de US\$ 1 453 488,37, producto de la venta del inmueble de su propiedad;
 - (ii) el 27 de enero de 2016, con una parte de los fondos depositados en su cuenta de ahorros, abrió la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 con un capital de US\$ 1 300 000,00;
 - (iii) desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2017, se retiró indebidamente de su cuenta de ahorros la suma de US\$ 153 488,37;
 - (iv) desde el 25 de abril de 2016 hasta el 3 de noviembre de 2017, se realizaron cincuenta y siete (57) operaciones de rescate no reconocidas con cargo a su cuenta de Fondos Mutuos A02****13, por el importe total de US\$ 1 253 280,46, las cuales fueron abonadas en su Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, desde la que se continuaron efectuando retiros hasta dejarla sin fondos en noviembre de 2017, esto es, hasta la fecha en que se bloqueó dicha cuenta de ahorros;
 - (v) personas inescrupulosas se aprovecharon de su estado psicológico y su avanzada edad, y sustrajeron los fondos tanto de su Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 y de su cuenta de Fondos Mutuos A02****13, sin

¹ R.U.C: 20100043140. Domicilio Fiscal: Av. Canaval y Moreyra N° 522 (Cruce con República de Panamá) Lima – Lima – San Isidro. Información obtenida de www.sunat.gob.pe

² R.U.C: 20384959416. Domicilio Fiscal: Calle Coronel Andrés Reyes N° 489 Urb. Jardín. Lima – Lima – San Isidro. Información obtenida de www.sunat.gob.pe

- que Scotiabank adoptará las medidas de seguridad correspondientes para evitar la realización de operaciones con cargo a dichas cuentas;
- (vi) Scotiabank no alertó sobre las operaciones no reconocidas efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros, pese a que las mismas fueron inusuales; y,
 - (vii) la entidad financiera no le entregó la clave dinámica dispositivo *Token*, teniendo en consideración su edad y estado de salud, como medida de seguridad para la realización de operaciones.
2. En virtud de lo antes mencionado, el señor Franco solicitó, en calidad de medida correctiva, que se ordene al Banco devolver el monto ascendente a US\$ 1 406 768,83, por concepto del dinero sustraído indebidamente de su cuenta de ahorros y su cuenta de fondos mutuos. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. En su defensa, Scotiabank señaló:
- (i) El señor Franco hizo referencia a operaciones realizadas en abril de 2016 y no de 2018, conforme fue consignado en la imputación de cargos; asimismo, en su sistema no se registró ninguna operación realizada en abril de 2018;
 - (ii) el denunciante no cumplió con identificar ni precisar las presuntas operaciones indebidamente realizada con cargo a su cuenta de ahorros;
 - (iii) su entidad no podía negarse a aceptar las instrucciones del señor Franco, debido a que este no fue declarado interdicto;
 - (iv) el señor Franco otorgó poder a una tercera persona para interponer la denuncia que dio origen al presente procedimiento; sin embargo, en su denuncia sustentó los hechos materia de análisis en que no tenía facultades mentales suficientes para la realización de operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, lo cual no resultaba coherente; y,
 - (v) entregó al señor Franco la clave dinámica *Token*, siendo que este se encontraba afiliado al sistema de clave digital desde el 27 de setiembre de 2018, conforme se apreciaba de los reportes de sus sistemas.
4. En su defensa, Scotia Fondos señaló lo siguiente:
- (i) El señor Franco argumentó que sufría de problemas psicológicos y neurológicos desde el 2013; sin embargo, a lo largo de la denuncia se incurrió en constantes contradicciones, pues se indicó que el consumidor realizó la venta de su inmueble y depositó el dinero obtenido en su cuenta de ahorros el 27 de enero de 2016, siendo que, posteriormente, abrió una cuenta de fondos mutuos, es decir, que tales actos jurídicos fueron realizados luego de que presuntamente perdiera el discernimiento; lo cual demostraba que el denunciante pretendía hacer creer que su capacidad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

- de discernimiento variaba en el transcurso de los años, señalando que tenía capacidad para la suscripción de cuotas en la cuenta de sus fondos mutuos, pero que, para los rescates que se efectuaron tres (3) meses después, perdió su capacidad de discernimiento;
- (ii) el informe psicológico presentado por el denunciante, de fecha 9 de abril de 2018, no resultaba válido, pues constituía un documento particular y no fue realizado por una institución pública o privada de reconocido prestigio, así como tampoco se tenía certeza de la trayectoria profesional de la persona que firmó dicho documento;
 - (iii) el referido informe psicológico fue emitido con posterioridad a la fecha de realización de las operaciones de rescate cuestionadas, por lo que, de ser válido, no acreditaba la falta de discernimiento del consumidor al momento en que se efectuaron dichas transacciones;
 - (iv) el señor Franco celebró la suscripción de cuotas y rescates con pleno uso de sus facultades mentales, demostrando capacidad de decisión sobre sus transacciones económicas;
 - (v) las operaciones de rescate cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el señor Franco, para lo cual se identificó con su documento de identidad, suscribió las órdenes de instrucción de rescate y consignó su huella dactilar. Asimismo, las operaciones de rescate se efectuaron a través de abono en cuenta del consumidor, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Fondos Mutuos; y,
 - (vi) no se acreditó que el señor Franco sufriera de demencia senil ni tampoco existía resolución judicial alguna que lo declarara incapaz; por lo que no se encontraba imposibilitado de celebrar actos jurídicos.
5. Mediante Resolución 8 de fecha 8 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica) amplió la imputación de cargos efectuada contra de Scotiabank.
 6. El 15 de agosto de 2009, Scotiabank presentó su escrito de descargos a la ampliación de la imputación y señaló, entre otras cosas, que se debía declarar la improcedencia de la denuncia por prescripción, pues las operaciones cuestionadas se realizaron entre los periodos comprendidos entre el 21 de enero y el 26 de abril de 2016, así como entre el 27 de abril de 2016 y el 20 de enero de 2017. Asimismo, señaló que no podía presentar los estados de cuenta de la cuenta de ahorros en dólares, pues no contaba con autorización expresa del consumidor.
 7. Mediante Resolución 1985-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 de fecha 18 de marzo de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

2019, en el extremo que imputó contra Scotiabank como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, el hecho referido a que la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas desde la cuenta de ahorros del denunciante entre los días 26 y 27 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37; en la medida que consideró que tal hecho no guardaba congruencia con la denuncia efectuada por el consumidor;

- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto estimó que quedó acreditado que la entidad bancaria permitió correctamente la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 del denunciante, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico;
- (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que el proveedor denunciado permitió correctamente la realización de operaciones de rescate en la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 del denunciante, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico;
- (iv) declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto al extremo referido a que la entidad financiera no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, en tanto consideró demostrado que había transcurrido en exceso el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora sobre tal conducta;
- (v) declaró improcedente, por prescripción, la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto al extremo referido a que la entidad financiera no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones con cargo de la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017, en la medida que estimó acreditado que había transcurrido el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora sobre tal conducta;
- (vi) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que quedó acreditada la validez de las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 del denunciante,

- desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, pues consideró que se verificó que fueron realizadas presencialmente por el consumidor;
- (vii) declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, respecto del extremo referido a que la denunciada no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes a fin de evitar que se realicen veinticinco (25) operaciones de rescate con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017, toda vez que estimó que había transcurrido el plazo para que la autoridad administrativa ejerza su potestad sancionadora;
 - (viii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que las treinta y dos (32) operaciones de rescate realizadas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, realizadas desde el 21 de febrero hasta el 3 de noviembre de 2017, se efectuaron válidamente, pues contaron con el consentimiento del consumidor;
 - (ix) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto consideró que no quedó acreditado que las operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 del denunciante, hayan requerido -para su ejecución- la entrega de la clave dinámica *Token* por parte de la entidad bancaria; y,
 - (x) denegó la solicitud de medidas correctivas, así como el pedido de pago de las costas y costos del procedimiento plateados por el señor Franco.
8. El 25 de octubre de 2019, el señor Franco apeló la Resolución 1985-2019/CC1, en virtud de los siguientes alegatos:
- (i) Existía un informe psicológico de fecha 9 de abril de 2018, que lo declaró como una persona que ostentaba la calidad de Adulto Mayor, lo que acarrea problemas psicológicos y neurológicos desde hace mucho tiempo atrás;
 - (ii) con la finalidad de acreditar su estado de salud, adjuntó copia fedateada de la evolución ambulatoria, de fecha 27 de setiembre de 2016, otorgado por la Dirección Médica de la Clínica San Pablo, donde se indicó que tenía entre sus signos y síntomas principales los siguientes: “(...) *episodios de stress, perdió las llaves, irritable, episodio de confusión y agitación psicomotriz, olvidaba citas, repite las cosas (...)*”
 - (iii) no requería de una interdicción judicial, debido a que en su calidad de persona jubilada depositó su dinero ante una entidad bancaria con la finalidad de que esta lo proteja;
 - (iv) no fue posible realizar la interdicción judicial debido a que en los años

- 2016 y 2017 vivía solo en el Perú, debido a que su hijo, el señor Gonzalo Franco Hope, residía en Argentina y, teniendo en cuenta los pocos días que llegaba a Lima, no le alcanzaba el tiempo para iniciar una acción judicial de esa naturaleza; cuyo plazo era de más de dos (2) años;
- (v) su hijo acudió de forma personal a las oficinas de Scotiabank para indicarle a los sectoristas su preocupación por la situación de su padre, quien tenía la condición de adulto mayor enfermo y que, a su vez, tenía depositado una fuerte cantidad de dinero en sus arcas, siendo recibido por los sectoristas de la entidad financiera, quienes pudieron acreditar el evidente deterioro mental del poderdante; por lo que ello acreditaba que sí se comunicó a la denunciada -en varias ocasiones y vía email- su situación;
 - (vi) el poder otorgado a su representante para la interposición de la presente denuncia fue otorgado en virtud del Decreto Legislativo N° 1384, el cual reconocía y regulaba la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, indicando que toda persona tenía capacidad jurídica para el goce y ejercicio de sus derechos;
 - (vii) era una persona que sufría de demencia senil, por lo que no recordaba de manera precisa lo que acontecía alrededor suyo, no teniendo documentación ni información de sus movimientos bancarios;
 - (viii) durante los periodos del 2016 y 2017, Scotiabank no entregó el dispositivo denominado *Token* a favor de su poderdante, habiendo dicha entidad manifestado en el transcurso del procedimiento que proporcionó la aludida clave digital el 27 de septiembre de 2018;
 - (ix) no era válido el razonamiento de la Comisión, pues acreditó en su denuncia que la señora Patricia Yolanda Caballero Chamorro fue quien realizó los grandes desembolsos de dinero de las cuentas de su poderdante sin su autorización; y,
 - (x) no existió prescripción de la conducta denunciada, debido a que recién pudo tomar conocimiento de las operaciones cuestionadas a través del acceso a su cuenta, lo que ocurrió en noviembre de 2017, fecha en la que -a su vez- ocurrió el bloqueo de la aludida a cuenta (mes de noviembre de 2017).
9. El 20 de diciembre de 2019, Scotiabank absolvió el recurso de apelación interpuesto por el señor Franco y reiteró lo señalado a lo largo del procedimiento.
10. El 23 de diciembre de 2019, Scotia Fondos absolvió el recurso de apelación interpuesto por el señor Franco y reiteró lo señalado a lo largo del procedimiento.

ANÁLISIS

I. Sobre la improcedencia por prescripción de las operaciones denunciadas

11. La Resolución 1985-2019/CC1 analizó -entre otros- las siguientes conductas denunciadas:

“(…)

(ii) Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016, por el monto total de US\$ 153 488,37, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.

(iii) Los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la entidad bancaria no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares N°063****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, toda vez que: (i) no habría tomado en cuenta que tales transacciones eran inusuales; y, (ii) no alertó dichas operaciones.

(iv) Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A. no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02***13 entre abril de 2016 y noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46. (...)”

12. En atención al análisis de las imputaciones citadas previamente, el órgano de primera instancia resolvió lo siguiente:

- A. Sobre la presunta infracción referida a que Scotiabank no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016

13. En su denuncia, el señor Franco manifestó que Scotiabank no adoptó las medidas de seguridad correspondientes a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, permitiendo así que entre el 21 de enero y el 26 de abril de 2016,

se realizaran operaciones por la suma de US\$ 153 488,37, sin verificar que dichas transacciones fueron inusuales a su patrón de consumo regular.

14. La Comisión declaró improcedente por prescripción, el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto de las operaciones realizadas **desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016**, en la medida que consideró acreditado que prescribió el plazo con el que contaba para ejercer la competencia a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa a la normativa de protección al consumidor.
15. El señor Franco señaló en su recurso de apelación que los hechos denunciados en el presente extremo no habían prescrito, toda vez que pudo recién acceder a su cuenta y solicitar el bloqueo de la misma en el mes de noviembre de 2017.
16. Sobre el particular, es preciso señalar que artículo 91° del TUO de la LPAG, señala que, para iniciar un procedimiento, la autoridad administrativa, de oficio, debe asegurarse de su propia competencia³. En virtud a ello, la Administración se encuentra obligada a revisar, incluso de oficio, los requisitos de procedencia, entre ellos, su competencia, siendo este uno de los presupuestos fundamentales para que pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, pues en caso se desprenda de los actuados que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
17. La prescripción en materia administrativa consiste en la extinción de la responsabilidad por el transcurso del tiempo que acarrea indefectiblemente la pérdida del *ius puniendi* del Estado, eliminando -por tanto- la posibilidad de que la autoridad pueda determinar la existencia de una conducta infractora y aplicar válidamente una sanción al responsable.
18. El plazo de prescripción para sancionar los ilícitos administrativos en materia de protección al consumidor se rige por el artículo 121° del Código, el cual dispone que la acción para sancionar las infracciones a dicha norma prescribe a los dos años de cometidos tales ilícitos⁴. Transcurrido dicho plazo, la

³ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 91°.- Control de competencia.

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 121°.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa.**

Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.

autoridad administrativa pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios en el mercado.

19. La referida norma establece que para el cómputo del plazo de prescripción se aplica lo dispuesto en el artículo 252^o del Texto Único Ordenado de la Ley 2744, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), el cual hace referencia a las infracciones de carácter instantáneas, permanentes y continuadas⁵.
20. Al respecto, debe precisarse que una infracción es instantánea cuando *“la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera”*; es infracción instantánea con efectos permanentes, cuando se genera *“un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. (...) aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea, por lo que es a partir de este momento en que debe contarse el plazo de prescripción de la infracción”*; es infracción continuada, cuando *“se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*; y, finalmente, es infracción permanente aquella *“en donde el administrado se mantiene en una situación infractora, cuyo mantenimiento le es imputable. (...)”*

Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233^o de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁵ El Código hace referencia al artículo 233^o de la Ley del Procedimiento Administrativo General; sin embargo, luego de la aprobación del Texto Único Ordenado de dicha ley, lo dispuesto en dicho artículo se encuentra contenido en el artículo 252^o.

⁶ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 252^o.- Prescripción.**

(...) 252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. El cómputo del plazo de prescripción sólo se suspende con la iniciación del procedimiento sancionador a través de la notificación al administrado de los hechos constitutivos de infracción que les sean imputados a título de cargo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 255, inciso 3. Dicho cómputo deberá reanudarse inmediatamente si el trámite del procedimiento sancionador se mantuviera paralizado por más de veinticinco (25) días hábiles, por causa no imputable al administrado.

252.3 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

*no son los efectos jurídicos de la conducta infractora los que persisten, sino la conducta misma*⁷.

21. En otras palabras, la infracción es instantánea cuando su consumación se agota en el mismo momento en que se han realizado todos sus elementos constitutivos; es permanente cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y continuada cuando con unidad de propósito del proveedor y pluralidad de conductas se vulnera un mismo precepto legal en perjuicio del consumidor.
22. Las infracciones permanentes se caracterizan porque determinan la creación de una situación antijurídica que se prolonga durante un tiempo por voluntad de su autor; así, a lo largo de aquel tiempo en que el ilícito se sigue consumando, la infracción se continúa cometiendo, prolongándose hasta que se abandona la situación antijurídica. En consecuencia, en este caso el plazo de prescripción sólo podrá comenzar a computarse desde el momento en que ha cesado la situación antijurídica, ya que es entonces cuando se consuma la infracción⁸.
23. En virtud de estas normas, la Administración se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser la competencia uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo de lo reclamado por el administrado, así en caso de los actuados se desprenda que el Indecopi no es competente para conocer el hecho denunciado, dado que trascurrieron los dos (2) años previstos por ley, se deberá declarar la improcedencia de dicha denuncia.
24. De la denuncia interpuesta por el señor Franco se advierte que las conductas imputadas constituyen una infracción instantánea, toda vez que la misma es una acción que se consumó con la realización de las operaciones sin que se hayan adoptado las medidas de seguridad correspondientes; por lo que, esta Sala considera que corresponde verificar cuándo el denunciante tomó conocimiento de las operaciones cuestionadas, con la finalidad de contabilizar el plazo de prescripción.
25. Del escrito de denuncia presentado por el señor Franco, se verificó que dicho consumidor señaló que desconocía las operaciones cuestionadas, pese a que estuvo presente, debido a que no estuvo consciente de tales actos, dado su

⁷ **BACA ONETO, Víctor Sebastián.** *La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General.* Revista Derecho & Sociedad N° 37. Año 2012. P. 268.

⁸ **DE PALMA DEL TESO, Ángeles.** *Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de Prescripción.* Revista Española de Derecho Administrativo N° 112. Año 2001. Pp. 553 - 572.

deterioro mental por su condición de adulto mayor; conforme se puede verificar del extracto de la denuncia citado a continuación:

“(...) debo manifestar que el señor Roberto Hernando Franco Bravo, evidentemente desconoce dichas operaciones, a pesar que estuvo presente, pues dado su deterioro mental por su condición de adulto mayor no ha estado consciente de tales actos.”

26. No obstante, conforme se viene señalando a lo largo de la presente resolución, el señor Franco no ha presentado ningún medio probatorio que permita acreditar que se declaró judicialmente su interdicción; por lo que, no se verifica que se haya visto impedido de tomar conocimiento de las operaciones, más aún si ha reconocido haber estado presente al momento que estas se efectuaron.
27. En ese sentido, este Colegiado considera que a efectos de realizar el presente análisis se tomará como referencia para el cálculo del plazo de prescripción del presente extremo, las fechas en que se realizaron las operaciones cuestionadas por el consumidor, es decir desde el **21 de enero hasta el 26 de abril de 2016**, pues desde dicho momento el consumidor estuvo en la posibilidad de cuestionar la presunta infracción denunciada.
28. Siendo ello así, atendiendo a que la denuncia fue interpuesta por el señor Franco el **21 de febrero de 2019**, se advierte que han transcurrido más de dos (2) años desde que se efectuaron las operaciones cuestionadas.
29. Cabe señalar que, si bien el señor Franco señaló que recién pudo acceder a su cuenta y solicitar el bloqueo de la misma en el mes de noviembre de 2017, lo cierto es que no ha cumplido con acreditar ello.
30. Al respecto, es pertinente indicar que el numeral 173.2 del artículo 173° del TUO de la LPAG, precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones.
31. En ese sentido, la actuación de las partes debe ceñirse a la norma procedimental que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código: (i) la primera etapa, en la cual el consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de relación de consumo entablada; y, (ii) la segunda etapa, en la que una vez acreditado el defecto, el proveedor debe demostrar que el mismo no le es imputable.
32. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de

probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.

33. De lo antes señalado, se advierte que a nivel normativo existe una disposición referida a que los consumidores deben acreditar los hechos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
34. Siendo así, es exigible al consumidor que, al momento de presentar una denuncia ante la autoridad administrativa, cumpla con señalar de manera clara y precisa el defecto reclamado y sustentarlo. Esto no significa que el consumidor deba señalar de manera detallada el origen de la falta de idoneidad de producto o servicio materia de denuncia, sino que bastará que demuestre, aun cuando fuera de manera indiciaria, que dicho bien adquirido o servicio no está acorde a las condiciones ofrecidas y acordadas o a la garantía implícita o legal aplicable.
35. En el caso que nos ocupa, el señor Franco no presentó ningún medio probatorio que permita acreditar que fue recién en el mes de noviembre de 2017, cuando solicitó información sobre las operaciones realizadas en su cuenta de ahorros, que tomó conocimiento de las operaciones cuestionadas, sobre todo teniendo en cuenta que reconoció estar presente durante su ejecución.
36. En virtud de todo lo antes mencionado, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora.
- B. Sobre la presunta infracción referida a que Scotiabank no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017
37. En su denuncia, el señor Franco indicó que Scotiabank no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, desde

el 26 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, esto es en el mes de noviembre de 2017, toda vez que no habría tomado en consideración que las operaciones eran inusuales.

38. Al respecto, la Comisión resolvió declarar improcedente, por prescripción, el presente extremo de la denuncia interpuesta por el señor Franco contra el Banco, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto de las operaciones realizadas **desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017**, en la medida que consideró acreditado que prescribió el plazo con el que contaba para ejercer su competencia a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa a la normativa de protección al consumidor, específicamente sobre las operaciones realizadas en dicho periodo de tiempo.
 39. Sobre ello, y conforme se señaló en los considerandos previos de la presente resolución, en el presente caso estamos ante infracciones instantáneas, las cuales fueron conocidas por el denunciante desde el momento de su realización, conforme lo indicado por el propio consumidor en su escrito de denuncia.
 40. En ese sentido, al haberse verificado que la denuncia fue interpuesta el **21 de febrero de 2019**, esta Sala considera preciso señalar que, sobre las operaciones cuestionadas que fueron realizadas **desde el 26 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017**, se encontraba prescrita la facultad sancionadora de Indecopi para poder verificar la existencia o no de una infracción a la normativa de protección al consumidor, toda vez que la denuncia había sido interpuesta después de dos (2) de que sucedieron los hechos cuestionados.
 41. En atención a lo señalado previamente, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente por prescripción la denuncia contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora sobre tales supuestos.
- C. **Sobre la presunta infracción referida a que Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen**

operaciones no reconocidas sobre la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 de titularidad del denunciante, entre abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017

42. En su denuncia el señor Franco manifestó que Scotia Fondos no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen cincuenta y siete (57) operaciones de rescate no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, desde el 25 de abril de 2016 hasta el 3 noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46.
43. Sobre ello, la Comisión resolvió declarar improcedente por prescripción el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, respecto de las veinticinco (25) operaciones de rescate cuestionadas realizadas desde el 25 de abril de 2016 hasta el 10 de febrero de 2017, en la medida que consideró acreditado que prescribió el plazo con el que contaba para ejercer la competencia a efectos de determinar la existencia de una infracción administrativa a la normativa de protección al consumidor.
44. Ahora bien, conforme se ha señalado previamente, la conducta denunciada constituye una infracción instantánea, pues la misma se consumó con la realización de cada una de las operaciones cuestionadas por el señor Franco; por lo que corresponde verificar el momento en el que el denunciante tomó conocimiento de la realización de las mismas, a efectos de contabilizar el plazo de prescripción.
45. Sobre ello, de la revisión de lo señalado por el propio denunciante y de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que cada solicitud de rescate se realizó de forma física y con la firma del denunciante; por lo que, esta Sala considera que dicho consumidor tuvo pleno conocimiento de cada operación realizadas desde el momento en que ésta se efectuó.
46. Cabe precisar que, conforme se ha mencionado previamente, el denunciante gozaba de capacidad de ejercicio al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas, toda vez que no se había limitado su capacidad a través de una declaración judicial de interdicción.
47. En ese sentido, teniendo en cuenta que el señor Franco interpuso su denuncia el 21 de febrero de 2019, este Colegiado considera que al momento de la interposición de la misma ya había prescrito la facultad sancionadora de Indecopi que lo habilitaba para conocer el presente caso, específicamente para pronunciarse sobre las operaciones realizadas en dicho periodo de tiempo.
48. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde, confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente por prescripción la

denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones de rescate realizadas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, desde el 25 de abril hasta el 10 de febrero de 2017. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora

49. Finalmente, es necesario indicar que, sin perjuicio de lo señalado, este Colegiado estima conveniente señalar que queda expedito el derecho del señor Franco a solicitar, de ser el caso y de considerarlo pertinente, el amparo de su pretensión contra los denunciados ante la vía judicial, a efectos de que este evalúe y determine alguna presunta responsabilidad que los hechos objeto de denuncia podrían conllevar.

II. Sobre el deber de idoneidad

50. 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 caso⁹. 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 ofrecidos¹⁰.
51. 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

⁹ **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.

¹⁰ **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.

adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

52. 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, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad¹¹. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.
- D. Sobre la presunta infracción referida a que Scotiabank no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, al no verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, específicamente su elevada edad y su estado psicológico y neurológico
53. En su denuncia el señor Franco manifestó que Scotiabank no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en su Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, pues no verificó su capacidad de ejercicio, específicamente por su elevada edad y estado psicológico y neurológico.
54. En su defensa Scotiabank señaló que no podía negarse a aceptar las instrucciones del señor Franco para la realización de las operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, pues este no fue declarado interdicto. Asimismo, indicó que el consumidor otorgó poder a una tercera persona para la interposición de la denuncia que dio origen al presente procedimiento; por lo que, no podía pretender alegar que no había tenido facultades mentales suficientes para la realización de operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, pues ello no resultaría coherente.
55. La Comisión declaró infundado el presente extremo de la denuncia, toda vez que consideró que quedó acreditado que la entidad bancaria permitió correctamente la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, pues no se verificó que se haya declarado judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad, ni por su estado psicológico y neurológico.

¹¹ **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. (...).

56. De otro lado, el señor Franco señaló en su recurso de apelación que, existía un informe psicológico de fecha 9 de abril de 2018, a través del cual se le declaró como persona que ostentaba la calidad de adulto mayor, lo cual acarrearía problemas psicológicos y neurológicos desde hace mucho tiempo.
57. Asimismo, señaló que con la finalidad de acreditar su estado de salud, estaba adjuntando a su recurso de apelación una copia fedateada de la evolución ambulatoria, de fecha 27 de setiembre de 2016, otorgada por la Dirección Médica de la Clínica San Pablo, en la cual se indicó lo siguiente: “(...) episodios de stress, perdió las llaves, irritable, episodio de confusión y agitación psicomotriz, olvidaba citas, repite las cosas (...)”.
58. Adicional a lo antes señalando, el señor Franco indicó que no fue posible realizar la interdicción judicial debido a que en los años 2016 y 2017 vivía solo en el Perú, debido a que su hijo, el señor Gonzalo Franco Hope, residía en Argentina y los pocos días que permanecía en la ciudad de Lima no eran suficientes para iniciar una acción judicial de esa naturaleza; cuyo plazo era de más de dos (2) años.
59. Sobre el particular, esta Sala coincide con el análisis realizado por la Comisión, en el que señaló que el presente extremo solo estaba referido a determinar si la entidad financiera se encontraba obligada a adoptar medidas de seguridad para verificar la capacidad de ejercicio del consumidor, toda vez que las medidas de seguridad referidas a la verificación de la validez de las operaciones no reconocidas, así como las vinculadas a la verificación del carácter inusual de las mismas serán analizadas de forma independiente en otro apartado.
60. Siendo así, este Colegiado considera preciso señalar que la capacidad se entiende como la aptitud de las personas para adquirir derechos y contraer obligaciones, es decir, se trata de una condición para que los actos jurídicos sean válidos, por lo que se trata de un elemento para la eficacia de los actos jurídicos. Siendo así, la capacidad puede ser de dos (2) tipos: (i) capacidad de goce, referida a la atribución para ser titular de derechos jurídicamente establecidos y ser pasible de obligaciones, adquiriéndose este tipo de capacidad con el nacimiento y extinguiéndose con la muerte; y, (ii) capacidad de ejercicio, que es la aptitud para realizar actos jurídicos válidos, que se adquieren con la mayoría de edad.
61. De lo antes mencionado, se puede advertir que la incapacidad de ejercicio de una persona se configura cuando esta no puede ejercitar por sí misma sus derechos de manera absoluta o relativa.

62. Ahora bien, el Código Civil, vigente al momento en que se realizaron los hechos cuestionados, establecía que tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho (18) años, salvo, aquellas que por cualquier causa se encuentren privadas de discernimiento (incapacidad absoluta) y aquellas que adolezcan de deterioro mental que les impida manifestar su voluntad (incapacidad relativa)¹².
63. Asimismo, dicho cuerpo normativo establecía que aquellos casos en que una persona mayor de edad carecía de capacidad de ejercicio se debía proceder a nombrar a un curador, para lo cual era necesario de una declaración judicial de interdicción¹³.
64. De lo antes mencionado, se advierte que para que una persona adquiera capacidad de ejercicio es necesario que cumpla dieciocho (18) años; asimismo, en aquellos casos de personas mayores de edad que carezcan de capacidad de ejercicio, será necesario el nombramiento de un curador, para la cual se tendrá que solicitar que, mediante una declaración judicial, se declare la interdicción de dicha persona.
65. En el presente caso, el señor Franco centró el fundamento de su denuncia en la presunta incapacidad de ejercicio que ostentaba al momento en que se produjeron los hechos materia de denuncia, esto es, que la entidad financiera no adoptó medidas de seguridad con el fin de verificar la capacidad del denunciante para ejecutar operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84; no obstante, no presentó ningún medio probatorio que permita acreditar que la denunciada se encontraba obligada a ello, como sería en el caso que se haya declarado de forma judicial la interdicción del consumidor y

12

CÓDIGO CIVIL

Artículo 42°.- Plena capacidad de ejercicio

Tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años de edad, salvo lo dispuesto en los artículos 43 y 44.

Artículo 43°.- Incapacidad absoluta

Son absolutamente incapaces:

(...)

2. Los que por cualquier causa se encuentren privados de discernimiento.

(...)

Artículo 44°.- Incapacidad Relativa

Son relativamente incapaces:

(...)

3. Los que adolecen de deterioro mental que les impida expresar su libre voluntad.

(...)

13

CÓDIGO CIVIL

Artículo 565°.- Fines de la curatela

La curatela se instituye para:

1. Los incapaces mayores de edad.

(...)

Artículo 566°.- Requisito indispensable para la curatela

No se puede nombrar curador para los incapaces sin que proceda declaración judicial de interdicción, salvo en el caso del inciso 8 del artículo 44°.

que, como consecuencia de ello, se haya nombrado a un curador para el mismo, pese a que -como se ha mencionado- dicha declaración judicial es la única forma válida para declarar la incapacidad de ejercicio de una persona y, consecuentemente, nombrar a un curador para la misma.

66. Cabe señalar que, si bien el denunciante presentó un informe médico de examen tomográfico del 2 de mayo de 2013, una copia fedateada de la evolución ambulatoria, de fecha 27 de setiembre de 2016, otorgada por la Dirección Médica de la Clínica San Pablo y un informe psicológico del 9 de abril de 2018, dichos documentos no son medios probatorios suficientes para señalar que se declaró incapaz a dicho consumidor, toda vez que la única vía para declarar la incapacidad de ejercicio de una persona, es a través de la declaración judicial de interdicción.
67. Por otro lado, respecto a lo referido por el denunciante sobre que al momento en que se realizaron las operaciones cuestionadas, Scotiabank no habría tomado en cuenta su condición especial de adulto mayor, debido a que tenía ochenta y cuatro (84) años de edad, esta Sala considera preciso señalar que, si bien las entidades financieras tienen el deber de adoptar medidas de seguridad sobre las operaciones realizadas por sus clientes, dichas medidas de seguridad no están orientadas a verificar la capacidad de cada uno de sus clientes al momento en que se realiza una determinada operación, si la invocada condición especial no es informada por ellos, por sus representantes o curadores, mucho menos distinguir esta únicamente en atención a la edad del cliente. Teniendo en cuenta ello, corresponde desestimar dicho argumento.
68. De otro lado, el señor Franco señaló que su hijo, el señor Gonzalo Franco Hope, cursó correos a los sectoristas de Scotiabank, a través de los cuales les señaló sobre los problemas psicológicos y neurológicos que presentaba; sin embargo, no presentó ningún medio probatorio que permita acreditar lo antes señalado, pese a que el artículo 196° del Código Procesal Civil, que contempla la regulación de la carga de la prueba¹⁴, y el artículo 173° del TUO de la LPAG¹⁵, respecto al deber de los administrados de aportar pruebas¹⁶, establecen que quien alega un hecho debe probarlo.

¹⁴ **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.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.-**
(...)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

¹⁶ **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.

69. Por último, el señor Franco señaló en su recurso de apelación que no realizó el proceso de interdicción, debido a que vivía solo en el país y sus hijos no tenían tiempo para realizar dicho trámite. Por lo que, este Colegiado considera preciso indicar que lo mencionado por el denunciante no es hecho suficiente que permita exonerarlo a él o sus representantes de la obligación de declarar su interdicción judicial, en caso requiriesen que se declare la incapacidad de ejercicio de dicho denunciante a efectos de oponer dicha condición al proveedor denunciado.
70. En virtud de todo lo antes mencionado, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se verificó que la entidad financiera no tenía el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, toda vez que dicho consumidor no fue declarado judicialmente interdicto, ni ha quedado acreditado que se haya informado a dicho proveedor sobre la incapacidad del mismo.
- E. Sobre la presunta infracción referida a que Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, al no verificar la capacidad de ejercicio del consumidor, específicamente su elevada edad y estado psicológico y neurológico
71. En su denuncia, el señor Franco manifestó que Scotia Fondos no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, para la realización de operaciones en su Cuenta de Fondos Mutuos N° A02****13, pues no se verificó su capacidad de ejercicio, específicamente por su elevada edad y estado psicológico y neurológico.
72. En su defensa, Scotia Fondos señaló que el señor Franco celebró la suscripción de cuotas de rescate con pleno uso de sus facultades mentales, demostrando capacidad de decisión sobre sus transacciones económicas. Asimismo, añadió que no quedó acreditado que el consumidor sufriera de demencia senil ni tampoco existía resolución judicial alguna que lo declarara incapaz, por lo que no se encontraba imposibilitado para celebrar actos jurídicos válidos.
73. La Comisión declaró infundado el presente extremo de la denuncia, en tanto consideró que quedó acreditado que el proveedor denunciado permitió correctamente la realización de operaciones de rescate en la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, pues no se verificó que se haya declarado

judicialmente la incapacidad del consumidor, por su elevada edad y su estado psicológico y neurológico.

74. Sobre el particular, conforme a lo señalado previamente, el señor Franco no presentó ningún medio probatorio que permita acreditar que judicialmente fue declarado incapaz, pese a que el Código Civil establece que la única vía para limitar la capacidad de ejercicio de una persona, es a través de la declaración de interdicción judicial.
75. Siendo así, esta Sala considera preciso señalar que el solo hecho de que el consumidor tenga la condición especial de adulto mayor no significa que dicho consumidor sea una persona incapaz y que existiera obligación por parte del proveedor denunciado de adoptar medidas de seguridad especiales sobre dicho consumidor.
76. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se verificó que la entidad denunciada no tenía el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de operaciones en la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, toda vez que dicho consumidor no fue declarado judicialmente interdicto, ni ha quedado acreditado que se haya informado a dicho proveedor sobre su alegada incapacidad.
- F. Sobre la presunta infracción referida a que Scotiabank no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta
77. En su denuncia, el señor Franco indicó que Scotiabank no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen operaciones no reconocidas con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares N° 063****84, desde el 26 de abril de 2016 hasta el bloqueo de dicha cuenta, esto es en el mes de noviembre de 2017, toda vez que no habría tomado en consideración que las operaciones eran inusuales.
78. Conforme se señaló en el punto B del apartado I. de la presente resolución, la Comisión resolvió declarar improcedente por prescripción, la conducta denunciada referida a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad respecto de las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en

Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017.

79. En ese sentido, en el presente acápite se hará un análisis de la responsabilidad de la entidad financiera respecto de las medidas de seguridad adoptadas para verificar la validez de las operaciones realizadas desde el 21 de febrero de 2017 hasta el bloqueo de la cuenta, lo cual se produjo en el mes de noviembre de 2017.
80. Es preciso señalar que en el presente caso se analizarán las operaciones realizadas desde el 21 de febrero de 2017 hasta el mes de noviembre del mismo año, pues -pese a que la imputación indica que el cuestionamiento de tales operaciones es hasta el bloqueo de la cuenta con cargo a la cual se realizan- de la revisión de lo señalado por Scotiabank, se advierte que la cuenta cuestionada no fue bloqueada; en ese sentido, se tomará como referencia para determinar el periodo de análisis de las operaciones discutidas, lo señalado en el escrito de denuncia, en el cual el consumidor indicó que se estaban cuestionando las transacciones realizadas hasta el mes de noviembre de 2017.
81. Ahora bien, sobre las medidas de seguridad a las cuales se encuentra obligada una entidad financiera cabe señalar que el numeral 5 del artículo 2° de la Resolución SBS 6523-2013, que aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento), define que el comportamiento habitual de consumo del usuario se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada uno con sus tarjetas, considerando diversos factores que pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
82. Por su parte, el artículo 17° del mismo Reglamento establece lo siguiente:

“Artículo 17°. - Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones

Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

- 1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.*
 - 2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.*
 - 3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.*
- (...)”*

83. Conforme al artículo citado previamente, se desprende que las empresas del sistema financiero deben adoptar como medidas de seguridad, entre otras, la implementación de sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. Ahora bien, conforme se advierte del Anexo N° 1, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, se realizaron mil ciento treinta y tres (1133) operaciones no reconocidas por el consumidor con cargo a su cuenta ahorros en dólares, por un monto total ascendente a US\$ 573 944,74.
84. En ese sentido, este Colegiado considera que, en tanto las operaciones cuestionadas por el señor Franco se realizaron con su tarjeta de débito, dichas operaciones deben ser evaluadas de acuerdo con el comportamiento habitual del denunciante respecto de otras operaciones realizadas con cargo a su Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 (vinculada a su tarjeta de débito).
85. Sobre ello, se debe precisar que en el presente caso no se puede analizar el patrón de consumo del señor Franco, toda vez que dicho denunciante cuestionó todas las operaciones realizadas desde la apertura de la cuenta el 21 de enero de 2016 hasta el presunto bloqueo de la misma, lo cual -según el propio denunciante- se efectuó en el mes de noviembre de 2017; por lo que, no se cuenta con operaciones previas que permitan medir el patrón de consumo del denunciante (por consumo individual o por el total consumido en un periodo en específico); asimismo, no se cuenta con otros elementos que nos permitan advertir la irregularidad de las mismas.
86. En ese sentido, en la medida que en el presente caso no se puede determinar el patrón de consumo del denunciante, esta Sala considera que corresponde analizar la validez de las operaciones cuestionadas por el denunciante.
87. Sobre ello, cabe precisar que, si bien se ha determinado que el señor Franco contaba con capacidad de ejercicio al momento en que se produjeron las operaciones cuestionadas, esta Sala considera que ello no enerva la responsabilidad de Scotiabank de acreditar que las operaciones denunciadas por el consumidor hayan sido válidamente realizadas con el ingreso de la información necesaria para ello, como clave, DNI, número de tarjeta, entre otros elementos de seguridad necesarios para acreditar el cargo debido de tales transacciones en la cuenta del cliente.
88. No obstante ello, de la revisión del expediente se verifica que la entidad financiera no cumplió con sustentar que dichas operaciones se llevaron a cabo en cumplimiento de las medidas de seguridad exigidas para su ejecución. Cabe señalar que, incluso mediante Resolución 9 del 22 de agosto de 2019 y Resolución 10 del 2 de setiembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Scotiabank que acredite la validez de los consumos cuestionados por el denunciante; sin embargo, la entidad financiera, pese

haber sido válidamente notificada con dichas resoluciones, no cumplió con presentar los medios probatorios capaces de acreditar la validez de las operaciones cuestionadas por el denunciante.

89. En virtud de lo antes mencionado, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se acreditó que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, por un monto ascendente a US\$ 573 944,74, efectuadas desde el 21 de febrero hasta el mes de noviembre de 2017.
- G. Sobre la presunta infracción referida a que Scotia Fondos no habría adoptado las medidas de seguridad correspondientes, permitiendo que se realicen operaciones no reconocidas sobre la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017
90. En su denuncia el señor Franco manifestó que Scotia Fondos no adoptó las medidas de seguridad correspondientes, a fin de evitar que se realicen cincuenta y siete (57) operaciones de rescate no reconocidas sobre su Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, desde el 25 de abril de 2016 hasta el 3 noviembre de 2017, por el monto total de US\$ 1 253 280,46.
91. Conforme se señaló en el punto C del apartado I. de la presente resolución, la Comisión resolvió declarar improcedente por prescripción, la conducta denunciada referida a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad respecto de las operaciones de rescate realizadas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 de titularidad del denunciante, desde el 25 de abril hasta el 10 de febrero de 2017.
92. En ese sentido, en el presente acápite se hará un análisis de la responsabilidad de la denunciada respecto de las medidas de seguridad adoptadas para verificar la validez de las operaciones realizadas desde el 21 de febrero de 2017 hasta noviembre de 2017.
93. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se verificó que, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, se realizaron treinta y un (31) operaciones de rescate con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 por la suma de US\$ 695 459,22, conforme se puede verificar del cuadro adjunto a continuación:

Cuadro N° 1

N°	Fecha	Monto US\$
1	21/01/2017	10 003,33
2	24/01/2017	20 006,71
3	09/02/2017	15 005,28
4	10/02/2017	15 005,30
5	21/02/2017	22 008,02
6	28/02/2017	35 013,01
7	15/03/2017	15 005,71
8	22/03/2017	15 005,81
9	31/03/2017	20 007,96
10	18/04/2017	20 000,38
11	25/04/2017	8 003,42
12	28/04/2017	20 008,61
13	09/05/2017	10 004,81
14	17/05/2017	13 006,48
15	25/05/2017	30 015,25
16	26/05/2017	30 015,38
17	02/06/2017	15 007,84
18	12/06/2017	25 013,33
19	16/06/2017	15 008,97
20	23/06/2017	18 009,83
21	05/07/2017	25 014,02
22	11/07/2017	10 005,58
23	12/07/2017	25 014,22
24	26/07/2017	25 014,66
25	14/08/2017	8 000,06
26	24/08/2017	20 000,58
27	28/08/2017	20 000,74
28	06/09/2017	20 001,46
29	08/09/2017	10 000,83
30	20/09/2017	25 001,64
31	03/10/2017	15 000,00
32	09/10/2017	20 000,00
33	13/10/2017	10 000,00
34	30/10/2017	500,00
35	03/11/2017	90 750,00
TOTAL		695 459,22

94. Ahora bien, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente se verificó que Scotia Fondos señaló en el presente procedimiento que las operaciones de rescate cuestionadas fueron realizadas presencialmente por el señor Franco, para lo cual se identificó con su documento de identidad, suscribió las órdenes de instrucción de rescate y consignó su huella dactilar. Asimismo, indicó que las operaciones de rescate se efectuaron a través de abono en la cuenta del consumidor, de conformidad

con lo establecido en el Reglamento de Fondos Mutuos; conforme se puede advertir de la imagen adjunta a continuación, la cual ha sido consignada a modo de ejemplo:

Imagen N° 1

Scotia Fondos

Solicitud de Rescate

Fecha : 25/04/2016 Hora : 12:38:58

Código de Participe: 203923

Nombre Del Participe: FRANCO BRAVO HERNANDO Doc. Identidad/N° RUC: CE 000190058

Tipo de Participación : SUCESION INDIVISA

Fondo Mutuo : SCOTIA FONDO DEPOSITO DISPONIBLE \$

Forma de Pago : Orden Pago en Agencia

Cuenta de Abono :

Orden de Pago en la Agencia : 244 MONTERRICO

Nro. Solic.	Certificado	N° Cuotas	Monto	Forma de Rescate
97298	A0065877	0 0000	US\$. 50,000.00	RESCATE POR IMPORTE

Agencia de atención : 244 MONTERRICO

Atendido por : 8081 - MEDINA ARANA FIORELA

Observaciones :

Hernando Franco
Firma del Participe

Fiorela Medina Arana
V°B° del Funcionario

COMISION DE RESCATE VIGENTE		
Fondo Mutuo	Comisión % (*)	Días mínimos de permanencia(**)
Scotia Fondo Premium \$ FMIV	0.25%	14
Scotia Fondo Cash \$ FMIV	0.15%	3
Scotia Fondo Cash S/ FMIV	0.15%	3
Scotia Fondo Premium S/ FMIV	0.25%	14
Scotia Fondo Mixto Balanceado FMIV	0.50%	29
Scotia Fondo Acciones S/ FMIV	1.00%	44
Scotia Fondo Deposito Disponible \$ FMIV	0.10%	3
Scotia Fondo Deposito Disponible S/ FMIV	0.10%	3
Scotia Fondo Renta Latam 4 Y FMIV	8.00%	360
Scotia Fondo Acciones Latam FMIV	0.50%	44
Scotia Fondo De Fondos Acciones Global FMIV	1.00%	44

(*) Todas más IGV y demás tributos aplicables. Estas comisiones se calculan sobre el monto rescatado sólo si este se produce dentro del plazo mínimo de permanencia.

95. De la imagen precedente se advierte que el consumidor brindó su consentimiento para la realización de las operaciones de rescate realizadas con cargo a su Cuneta de Fondos Mutuos A02****13.
96. Cabe precisar que, mediante escrito de fecha 9 de setiembre de 2019, el señor Franco señaló que las firmas consignadas en las solicitudes de rescate pertenecían a su persona; no obstante, fundamentó el desconocimiento de dichas operaciones debido a su condición de adulto mayor y a su falta de capacidad cognitiva debido a su enfermedad neurológica.
97. Al respecto, conforme se ha señalado a lo largo del procedimiento, la única vía para limitar la capacidad de ejercicio de una persona es a través de la declaración judicial de interdicción; la cual no obra en el presente procedimiento; por lo que, esta Sala considera que al no haber desconocido el denunciante las firmas consignadas en las solicitudes de rescate cuestionadas, dichas operaciones resultan válidas.
98. Siendo así, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotia Fondos, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que se verificó que la denunciada adoptó las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones de rescate realizadas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, por cuanto estas fueron ejecutadas con el consentimiento del consumidor.
- H. Sobre la presunta infracción referida a que Scotiabank no habría entregado al consumidor la clave dinámica generada por el dispositivo *Token*, teniendo en consideración su edad y su estado de salud como medida de seguridad para la realización de operaciones con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84
99. En el presente extremo, el señor Franco señaló que Scotiabank no le habría entregado la clave dinámica generada por el dispositivo *Token*, teniendo en consideración su edad y estado de salud, como medida de seguridad para la realización de operaciones con cargo a su Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84.
100. En su defensa, Scotiabank señaló que entregó al señor Franco la clave dinámica *Token*, siendo que este se encontraba afiliado a dicha clave digital desde el 27 de setiembre de 2018, conforme se apreciaba de los reportes de sus sistemas.

101. La Comisión declaró infundado el presente extremo de la denuncia, toda vez que consideró que no quedó acreditado que las operaciones cuestionadas, realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante hayan requerido -para su ejecución- el ingreso de la clave dinámica *Token*; en ese sentido, concluyó que la entidad financiera no se encontraba obligada a haberle entregado al denunciante la referida clave como medida de seguridad requerida para su ejecución.
102. De otro lado, el señor Franco reiteró en su recurso de apelación que Scotiabank no entregó el *Token* durante los periodos de 2016 y 2017.
103. Sobre el particular, esta Sala considera preciso señalar que la normativa sectorial no impone ninguna obligación a las entidades bancarias de entregar la clave digital *Token* a sus clientes por la sola condición de adulto mayor que estos ostenten; sino que dicha clave es otorgada a solicitud del cliente y sirve para realizar operaciones a través de la banca móvil o banca por internet.
104. Ahora bien, en el caso en concreto, más allá de la obligación que el denunciante ha invocado tenía la entidad financiera para asegurar la validez de las operaciones denunciadas a través de la entrega de la aludida clave -desestimada en los párrafos anteriores-, no existe en el expediente medio probatorio alguno que acredite que el consumidor requirió a la entidad financiera la entrega de la clave digital *Token* en los años 2016 y 2017.
105. Ahora bien, se debe señalar que el numeral 173.2 del artículo 173° del TUO de la LPAG¹⁷, precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones.
106. En ese sentido, y como se ha señalado a lo largo de la presente resolución, la actuación de las partes debe ceñirse a la norma procedimental que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código: (i) la primera etapa, en la cual el consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de relación de consumo entablada; y, (ii) la segunda etapa, en la que una vez acreditado el defecto, el proveedor debe demostrar que el mismo no le es imputable.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019.**
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.

107. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹⁸, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
108. De lo antes señalado, se advierte que a nivel normativo existe una disposición referida a que los consumidores deben acreditar los hechos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
109. Siendo así, en materia de protección al consumidor, corresponde, primero, al denunciante acreditar la infracción denunciada; y en segundo, al Indecopi dilucidar y establecer si el proveedor denunciado es responsable administrativamente o si probó que se encontraba exonerado de responsabilidad por 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.
110. De los medios probatorios antes mencionados, este Colegiado ha podido verificar que el señor Franco no ha acreditado haber solicitado la clave *Token* y que Scotiabank se haya negado a entregársela, ni que la entrega de dicha clave haya sido una condición a la cual la entidad financiera se haya encontrado sujeta.
111. Siendo así, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Franco contra Scotiabank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no quedó acreditada la obligación por parte de la entidad financiera de entregar la clave digital *Token*, en tanto el denunciante no acreditó haber solicitado la misma.

III. Sobre el otorgamiento de medidas correctivas

112. 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 complementarias¹⁹.

¹⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, publicado el 24 de abril de 1993.**

Artículo 196°. - 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.

¹⁹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

113. 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 administrativa²⁰, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente²¹.
114. En el presente caso, no quedó acreditado que Scotiabank haya adoptado las medidas de seguridad respectivas a efectos de verificar la validez de las mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, por un monto ascendente a US\$ 573 944,74.
115. Siendo así, esta Sala considera que corresponde ordenar a Scotiabank en calidad de medida correctiva que, en 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 señor Franco la suma de US\$ 573 944,74 más los intereses y comisiones que se hubiesen generado por las operaciones cuestionadas por el denunciante.
116. Asimismo, se informa Scotiabank que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la misma ante la Comisión, 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 en el artículo 117° del Código.
117. Por otro lado, se informa al señor Franco que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²².

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.

²⁰ **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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
(...).

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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 (...).

²² **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.**

IV. Sobre la graduación de la sanción

118. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar.²³
119. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los principios de Razonabilidad²⁴ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá 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 imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

²³ **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 (...)

²⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. TÍTULO IV. CAPÍTULO III. 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.

120. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
121. En el presente caso, esta Sala ha determinado la responsabilidad de Scotiabank, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, por cuanto quedó acreditado que dicha entidad financiera no acreditó haber adoptado medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de las operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017.
122. En virtud de ello, corresponde graduar la sanción impuesta al denunciado en virtud de los siguientes criterios:
- (i) **Beneficio ilícito:** consistente en el ahorro obtenido por la entidad financiera por no haber adoptado los mecanismos idóneos a fin de verificar la validez de cada una de las operaciones cuestionadas por el señor Franco.
 - (ii) **Daño resultante:** consistente en la afectación realizada al patrimonio del denunciante debido a las operaciones cuestionadas, lo que deviene en una infracción de efectos graves; y,
 - (iii) **Efectos generados en el mercado:** entendidos como negativos, toda vez que, la no verificación de la validez de las operaciones realizadas por los consumidores podría generar desconfianza respecto de los servicios brindados por parte de las entidades del sistema financiero.
 - (iv) **Naturaleza de la infracción:** entendida como grave, debido a que el Banco no adoptó las medidas de seguridad para verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones, realizadas en un periodo de diez (10) meses, las cuales fueron cuestionadas por el señor Franco.
123. En este punto, esta Sala considera importante señalar que, teniendo en cuenta que en el caso en concreto estamos frente al cargo indebido de más de 1000 operaciones -realizadas a lo largo de casi 1 año, sin que la entidad financiera haya podido demostrar en el procedimiento administrativo su validez-, la sensibilidad del mercado afectado y el alto nivel de consumo de productos financieros, este Colegiado considera que el nivel de incentivos y protección debe ser mayor al regular.

124. En ese sentido, esta Sala considera que al ser la conducta imputada contra Scotiabank de naturaleza grave y al tener efectos graves en el mercado, amerita imponer a dicha entidad financiera una multa de 10 UIT.
125. Siendo así, corresponde sancionar a Scotiabank con una multa de 10 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que no quedó acreditado que la entidad financiera haya adoptado medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de las operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017.
126. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁵, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

V. Sobre el pago de las costas y costos

127. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi²⁶.

²⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 205°.-

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:

1. Que se trate de una obligación de dar, hacer o no hacer, establecida a favor de la entidad.
2. Que la prestación sea determinada por escrito de modo claro e íntegro.
3. Que tal obligación derive del ejercicio de una atribución de imperio de la entidad o provenga de una relación de derecho público sostenida con la entidad.
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.
5. Que no se trate de acto administrativo que la Constitución o la ley exijan la intervención del Poder Judicial para su ejecución.
6. En el caso de procedimientos trilaterales, las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen títulos de ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 713 inciso 4) del Código Procesal Civil, modificado por la Ley N° 28494, una vez que el acto quede firme o se haya agotado la vía administrativa.

En caso de resoluciones finales que ordenen medidas correctivas, la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a las partes involucradas.

²⁶ **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

128. El reembolso de las costas²⁷ y costos²⁸ 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.
129. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que Scotiabank infringió los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que haya adoptado medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de las operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017; por lo que corresponde ordenar a dicho denunciado que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al señor Franco las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
130. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la 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 costas y costos.
- VI. Sobre la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi
131. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²⁹, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
132. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Scotiabank, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción acreditada.

sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁷ **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.

²⁸ **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 Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²⁹ **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.

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

133. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra Scotiabank y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 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 procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1 del 25 de setiembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la entidad financiera no tenía el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de operaciones en la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84, toda vez que dicho consumidor no fue declarado judicialmente interdicto, ni ha quedado acreditado que se haya informado a dicho proveedor sobre su alegada incapacidad..

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la entidad denunciada no tenía el deber de adoptar medidas de seguridad a efectos de verificar la capacidad de ejercicio del denunciante para la realización de operaciones en la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13, toda vez que dicho consumidor no fue declarado judicialmente interdicto, ni ha quedado acreditado que se haya informado a dicho proveedor sobre su alegada incapacidad.

TERCERO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en

Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 21 de enero hasta el 26 de abril de 2016. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora sobre tales supuestos.

CUARTO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones efectuadas con cargo a la Cuenta de Ahorros en Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, desde el 27 de abril de 2016 hasta el 20 de febrero de 2017. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora sobre tales supuestos.

QUINTO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró improcedente por prescripción la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la supuesta falta de adopción de medidas de seguridad con relación a las operaciones de rescate realizadas cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 de titularidad del denunciante, desde el 25 de abril hasta el 10 de febrero de 2017. Ello, en la medida que se verificó que dicha denuncia fue interpuesta luego de transcurrido el plazo de dos (2) años con el que contaba la Administración para ejercer su potestad sancionadora.

SEXTO: Revocar la Resolución 1985-2019/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A.; y en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, por un monto ascendente a US\$ 573 944,74, efectuadas desde el 21 de febrero hasta el mes de noviembre de 2017.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos Mutuos S.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la denunciada adoptó las medidas de seguridad necesarias para verificar la validez de las operaciones de

rescate realizadas con cargo a la Cuenta de Fondos Mutuos A02****13 de titularidad del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, por cuanto estas fueron ejecutadas con el consentimiento del consumidor.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 1985-2019/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Roberto Hernando Franco Bravo contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no quedó acreditada la obligación por parte de la entidad financiera de entregar la clave digital *Token*, en tanto el denunciante no acreditó haber solicitado la misma.

NOVENO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A., en calidad de medida correctiva que, en 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 señor Hernando Franco Bravo la suma de US\$ 573 944,74, más los intereses y comisiones que se hubiesen generado por las operaciones cuestionadas por dicho denunciante.

Informar a Scotiabank Perú S.A.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 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 en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al señor Roberto Hernando Franco Bravo que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

DÉCIMO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 10 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se acreditó que la entidad financiera no adoptó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de verificar la validez de mil ciento treinta y tres (1133) operaciones realizadas con cargo a la Cuenta de Ahorros Dólares 063****84 de titularidad del denunciante, por un monto ascendente a US\$ 573 944,74, efectuadas desde el 21 de febrero hasta el mes de noviembre de 2017.

DÉCIMO PRIMERO: Requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento

Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS³⁰, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO SEGUNDO: Condenar a Scotiabank Perú S.A.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del señor Roberto Hernando Franco Bravo.

DÉCIMO TERCERO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO CUARTO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona a Scotiabank Perú S.A.A., en virtud del presente procedimiento, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 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.

ANEXO N° 1			
N°	FECHA	CONCEPTO	IMPORTE EN US\$
1	22/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
2	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,96
3	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
4	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
5	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
6	22/02/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	426,00
7	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
8	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
9	22/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
10	23/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
11	23/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	406,05
12	23/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
13	23/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
14	23/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
15	23/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
16	23/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
17	23/02/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	500,00
18	27/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	316,1
19	27/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
20	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,16
21	27/02/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	297,34
22	27/02/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,9
23	27/02/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,9
24	27/02/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	312,99
25	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
26	27/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	374,05
27	27/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	5,04
28	27/02/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
29	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
30	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
31	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
32	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
33	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	94,55
34	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
35	27/02/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	313,23
36	27/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
37	27/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	314,17
38	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
39	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
40	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
41	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
42	27/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	247,77
43	27/02/2017	EMISION DE CHEQUE DE GERENCIA	3004,9
44	28/02/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	313,73
45	28/02/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	286,93
46	28/02/2017	TRANSF - FLORES ROQUE WILLIAM RICARDO	500,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

47	28/02/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
48	01/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	101,95
49	01/03/2017	PAGO TARJ CREDITO - CCE	157,31
50	01/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
51	01/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
52	01/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
53	01/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	300,00
54	01/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	150,94
55	01/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	50,00
56	01/03/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - B	37,42
57	01/03/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	48,74
58	01/03/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	48,49
59	01/03/2017	PAGO MASTERCARD	10,08
60	01/03/2017	RECARGA AUTOMATICA SALDO TELEF,	9,43
61	01/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	315,41
62	01/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
63	01/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,47
64	01/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
65	02/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	243,56
66	02/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	124,9
67	02/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	201,05
68	02/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	312,85
69	02/03/2018	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	130,00
70	02/03/2018	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
71	03/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	420,00
72	03/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	80,00
73	03/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	310,33
74	03/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	309,41
75	03/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
76	03/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
77	03/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
78	04/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
79	04/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
80	04/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
81	06/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	217,02
82	06/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	311,15
83	06/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
84	06/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	281,00
85	06/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
86	06/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
87	06/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
88	06/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	250,78
89	06/03/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	312,3
90	06/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
91	06/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
92	07/03/2017	RETIRO DE EFECTIVO	2500,00
93	07/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
94	07/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
95	07/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	500,00
96	07/03/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	312,6
97	07/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00

M-SPC-13/1B

42/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

98	08/03/2017	RETIRO DE EFECTIVO	1000,00
99	08/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,28
100	08/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	46,64
101	08/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	155,47
102	08/03/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	310,95
103	08/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	311,88
104	09/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	200,00
105	09/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	280,00
106	09/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
107	10/03/2017	PAGO PACIFICO PERUANO SUIZA - BI	874,26
108	10/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	300,00
109	10/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
110	10/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
111	11/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	200,00
112	13/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	154,87
113	13/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	451,05
114	13/03/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	309,89
115	13/03/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	309,00
116	13/03/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	189,75
117	13/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
118	14/03/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
119	14/03/2017	PAGO PACIFICO PERUANO SUIZA - BI	871,68
120	14/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
121	14/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
122	14/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
123	14/03/2017	RETIRO DE EFECTIVO	4500,00
124	15/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
125	15/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	200,00
126	15/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
127	15/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
128	15/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
129	15/03/2017	PAGO MASTERCARD	156,62
130	15/03/2017	PAGO CLARO NUMERO TELEF - BI	6,7
131	15/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,06
132	16/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
133	17/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	376,23
134	17/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
135	17/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	100,00
136	20/03/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	300,00
137	20/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
138	20/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
139	20/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	200,00
140	20/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
141	20/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
142	20/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
143	20/03/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
144	20/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
145	20/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
146	21/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
147	21/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	400,00
148	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00

M-SPC-13/1B

43/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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

149	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
150	21/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
151	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
152	21/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	282,05
153	21/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	158,00
154	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
155	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
156	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
157	21/03/2017	PAGO PACIFICO PERUANO SUIZA - BI	882,34
158	21/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	492,05
159	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
160	21/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	250,00
161	21/03/2017	EMISION DE CHEQUE DE GERENCIA	5004,9
162	21/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
163	21/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
164	21/03/2017	DÉBITO COMPRAS	6,94
165	22/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
166	22/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
167	22/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
168	22/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
169	22/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	157,58
170	22/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	100,00
171	22/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
172	22/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
173	22/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
174	22/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
175	23/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
176	23/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
177	23/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
178	23/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
179	23/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
180	23/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
181	24/03/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	426,00
182	24/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
183	24/03/2017	DEBITO COMPRAS	862,81
184	24/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	60,00
185	24/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	427,05
186	24/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
187	24/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
188	25/03/2017	DEBITO COMPRAS	61,25
189	25/03/2017	DEBITO COMPRAS	1295,29
190	25/03/2017	DEBITO COMPRAS	207,34
191	27/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
192	27/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
193	27/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
194	27/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	43,89
195	27/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	297,85
196	27/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	159,43
197	27/03/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
198	27/03/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
199	27/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

200	27/03/2017	DEBITO COMPRAS	98,36
201	28/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	150,00
202	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
203	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
204	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
205	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
206	28/03/2017	DEBITO COMPRAS	80,77
207	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
208	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
209	28/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
210	28/03/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
211	30/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
212	30/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	110,48
213	31/03/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
214	31/03/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	120,00
215	31/03/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO, DIEO FERN	63,15
216	03/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
217	03/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
218	03/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
219	03/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
220	03/04/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	125,00
221	03/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
222	03/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
223	04/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	140,91
224	04/04/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	313,15
225	04/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
226	05/04/2017	DEBITO COMPRAS	96,68
227	07/04/2017	RETIRO DE EFECTIVO	300,00
228	12/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
229	12/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
230	12/04/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	268,94
231	12/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
232	12/04/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	473,93
233	12/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
234	12/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
235	15/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
236	15/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	601,05
237	15/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
238	15/04/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	170,98
239	15/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
240	15/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
241	15/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
242	15/04/2017	TRANSF- VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
243	15/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
244	15/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
245	15/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
246	17/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	157,98
247	17/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	94,79
248	17/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
249	17/04/2017	PAGO MASTERCARD	106,83
250	17/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Sala Especializada en Protección al Consumidor**RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI****EXPEDIENTE 0237-2019/CC1**

251	17/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
252	18/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
253	18/04/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	313,23
254	18/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	314,17
255	18/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
256	18/04/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	313,15
257	18/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
258	18/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
259	18/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	316,3
260	18/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
261	18/04/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - BI	37,53
262	18/04/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - BI	37,53
263	18/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
264	18/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
265	18/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	84,83
266	18/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	31,54
267	19/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
268	19/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
269	19/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
270	19/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	314,17
271	19/04/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	43,67
272	20/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
273	20/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
274	20/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	317,1
275	20/04/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	474,00
276	21/04/2017	PAGO ACTA AUTMATIC VISA	287,08
277	21/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	60,07
278	21/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
279	22/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	413,84
280	22/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
281	24/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	629,58
282	24/04/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	274,00
283	24/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	471,48
284	25/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
285	25/04/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	470,74
286	25/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	628,59
287	25/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	313,82
288	25/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	44,2
289	25/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	94,15
290	25/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	141,53
291	25/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	291,86
292	25/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	376,59
293	25/04/2017	RETIRO DE EFECTIVO	7000,00
294	26/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	94,68
295	26/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	632,06
296	26/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
297	26/04/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	315,56
298	26/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
299	26/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	316,5
300	26/04/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,56
301	26/04/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	315,56

M-SPC-13/1B

46/63

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUALCalle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

302	26/04/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
303	27/04/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	314,67
304	27/04/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	376,71
305	08/05/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
306	08/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	204,19
307	08/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	502,05
308	08/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
309	08/05/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	470,00
310	08/05/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	376,35
311	08/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
312	08/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
313	08/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	282,36
314	09/05/2017	PAGO PACIFICO PERUANO SUIZA - BI	879,31
315	09/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
316	09/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	469,98
317	09/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	156,01
318	09/05/2017	TRANSF- VATTUONE N, CLAUDIA O NAVARRO S	62,54
319	09/05/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,36
320	09/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
321	09/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	374,41
322	09/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	296,41
323	09/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
324	09/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	93,23
325	09/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	93,23
326	09/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
327	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
328	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	310,62
329	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
330	10/05/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	496,00
331	10/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	124,14
332	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	310,62
333	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
334	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
335	10/05/2017	PAGO MASTERCARD	118,11
336	10/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
337	11/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
338	11/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	186,54
339	11/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	201,05
340	11/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
341	11/05/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	309,36
342	11/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
343	11/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
344	11/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
345	11/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
346	11/05/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	41,77
347	11/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
348	11/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
349	11/05/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
350	11/05/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
351	12/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
352	12/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

353	12/05/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	279,4
354	12/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	62,1
355	12/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	311,35
356	12/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	37,25
357	12/05/2017	TRANSF, BUSTAMANTE GARCIA, SANDRA G	155,77
358	15/05/2017	RETIRO CON HOJA DE INSTRUCCIONES	10000,00
359	15/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
360	15/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	627,7
361	16/05/2017	TRANSF - FLORES ROQUE WILLIAM RICARDO	300,00
362	16/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
363	16/05/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	200,00
364	16/05/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	93,5
365	16/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	60,98
366	17/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
367	17/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
368	17/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	155,71
369	17/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,43
370	17/05/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	467,73
371	17/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	154,84
372	17/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
373	17/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
374	18/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	100,00
375	18/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	222,47
376	18/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
377	18/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	93,55
378	19/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
379	19/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	311,62
380	19/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	150,00
381	19/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	638,52
382	20/05/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,43
383	20/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	500,00
384	22/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
385	22/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	188,62
386	22/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
387	22/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	282,93
388	22/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
389	23/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	300,00
390	23/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	200,00
391	23/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
392	23/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
393	23/05/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	372,56
394	23/05/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	46,45
395	23/05/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	76,73
396	23/05/2017	PAGOS VARIOS	10,11
397	23/05/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - BI	36,95
398	23/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	466,63
399	23/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
400	24/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	300,00
401	24/05/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	200,00
402	25/05/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,36
403	25/05/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	400,00

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Sala Especializada en Protección al Consumidor**RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI****EXPEDIENTE 0237-2019/CC1**

404	25/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	100,00
405	25/05/2017	TRANSFERENCIA ENTRE CTAS	28000,00
406	25/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
407	25/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
408	25/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
409	25/05/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	470,37
410	26/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	77,78
411	26/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
412	26/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
413	26/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
414	26/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	700,00
415	26/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	450,00
416	26/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	156,74
417	26/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	152,05
418	26/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	783,7
419	27/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
420	27/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	782,19
421	27/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	300,00
422	27/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	200,00
423	27/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	342,13
424	27/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
425	29/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
426	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
427	29/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
428	29/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	375,00
429	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
430	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	313,44
431	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
432	29/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
433	29/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,5
434	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	625,94
435	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	200,00
436	29/05/2017	RETIRO DE EFECTIVO	3500,00
437	29/05/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
438	29/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	623,99
439	29/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	623,05
440	30/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
441	30/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	310,37
442	30/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	187,32
443	30/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	623,4
444	30/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
445	30/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
446	30/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
447	30/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
448	30/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	91,19
449	31/05/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	121,65
450	31/05/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DIEGO FERN	93,5
451	31/05/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	624,77
452	31/05/2017	TRANSF- CHÁVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	300,00
453	31/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	280,72
454	31/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00

M-SPC-13/1B

49/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Sala Especializada en Protección al Consumidor**RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI****EXPEDIENTE 0237-2019/CC1**

455	31/05/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
456	01/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
457	01/06/2017	TRANSF- VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
458	01/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	467,86
459	01/06/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	466,93
460	01/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
461	01/06/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
462	02/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
463	02/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	60,00
464	02/06/2017	TRANSF - FLORES ROQUE WILLIAM RICARDO	400,00
465	02/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	624,08
466	02/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
467	03/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
468	03/06/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
469	03/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	624,41
470	03/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
471	05/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
472	05/06/2017	TRANSF - VATTUONE N, CLAUDIA O NAVARRO S,	62,5
473	05/06/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	420,00
474	05/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
475	05/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
476	06/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
477	06/06/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	388,17
478	06/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
479	07/06/2017	RETIRO DE EFECTIVO	3000,00
480	07/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	601,05
481	07/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
482	07/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
483	07/06/2017	TRANSF - SÁNCHEZ SANTAMARIA CARLOS AUG	156,2
484	07/06/2017	PAGO CLARO NUMERO DE TELEF - BI	14,05
485	08/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
486	08/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
487	08/06/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	300,00
488	10/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
489	12/06/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,33
490	12/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
491	12/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
492	12/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	295,95
493	12/06/2017	TRANSF- CHÁVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	200,00
494	12/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
495	13/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
496	13/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
497	13/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	155,45
498	13/06/2017	TRANSF - CHARLOTTE S,A,	98,3
499	13/06/2017	PAGO ENEL EDELNOR -BI	41,3
500	13/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	374,06
501	13/06/2017	PAGO TARJ CREDITO - CCE	501,05
502	13/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
503	13/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
504	13/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	269,39
505	13/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	311,72

M-SPC-13/1B

50/63

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUALCalle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

506	14/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	312,36
507	14/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
508	14/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
509	14/06/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
510	14/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	311,43
511	14/06/2017	RETIRO DE EFECTIVO	2000,00
512	15/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
513	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
514	15/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
515	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	310,9
516	15/06/2017	TRANSF - FLORES ROQUE WILLIAM RICARDO	500,00
517	15/06/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	96,56
518	15/06/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,33
519	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
520	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	310,9
521	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
522	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
523	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
524	15/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	295,13
525	16/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
526	16/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
527	16/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
528	16/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
529	16/06/2017	PAGO MASTERCARD	236,46
530	16/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
531	16/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	98,04
532	16/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	311,33
533	16/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	186,8
534	16/06/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DIEGO FERN	50,00
535	16/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
536	17/06/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	500,00
537	17/06/2017	RETIRO DE EFECTIVO	6000,00
538	17/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	374,77
539	17/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
540	17/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
541	17/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
542	17/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
543	17/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
544	19/06/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	400,00
545	19/06/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/VO-BI	467,44
546	19/06/2017	TRANSF - SANCHEZ SANTAMARIA CARLOS AUG	100,00
547	19/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
548	19/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
549	19/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	901,05
550	19/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
551	19/06/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	100,00
552	19/06/2017	TRANSF- FLORES ROQUE WILLIAM RICARDO	100,00
553	19/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
554	19/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
555	19/06/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
556	19/06/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

557	20/06/2017	TRANSF- CABALLERO CHAMORRO DIEGO FERNA	63,00
558	20/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	46,69
559	20/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	700,00
560	20/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
561	20/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
562	20/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
563	20/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
564	21/06/2017	TRANSF- CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	500,00
565	21/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
566	21/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
567	22/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
568	22/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
569	22/06/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	350,00
570	22/06/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	150,00
571	22/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
572	22/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
573	22/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
574	23/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	313,63
575	23/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
576	23/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
577	23/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	250,00
578	26/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	205,14
579	26/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	31,32
580	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
581	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
582	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
583	26/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	801,05
584	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	94,28
585	26/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
586	26/06/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	63,00
587	26/06/2017	TRANSF - CHÁVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	200,00
588	26/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
589	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,27
590	26/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	315,21
591	26/06/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - BI	37,4
592	26/06/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	57,94
593	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	94,28
594	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	94,28
595	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	94,28
596	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	110,26
597	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
598	26/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
599	27/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	60,00
600	27/06/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	297,39
601	27/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO -CCE	501,05
602	27/06/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	27,88
603	27/06/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	48,55
604	27/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
605	27/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
606	27/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
607	27/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00

M-SPC-13/1B

52/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

608	27/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
609	28/06/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
610	28/06/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DIEGO FERN	100,00
611	30/06/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	400,00
612	30/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
613	30/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
614	30/06/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
615	30/06/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	315,06
616	30/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
617	30/06/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
618	01/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
619	01/07/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
620	01/07/2017	PAGOS VARIOS	16,75
621	01/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	201,05
622	03/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	97,24
623	03/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	94,1
624	03/07/2017	RETIRO DE EFECTIVO	4026,82
625	04/07/2017	TRANSF - VATTUONE N, CLAUDIA O NAVARRO S,	62,57
626	04/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	250,27
627	04/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	375,41
628	04/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
629	05/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	218,85
630	05/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	156,32
631	05/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	25,01
632	05/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	470,51
633	05/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
634	05/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	601,05
635	05/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
636	05/07/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,41
637	05/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
638	05/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
639	05/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
640	06/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	187,65
641	06/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
642	06/07/2017	PAGO CLARO NUMERO DE TELEF - BI	14,07
643	06/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
644	06/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	292,76
645	06/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,65
646	06/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,65
647	06/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	283,57
648	06/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,65
649	06/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,65
650	07/07/2017	TRANSF - SANCHEZ ENRICO, RODOLFO CARLOS	62,83
651	07/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	250,00
652	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
653	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	313,14
654	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	313,14
655	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
656	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	626,27
657	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	626,27
658	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	626,27

M-SPC-13/1B

53/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

659	07/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	313,14
660	07/07/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	200,00
661	07/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	401,05
662	08/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
663	08/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
664	08/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
665	08/07/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	377,00
666	08/07/2017	TRANSF - SANCHEZ ENRICO, RODOLFO CARLOS	94,26
667	10/07/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	500,00
668	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	730,00
669	10/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
670	10/07/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	150,11
671	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
672	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
673	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,94
674	10/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	301,05
675	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
676	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
677	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
678	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
679	10/07/2017	RETIRO DE EFECTIVO	2000,00
680	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,17
681	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
682	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
683	10/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
684	11/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	156,52
685	11/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	122,08
686	11/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
687	11/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
688	11/07/2017	TRANSF - ESTRADA CABRERA, ANA MARITZA	62,76
689	11/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
690	11/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
691	11/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
692	11/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
693	11/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
694	12/07/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	500,00
695	12/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
696	12/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
697	12/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
698	12/07/2017	PAGO MASTERCARD	225,58
699	12/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	601,05
700	12/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	472,49
701	12/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
702	12/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
703	12/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
704	12/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
705	13/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
706	13/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
707	13/07/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	500,00
708	13/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
709	13/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00

M-SPC-13/1B

54/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

710	13/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	472,49
711	14/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	601,05
712	14/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
713	14/07/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	471,48
714	14/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	78,58
715	14/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	56,58
716	14/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	220,02
717	14/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	100,00
718	15/07/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	471,00
719	15/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	801,05
720	15/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
721	15/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
722	17/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
723	17/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	601,05
724	17/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
725	17/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
726	17/07/2017	RETIRO DE EFECTIVO	1000,00
727	17/07/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	259,00
728	17/07/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	240,00
729	17/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
730	17/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	601,05
731	19/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	264,03
732	20/07/2017	TRANSF - BRAVO VELASQUEZ ROSA LILIANA	62,91
733	22/07/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	31,45
734	24/07/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	200,00
735	26/07/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,43
736	26/07/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	37,88
737	26/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	111,05
738	26/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	63,05
739	26/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	96,59
740	27/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	1001,05
741	27/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	1001,05
742	27/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,86
743	27/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	629,72
744	27/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
745	27/07/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	472,29
746	27/07/2017	TRANSF - BRAVO VELASQUEZ ROSA LILIANA	50,38
747	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
748	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	300,06
749	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
750	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	700,00
751	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	501,05
752	31/07/2017	PAGOS VARIOS	10,99
753	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
754	31/07/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	500,00
755	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
756	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO , CCE	632,26
757	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	632,26
758	31/07/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	315,66
759	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	601,05
760	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	541,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

761	31/07/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	325,97
762	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	157,83
763	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	233,2
764	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,66
765	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,86
766	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	600,00
767	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	501,05
768	31/07/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - BI	37,47
769	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
770	31/07/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
771	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	305,34
772	31/07/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	409,32
773	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	801,05
774	31/07/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	601,05
775	31/07/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/VO-BI	566,75
776	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
777	31/07/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
778	01/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO -CCE	501,05
779	01/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	630,17
780	01/08/2017	RETIRO DE EFECTIVO	3000,00
781	02/08/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	62,91
782	02/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,37
783	02/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	601,05
784	02/08/2017	TRANSF - VATTUONE N, CLAUDIA O NAVARRO S,	62,9
785	02/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	180,00
786	02/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
787	02/08/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/VO-BI	471,55
788	02/08/2017	PAGO MASTERCARD	180,41
789	02/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	238,92
790	02/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	629,68
791	02/08/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	48,73
792	02/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	314,37
793	03/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	400,00
794	03/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	125,89
795	03/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	50,35
796	03/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	94,41
797	03/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
798	03/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
799	03/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
800	04/08/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	100,00
801	04/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	455,97
802	04/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	340,00
803	04/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
804	04/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	220,58
805	04/08/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	300,00
806	05/08/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	500,00
807	07/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	170,00
808	07/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	500,00
809	09/08/2017	RETIRO DE EFECTIVO	6000,00
810	14/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	1000,00
811	14/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Sala Especializada en Protección al Consumidor**RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI****EXPEDIENTE 0237-2019/CC1**

812	14/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
813	14/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
814	14/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
815	14/08/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
816	14/08/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	472,59
817	14/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	535,6
818	14/08/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	94,36
819	14/08/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	44,37
820	15/08/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	150,00
821	15/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	156,84
822	15/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	62,74
823	15/08/2017	PAGO MASTERCARD	84,24
824	15/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	226,1
825	15/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	30,00
826	15/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	35,00
827	15/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	471,03
828	15/08/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	471,03
829	15/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	600,00
830	15/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
831	15/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
832	16/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	200,00
833	16/08/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	377,06
834	16/08/2017	PAGO CLARO CODIGO SOLES - BI	37,39
835	16/08/2017	PAGO DIRECTV PERU SRL - BI	49,96
836	16/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
837	16/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	100,00
838	17/08/2017	RETIRO DE EFECTIVO	3000,00
839	17/08/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
840	21/08/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	220,00
841	21/08/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	50,00
842	25/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	100,00
843	25/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
844	25/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	800,00
845	25/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	1400,00
846	25/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
847	26/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
848	26/08/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	473,78
849	26/07/2018	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	800,00
850	26/08/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	400,00
851	26/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	47,62
852	26/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
853	26/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
854	26/08/2017	PAGOS VARIOS	15,59
855	26/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	800,00
856	26/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
857	28/08/2017	RETIRO DE EFECTIVO	5800,00
858	28/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
859	28/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	505,37
860	28/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
861	28/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	600,00
862	28/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00

M-SPC-13/1B

57/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

863	28/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
864	28/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	425,53
865	29/08/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,43
866	29/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	700,00
867	29/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	631,11
868	29/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	600,00
869	29/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	299,78
870	29/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
871	31/08/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	473,34
872	31/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	378,67
873	31/08/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	473,34
874	31/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	539,00
875	31/08/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	72,58
876	31/08/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
877	31/08/2017	DEBITO COMPRAS	45,91
878	31/08/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO DANIEL ALF	400,00
879	02/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	600,00
880	02/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	378,79
881	02/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
882	02/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	600,00
883	02/09/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	265,61
884	02/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
885	02/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
886	02/09/2017	DEBITO COMPRAS	40,09
887	04/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	172,2
888	04/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	62,94
889	04/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	298,98
890	04/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	202,08
891	04/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	278,00
892	04/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	94,73
893	04/09/2017	TRANSF - VATTUONE N, CLAUDIA O NAVARRO S,	63,2
894	04/09/2017	DEBITO COMPRAS	31,58
895	05/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	231,46
896	05/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	188,95
897	05/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	330,00
898	05/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	35,00
899	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	377,89
900	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	400,00
901	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	400,00
902	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
903	05/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	245,63
904	05/09/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	377,89
905	05/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
906	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
907	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
908	05/09/2017	TRANSF - CHAVEZ GUTIERREZ LILIANA LUCR	300,00
909	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	473,63
910	05/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,76
911	05/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	38,21
912	06/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	400,00
913	06/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

914	06/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	503,7
915	06/09/2017	PAGO TAR, CREDITO - CCE	500,00
916	06/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
917	06/09/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	379,03
918	06/09/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	500,00
919	06/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
920	06/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	505,37
921	06/09/2017	RETIRO DE EFECTIVO	8800,00
922	06/09/2017	PAGO MASTERCARD	73,5
923	07/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
924	07/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	78,73
925	07/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	700,00
926	07/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
927	07/09/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	411,00
928	07/09/2017	PAGO CLARO NUMERO DE TELEF - BI	12,38
929	08/09/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	100,00
930	08/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	300,00
931	08/09/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
932	09/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	445,92
933	09/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
934	09/09/2017	PAGO MASTERCARD	63,51
935	11/09/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	475,00
936	11/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	300,00
937	11/09/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	316,26
938	11/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
939	11/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	474,38
940	11/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	28,38
941	11/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
942	11/09/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	300,00
943	11/09/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	189,8
944	12/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	800,00
945	12/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	345,6
946	12/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	474,23
947	13/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	471,62
948	13/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	471,62
949	13/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	471,62
950	13/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
951	13/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
952	13/09/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
953	14/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	250,00
954	14/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	100,00
955	14/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	157,78
956	14/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	471,7
957	14/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	157,55
958	14/09/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	95,00
959	15/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	56,6
960	16/09/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	221,00
961	18/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	100,00
962	18/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	244,32
963	18/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	140,00
964	18/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	180,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

965	20/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	472,74
966	20/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	600,00
967	20/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	567,29
968	20/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	472,74
969	20/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	1000,00
970	20/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	500,00
971	20/09/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	630,32
972	20/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	800,00
973	20/09/2017	TRANSF - CABALLERO CHAMORRO PATRICIA Y	400,00
974	20/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	100,00
975	20/09/2017	PAGO MASTERCARD	31,64
976	20/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	372,71
977	20/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,16
978	20/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,16
979	20/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	315,16
980	20/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	100,00
981	20/09/2017	PAGO MASTERCARD	58,02
982	21/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	100,00
983	21/09/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	6,28
984	21/09/2017	RETIRO DE EFECTIVO	1500,00
985	22/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	500,00
986	22/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO CCE	400,00
987	22/09/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	314,47
988	22/09/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	23,34
989	22/09/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	400,00
990	25/09/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	473,19
991	25/09/2017	PAGO MASTERCARD	94,64
992	25/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	473,19
993	25/09/2017	PAGO TARJ CREDITO - CCE	450,00
994	25/09/2017	TRANSF - VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	100,00
995	25/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	176,01
996	25/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	313,19
997	26/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	400,00
998	26/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	468,38
999	26/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	259,17
1000	26/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	311,96
1001	26/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
1002	27/09/2017	RECARGA AUTOMATICA, SALDO TELEF	9,35
1003	27/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,5
1004	28/09/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1005	28/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	160,00
1006	28/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	241,74
1007	28/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
1008	28/09/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	66,54
1009	28/09/2017	TRANSF - SOTERO P, MILAGROS	314,00
1010	28/09/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	313,48
1011	28/09/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	500,00
1012	29/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	218,23
1013	29/09/2017	PAGOS VARIOS	14,58
1014	29/09/2017	PAGO ENTEL PERU - BI	310,9
1015	29/09/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	37,62



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

1016	30/09/2017	TRANSF - GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ Y	100,00
1017	02/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	78,02
1018	02/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,62
1019	02/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	80,00
1020	02/10/2017	PAGO ENTEL PERÚ	93,31
1021	02/10/2017	TRANSF – GRANDEZ BERNAL RAUL	63,50
1022	02/10/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	375,18
1023	02/10/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR - CA	300,00
1024	02/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1025	02/10/2017	PAGO A CTA, TARJ, VISA	287,15
1026	02/10/2017	TRANSF, ORTEGA CABALLERO, MONICA URSUL	109,50
1027	02/10/2017	PAGO MASTERCARD	30,21
1028	02/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
1029	03/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	56,21
1030	03/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	35,91
1031	03/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	312,26
1032	03/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1033	03/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	439,15
1034	03/10/2017	TRANSF, GRANDEZ BERNAL RAUL	420,00
1035	04/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1036	04/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	200,00
1037	04/10/2017	TRANSF, CABALLERO CHAMORRO, PATRICIA	500,00
1038	05/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	470,74
1039	05/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - VISA	313,82
1040	05/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	156,91
1041	05/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1042	05/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	174,00
1043	05/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	120,00
1044	05/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	298,13
1045	05/10/2017	TRANSF, GRANDEZ BERNAL RAUL	120,50
1046	06/10/2017	TRANSF, GUIULFO C, CARLO O PEÑAVASQUEZ V	340,00
1047	06/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	121,63
1048	06/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
1049	06/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	226,06
1050	06/10/2017	RETIRO DE EFECTIVO	3 350,00
1051	06/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	533,25
1052	09/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,21
1053	09/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	468,31
1054	09/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	468,31
1055	09/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1056	09/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	93,66
1057	09/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	80,00
1058	09/10/2017	TRANSF, GRANDEZ BERNAL RAUL	125,00
1059	09/10/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	312,21
1060	09/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	156,10
1061	09/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,21
1062	09/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,21
1063	09/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	143,00
1064	09/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	345,12
1065	10/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	468,53
1066	10/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

1067	10/10/2017	TRANSF – CHAVEZ GUTIERREZ, LILIANA LUCR	300,00
1068	10/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	172,14
1069	10/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,35
1070	10/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	312,35
1071	11/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	500,00
1072	11/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
1073	11/10/2017	PAGO A CTA TARJ, VISA	500,00
1074	12/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO-CCE	470,15
1075	12/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO – CCE	400,00
1076	12/10/2017	PAGO TARJ, CREDITO - CCE	438,80
1077	12/10/2017	PAGO TARJ, CENCOSUD/METRO/WO-BI	438,80
1078	12/10/2017	TRANSFERENCIA INMED, CCE LINEA	47,01
1079	12/10/2017	PAGO MASTERCARD	45,74
1080	12/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1081	12/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1082	12/10/2017	RETIRO DE EFECTIVO	2500,00
1083	12/10/2017	PAGO TARJ CREDITO-CCE	500,00
1084	12/10/2017	TRANSF- GRANDEZ BERNAL RAUL	441,00
1085	12/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	300,00
1086	12/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1087	13/10/2017	PAGO TARJ CREDITO-CCE	500,00
1088	13/10/2017	PAGO TARJ CREDITO-CCE	500,00
1089	13/10/2017	PAGO MAPFRE PERU COMPAÑÍA-BI	433,79
1090	13/10/2017	TRANSF- INMED, CCE LINEA	125,69
1091	13/10/2017	TRANSF, VIGIL PEREZ YULIANNA LISSET	400,00
1092	13/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	314,22
1093	13/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	314,22
1094	14/10/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR-CA	500,00
1095	14/10/2017	RETRO EFECTIVO DÓLAR-CA	300,00
1096	14/10/2017	TRANSF- CABALLERO CHAMORRO DANIEL	200,00
1097	14/10/2017	PAGO TARJ CREDITO-CCE	500,00
1098	14/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	720,00
1099	14/10/2017	PAGO A TARJ CREDITO-CCE	500,00
1100	14/10/2017	PAGO ENETEL PERU	102,30
1101	14/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	314,12
1102	14/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	314,12
1103	16/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	500,00
1104	16/10/2017	PAGO A TARJ CREDITO-CCE	314,00
1105	16/10/2017	PAGO A TARJ CREDITO-CCE	408,36
1106	16/10/2017	PAGO A TARJ CREDITO-CCE	500,00
1107	16/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	500,00
1108	16/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	413,27
1109	17/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	500,00
1110	17/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	500,00
1111	17/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	500,00
1112	17/10/2017	PAGO CLARO NUMERO DE TELEFONO-BI	14,20
1113	17/10/2017	DEBITO-COMPRAS	46,57
1114	19/10/2017	TRANSF- PUNTOS DIGITALES S,R,L	500,00
1115	19/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	500,00
1116	20/10/2017	RECARGA AUTOMAT, SALDO TELEF,	3,15
1117	20/10/2017	PAGO MASTERCARD	80,93

M-SPC-13/1B

62/63

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

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1222-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0237-2019/CC1

1118	20/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1119	20/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1120	20/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1121	20/10/2017	TRANSFERENCIA INMED,CCE LINEA	105,59
1122	20/10/2017	TRANSFERENCIA INMED,CCE LINEA	157,60
1123	20/10/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR-CA	500,00
1124	20/10/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR-CA	300,00
1125	24/10/2017	TRANF- ORTEGA CABALLERO, MONICA URSUL	57,70
1126	24/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	200,00
1127	24/10/2017	TRSNF- SOTERO PLACIOS MILAGROS	221,00
1128	27/10/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	840,79
1129	27/10/2017	RETIRO EFECTIVO DÓLAR-CA	300,00
1130	30/10/2017	TRANSF-GUIULFO C, CARLO O PEÑA VASQUEZ	70,00
1131	3/11/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	9708,74
1132	3/11/2017	PAGO A CTA TARJ VISA	1190,49
1133	3/11/2017	ORD, PAGO EMITIDA	80148,14
TOTAL			573 944,74