

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico de la Resolución N° 1222-2020/SPC-  
INDECOPI: Análisis del caso Franco Bravo -Scotiabank  
Banco y Fondos Mutuos

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

Lei-Ly Angell Valery Nolasco Sánchez

ASESOR:  
Cesar Arturo Ayllón Valdivia


Lima, 2023

## Informe de Similitud

Yo, AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico de la Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI: Análisis del caso Franco Bravo -Scotiabank Banco y Fondos Mutuos", del autor NOLASCO SANCHEZ, LEI - LY ANGELL VALERY NOLASCO SANCHEZ, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 24%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/7/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte, así como el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 14 de julio del 2023

<u>Apellidos y nombres del asesor / de la asesora:</u> AYLLON VALDIVIA, CESAR ARTURO	
DNI: 09998411	Firma: 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-1144-637X">https://orcid.org/0000-0002-1144-637X</a>	

## **RESUMEN**

El presente informe jurídico analizará la interpretación, realizada por la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi, del cumplimiento del deber de idoneidad de las entidades financieras respecto a la adopción de medidas de seguridad para autorizar operaciones no reconocidas en los productos financieros de una persona vulnerable-un adulto mayor de 86 años. De este modo, inicialmente, se abordarán los conceptos y el análisis del deber de idoneidad y las garantías aplicables a la prestación de servicios. Seguidamente, se analizarán la adopción de medidas de seguridad y el patrón de consumos del denunciante, de acuerdo con los artículos 19° y 20° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Finalmente, se planteará una crítica respecto a la protección que la normativa les otorga a los adultos mayores en el sistema financiero y la falta de incentivos de los proveedores financieros de ofrecer un servicio adecuado a los mismos.

### **Palabras clave**

Deber de idoneidad, operaciones no reconocidas, medidas de seguridad, patrón de consumos, población vulnerable

## **ABSTRACT**

This legal report analyzes the interpretation made by the Specialized Chamber for Consumer Protection of Indecopi about duty of financial institutions regarding the adoption of security measures to authorize unrecognized operations in the financial products of an elderly and vulnerable person. First, the concepts and the analysis of the duty of suitable services will be addressed. Then, the adoption of security measures and the consumption pattern will be analyzed, in accordance with articles 19° and 20° of Law N°29571, Consumer Protection and Defense Code. Finally, a criticism will be raised regarding the protection the consumer regulations grant to the elders in the financial system, and the lack of incentives from financial institutions to offer an adequate service to them.

### **Keywords**

Duty of suitability, unrecognized operations, security measures, consumption pattern, vulnerable population

# ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b> .....	5
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	6
I.1 Justificación de la elección de la resolución .....	6
I.2 Presentación del caso y análisis.....	7
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b> .....	8
II.1 Antecedentes .....	8
II.2 Hechos relevantes del caso.....	9
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	12
<b>IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA</b> .....	13
IV. 1 Respuestas preliminares a los problemas principales y secundarios .....	13
IV. 2 Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	15
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	16
V.1 ¿Forma parte del deber de idoneidad del Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos constatar la capacidad de ejercicio del señor Franco? .....	16
1. <i>¿Existe algún parámetro para establecer si se cumplió o no con el deber de idoneidad en este caso?</i> .....	17
2. <i>¿Las entidades financieras tienen algún incentivo para autorregularse y verificar exhaustivamente la capacidad de ejercicio del denunciante?</i> .....	22
V.2. ¿El Banco Scotiabank como Scotiabank Fondos cumplieron con su obligación de adoptar las medidas de seguridad frente a las operaciones realizadas tanto en la cuenta de Ahorros en Dólares como en los Fondos Mutuos del señor Franco? .....	24
1. <i>¿Es deber del Banco Scotiabank evaluar las medidas de validación y el patrón de consumos de las operaciones no reconocidas?</i> .....	25
2. <i>¿Es deber de Scotiabank Fondos evaluar las medidas de seguridad y el patrón de consumos de las operaciones no reconocidas?</i> .....	28
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b> .....	31
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	32

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	0237-2019/CC1
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Derecho Administrativo- Protección al Consumidor Sector bancario
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	1222-2020/SPC-INDECOPI
<b>DEMANDANTE/DENUNCIANTE</b>	Roberto Hernando Franco Bravo
<b>DEMANDADO/DENUNCIADO</b>	Scotiabank Perú S.A.A Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	INDECOPI
<b>TERCEROS</b>	-
<b>OTROS</b>	-

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1 Justificación de la elección de la resolución**

La Resolución Final N° 1222-2020/SPC-INDECOPI permite abrir la discusión respecto a la interpretación que el Indecopi asume sobre los parámetros del deber de idoneidad de los proveedores financieros frente a los productos financieros contratados por consumidores vulnerables. Asimismo, desarrolla la adopción de medidas de seguridad que los proveedores bancarios deben tener, frente a la autorización y validez de operaciones no reconocidas.

Al respecto, resulta relevante discutir sobre ambas materias toda vez que, por un lado, la aplicación del deber de idoneidad regulada en el artículo 19° y 20° del Código de Protección al Consumidor (en adelante, el Código de Consumo) debería ser analizada en virtud de las garantías establecidas y considerando la situación particular de los consumidores. Sin embargo, en la práctica se evidencia que este análisis es bastante superficial y se limita a analizar los criterios mínimos exigidos. Por ello, a pesar de que se pueda concluir que el servicio brindado haya sido “idóneo”, los consumidores aún continúan desprotegidos. ¿Cómo se debe analizar este tipo de situaciones? Ese es el principal punto de análisis del presente trabajo.

Por otro lado, la presente resolución desarrolla las medidas de seguridad que las entidades bancarias deberían adoptar respecto a la autorización y validación de las operaciones no reconocidas, cuyo tema- además- constituye una de las principales materias de denuncia interpuestas ante Indecopi. En el presente caso en particular, será productivo evidenciar los criterios adoptados por la autoridad administrativa frente a las medidas de seguridad correspondientes, considerando la situación particular del consumidor afectado.

En conclusión, para un mejor funcionamiento en el mercado financiero, la autoridad administrativa debe realizar un adecuado análisis suficientemente motivado, respecto a los alcances del deber de idoneidad, las garantías aplicables a los productos ofrecidos, y respecto a la adopción de medidas de seguridad correspondiente frente a operaciones no reconocidas.

## **I.2 Presentación del caso y análisis**

El presente caso desarrolla el cuestionamiento del señor Franco al Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos (en adelante, los proveedores denunciados) por no haber cumplido con adoptar las medidas de seguridad frente a la realización de múltiples operaciones en sus Fondos Mutuos y Cuenta de Ahorros contratados con ambos, sin tomar en cuenta de que era un señor de 84 años con problemas psicológicos, de discernimiento, y sin capacidad de ejercicio.

Al respecto, se identificará como un primer problema principal a analizar si los proveedores denunciados habían cumplido con brindar un servicio idóneo al señor Franco. Como problema secundario, se deberá corroborar si los mismos se encontraban obligados a verificar la capacidad de ejercicio o situación de vulnerabilidad del consumidor perjudicado; y, como problema complementario, se cuestionará si los proveedores tienen los incentivos para adoptar medidas de seguridad particulares para otorgarle un tratamiento diferenciado al consumidor.

Del mismo modo, se verificará como un segundo problema principal si los proveedores denunciados habían cumplido con adoptar las medidas de seguridad para permitir la autorización de las transacciones no reconocidas por el denunciante. Como problema secundario, corresponderá determinar si el Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos Mutuos debieron considerar adicionalmente elementos adicionales a las establecidas para la validación y autorización de las mismas operaciones.

En ese sentido, consideramos que Indecopi debió realizar un análisis más exhaustivo e integral, considerando los principios y políticas públicas de las normativas aplicables vinculadas a la protección de los adultos mayores en el sistema financiero, para determinar si finalmente ambos proveedores cumplieron con el deber de idoneidad. Adicionalmente, postulamos que los proveedores financieros cuentan con la obligación de adoptar medidas de seguridad frente a la validación de todas las operaciones realizadas en sus productos financieros,



por lo que debieron acreditar mediante los reportes correspondientes que se cumplieron con las medidas de validación.

Por último, sustentamos nuestra postura en el Código de Consumo y la doctrina aplicable a los consumidores vulnerables en el sistema financiero. Por el lado de la adaptación de medidas de seguridad, el análisis se basará en lo dispuesto por el Código de Protección al Consumidor, las Resoluciones de la Superintendencia de la Banca y Seguros, así como la jurisprudencia correspondiente.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

### **II.1 Antecedentes**

Con fecha 21 de febrero de 2019, el señor Roberto Hernando Franco Bravo (en adelante, el señor Franco) denunció a Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos de acuerdo con el siguiente detalle:

- i. El 21 de enero de 2016, realizó un depósito en su Cuenta de Ahorros N° 063\*\*\*\*84, por el importe de US\$ 1 453 488,37, debido a que había vendido una propiedad. Posteriormente, se fueron realizando retiros que desconocía.
- ii. El 27 de enero de 2016, abrió la Cuenta de Fondos Mutuos A02\*\*\*\*13 con un capital de US\$ 1 300 000,00. De manera posterior, se realizaron 57 solicitudes de rescate, por un importe total de US\$ 1 253 280,46
- iii. Era una persona de 86 años que había sido víctima de un abuso financiero de parte de su secretaria, quien se aprovechó de sus problemas de discernimiento y demencia senil, para realizar operaciones en su Fondos Mutuos y en su Cuenta de Ahorros, las cuales desconocía.

## **II.2 Hechos relevantes del caso**

### **a. Defensa de Banco Scotiabank**

- i. El denunciante alegó incapacidad de ejercicio; sin embargo, no presentó ningún medio probatorio, esto es, una declaración jurada que lo declare interdicto.

### **b. Defensa de Scotia Fondos**

- i. Las alegaciones de la falta de discernimiento del denunciante resultan contradictorias, toda vez que reconoce ciertas operaciones, pero luego las desconoce.
- ii. El denunciante presentó un informe psicológico que databa del 9 de abril del 2018, el cual debería ser declarado inválido para acreditar su capacidad, toda vez que el mismo fue realizado de manera posterior a las operaciones no reconocidas.
- iii. Se cuentan con las solicitudes de rescate suscritas por el denunciante, las cuales acreditan que tenía capacidad para autorizar las mismas.
- iv. El denunciante realizó todos sus rescates de manera presencial, acreditando su número de DNI, sus firmas y consignó su huella dactilar, de acuerdo con el Reglamento de Fondos Mutuos.

### **c. Resolución Final de 1ra instancia**

- i. Declaró infundado el extremo respecto a presunta falta de idoneidad del producto contratado con el Banco Scotiabank, toda vez que quedó acreditado que el señor Franco no había cumplido con declarar judicialmente su incapacidad de ejercicio.

- ii. Declaró infundado el extremo respecto a presunta falta de idoneidad del producto contratado con Scotiabank Fondos Mutuos, toda vez que quedó acreditado que el señor Franco no había cumplido con declarar judicialmente su incapacidad de ejercicio.
- iii. Declaró infundado el extremo referido a la falta de adopción de medidas de seguridad de parte del Banco respecto a las operaciones realizadas en la Cuenta de Ahorros en Dólares 063\*\*\*\*84 del denunciante, desde el 21 de febrero hasta noviembre de 2017, en tanto fueron suscritas presencialmente por el señor Franco.
- iv. Declaró infundado el extremo referido a la falta de adopción de medidas de seguridad de parte de Scotiabank Fondos para autorizar las 32 solicitudes de rescate realizadas en la Cuenta de Fondos Mutuos A02\*\*\*\*13, realizadas desde el 21 de febrero hasta el 3 de noviembre de 2017, en tanto fueron suscritas presencialmente por el señor Franco.

#### **d. Apelación del denunciante**

- i. Presentó nuevos medios probatorios, tales como una evaluación que databa del 27 de setiembre de 2016, el cual acreditaba los síntomas alegados, tales como episodios de confusión y de estrés. Del mismo modo, preciso que el informe psicológico del 9 de abril de 2018, justamente validada que desde tiempo atrás contaba con estos problemas.
- ii. Respecto a la interdicción judicial exigida, no se estaba considerando que el denunciante vivía solo en Perú y que su único hijo tenía residencia argentina, por lo que realizar dicha acción judicial tomaría aproximadamente 2 años.

- iii. El hijo del denunciante se comunicó con los proveedores financieros para señalarles su especial atención frente a la situación del mismo, y sobre todo, considerando que tenía depositado en sus cuentas un importe considerable.
- iv. La comisión no había considerado que la secretaria del denunciante había sido quien había realizado el desembolso de dichas operaciones, aprovechándose de su situación, tal como se acreditaba mediante la denuncia penal que se le había interpuesto y la cual se encontraba en trámite.

**e. Absolución de apelación**

Los proveedores denunciados reiteraron sus argumentos de descargos y precisaron que negaban rotundamente haber recibido alguna comunicación de parte del hijo del denunciante. En todo caso, no se tenía registro de alguna comunicación en el libro de reclamaciones, que dieran fe de lo alegado.

**f. Resolución de 2da instancia**

- i. Confirmó el extremo respecto el extremo respecto a presunta falta de idoneidad del producto contratado con el Banco Scotiabank, toda vez que quedó acreditado que el señor Franco no había cumplido con declarar judicialmente su incapacidad de ejercicio.
- ii. Confirmó el extremo respecto el extremo respecto a presunta falta de idoneidad del producto contratado con Scotia Fondos, toda vez que quedó acreditado que el señor Franco no había cumplido con declarar judicialmente su incapacidad de ejercicio.

- iii. REVOcó el extremo que declaró infundado respecto a la falta de adopción de medidas de seguridad del Banco Scotiabank, toda vez que el mismo no había cumplido con acreditar las medidas de seguridad respecto a las operaciones realizadas desde la Cuenta de Ahorros Dólares 063\*\*\*\*84, por el importe total de US\$ 573 944,74.
- iv. Confirmó el extremo respecto a la adopción de medidas de seguridad de Scotiabank Fondos para autorizar las 32 solicitudes de desde la cuenta de Fondos Mutuos A02\*\*\*\*13, en tanto se había cumplido con acreditar las que las mismas fueron suscritas presencialmente por el señor Franco.
- v. Ordenó al Banco Scotiabank, como medida correctiva, que devuelva al señor Franco el importe de US\$ 573 944,74 y sanciono con una multa de 10 UIT.

### III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

A continuación, desarrollamos los dos principales problemas extraídos de la Resolución N° 1222-2020/SPC-INDECOPI.

**A. Primer problema:** ¿Forma parte del deber de idoneidad del Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos constatar la capacidad de ejercicio del señor Franco?

1. ¿Existe algún parámetro para establecer si se cumplió o no con el deber de idoneidad en este caso?
2. ¿Las entidades financieras tenían algún incentivo para autorregularse y verificar exhaustivamente la situación de vulnerabilidad del denunciante?

**B. Segundo problema:** ¿El Banco Scotiabank como Scotiabank Fondos cumplieron con su obligación de adoptar las medidas de seguridad frente a las operaciones realizadas tanto en la cuenta de Ahorros en dólares como en los Fondos Mutuos del señor Franco?

1. ¿Es deber del Banco Scotiabank evaluar las medidas de seguridad y el patrón de consumos de las operaciones no reconocidas?
2. ¿Es deber de Scotiabank Fondos evaluar las medidas de seguridad y el patrón de consumos de las operaciones no reconocidas?

#### **IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA**

##### **IV. 1 Respuestas preliminares a los problemas principales y secundarios**

**1. ¿Forma parte del deber de idoneidad del Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos constar la capacidad de ejercicio del señor Franco?**

Al respecto, corresponde señalar que los proveedores financieros denunciados se encuentran regulados por lo establecido en la Constitución, el Código Civil, el Código de Consumo, la Ley General del Sistema Financiero, y demás normas sectoriales correspondientes emitidas por la entidad supervisora y reguladora.

En ese sentido, de acuerdo con el análisis de idoneidad, se establece que los productos o servicios ofrecidos por los proveedores financieros se encuentran sujetos a garantías legales, las cuales son determinadas por la normativa general y sectoriales.

Por ello, si bien la normativa sectorial no establece una obligación de parte del Banco de establecer lineamientos específicos o protocolos internos que regulen la prestación del servicio o contrato de productos- en torno a la capacidad o no de los adultos mayores, salvo lo expresamente regulado respecto a la capacidad de ejercicio en el Código Civil, el Código de Consumo establece principios, y políticas públicas a las cuales se debe sujetar y otorga garantías implícitas para determinar si se brindó un servicio idóneo o no.

En este caso, la autoridad administrativa limitó su análisis al deber legal expreso respecto a la capacidad de ejercicio de las personas, y la carga probatoria del denunciante. Por tanto, dado que el señor Franco no presentó medio probatorio correspondiente que acredite su interdicción, la autoridad administrativa concluyó que el denunciante contaba con plena capacidad para realizar las solicitudes de rescate de sus Fondos Mutuos, así como las operaciones en su Cuenta de Ahorros.

No obstante, considero que el análisis efectuado por la Sala Especializada respecto al deber de idoneidad no fue producto de una lectura integral del Código de Consumo, tal como inciso 4 del artículo VI, toda vez que no tomo en consideración la situación vulnerable del consumidor, al ser un adulto mayor de 86 años.

Por último, cabe señalar que las entidades financieras podrían establecer dentro de sus políticas internas medidas adicionales para otorgar un trato especial a adultos mayores, sin embargo, somos conscientes de los costos adicionales en lo que se incurrirían y los pocos incentivos que tienen los mismos para mejorar sus servicios, dado que ninguna regulación lo exige expresamente.

***2. ¿El Banco Scotiabank y Scotia Fondos cumplieron con su obligación de adoptar las medidas de seguridad frente a las operaciones realizadas tanto en la cuenta de Ahorros en Dólares como en los Fondos Mutuos del señor Franco?***

Al respecto, se debe precisar que las operaciones cuestionadas fueron realizadas en dos productos contratados diferentes, por lo que las medidas de seguridad aplicables a la cuenta del Banco Scotiabank son diferentes a la cuenta de Scotiabank Fondos.

Por un lado, de acuerdo con el protocolo acreditado por Scotiabank Fondos, para realizar los rescates de dinero de los Fondos, se debían firmar solicitudes de rescate y consignar su huella digital por cada operación. Ante ello, Scotiabank Fondos presento ante la autoridad todas las solicitudes de las operaciones permitidas debidamente suscritas, por lo que cumplió con adoptar las medidas de seguridad y validez correspondientes.

Por otro lado, el Banco Scotiabank se encontraba sujeto a acreditar las medidas de validez (reportes de autorización de operaciones, constancias, winchas auditoras, etc) y la generación de alerta de acuerdo con el patrón habitual de consumos. Ante ello, el Banco no acreditó los reportes que validaran la autorización correcta en la cuenta de Dólares del denunciante, por lo que no cumplió con acreditar las medidas de seguridad correspondientes.

#### **IV. 2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

La Sala no ha cumplido con realizar una imputación adecuada a lo realmente cuestionado por el denunciante, esto es, su estado de vulnerabilidad y la exigencia de una mayor protección para realizar las operaciones financieras, al ser un adulto mayor de 86 años. Por el contrario, la autoridad se ha limitado a imputar lo alegado en virtud de disposiciones aisladas de acuerdo al Código de consumo: (i) capacidad de ejercicio y (ii) operaciones no reconocidas. Frente a este tipo de imputaciones era evidente que el denunciante no podría acreditar su incapacidad jurídica, y que, en efecto, las operaciones hayan sido realizadas por terceros.



En ese sentido, no coincidimos con el análisis superficial -falta de motivación- realizado por la Sala, al no tomar en cuenta la política pública en protección de los adultos mayores, y el necesario pronunciamiento de la autoridad respecto a una problemática evidente en el presente caso (la necesidad de una normativa sectorial frente a la mínima exigencia establecida en del Código Civil para proteger a los adultos mayores en el acceso al sistema financiero).

No obstante, coincidimos con el análisis realizado respecto a las medidas de seguridad adoptadas por ambos proveedores y la sanción otorgada al Banco frente a la falta de presentación de reportes que garantizaban la validez de las operaciones, toda vez que a pesar de que algunas operaciones hayan sido presuntamente realizadas por el mismo, esto no contrapone la obligación de los proveedores financieros de contar con todos los documentos y reportes, de acuerdo con la normativa correspondiente.

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

### **V.I ¿Forma parte del deber de idoneidad del Banco Scotiabank y Scotiabank Fondos constatar la capacidad de ejercicio del señor Franco?**

En el presente caso, el señor Franco cuestionó que tanto Scotiabank Fondos como el Banco Scotiabank habían permitido que el señor Franco realizara las operaciones cuestionadas en sus Fondos Mutuos y Cuenta de Ahorros, toda vez que era un adulto mayor de 86 años sin capacidad de ejercicio, con problemas de mentales y demencia senil.

Ante ello, la Comisión decidió imputar a ambos proveedores financieros la presunta vulneración a los artículos 18º y 19º del Código, en tanto no habían cumplido con verificar la capacidad de ejercicio del señor Franco, a pesar de su avanzada edad y sus problemas psicológicos y neurológicos.

En ese sentido, a continuación, procederemos a desarrollar los alcances del deber de idoneidad y las garantías aplicables, de acuerdo al Código de Consumo, con el fin de verificar si (i) el Banco habría cumplido con otorgar un

servicio idóneo (ii) si debía implementar medidas adicionales para verificar la capacidad de ejercicio del señor Franco.

**1. *¿Existe algún parámetro para establecer si se cumplió o no con el deber de idoneidad en este caso?***

La relación de consumos entre todo proveedor de servicios y consumidores está reconocida principalmente en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, el cual “defiende el interés de los consumidores usuarios”. En ese sentido, se protege los derechos de los consumidores en el mercado, garantizando que obtengan/contraten productos o servicios que no los perjudique o vaya en contra de sus legítimos intereses. Por ello, garantiza expresamente el derecho de información (tomando en cuenta la brecha de conocimiento especializado entre las partes respecto al producto/servicio en cuestión) el cual- además- se encuentra relacionado al deber de idoneidad, y otros derechos vinculados.

Adicionalmente, es el Código de Consumo la normativa que regula específicamente los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores en las relaciones de consumo correspondientes, tales como la contratación de los servicios financieros contratados por el señor Franco con las entidades financieras.

En esa línea, el artículo 18° del Código de Consumo señala que los proveedores deben brindar sus servicios o productos de manera idónea, esto es, acuerdo a lo que se hubiese ofrecido, en los términos de condiciones aplicables, precio, plazos, entre otros.

De manera similar, según Salas (2010), el motivo de la exigencia de cumplimiento de este deber a los proveedores es la decisión determinante de los consumidores frente a lo ofrecido. En otras palabras, los consumidores decidirán si contratar o no un producto o servicio, en virtud de lo ofrecido, por lo que es razonable que se le exija al proveedor que cumpla “a cabalidad” con lo ofrecido.

No garantizar dicho deber quebraría la confianza que el consumidor inicialmente le otorga al proveedor, generando un impacto negativo en el mercado, puesto que (i) los proveedores no sentirían ninguna obligación de cumplir con lo ofrecido y (ii) los consumidores se encontrarían desprotegidos y reacios a adquirir productos o servicios.

En el presente caso, podríamos determinar que los términos y condiciones de los productos contratados por el señor Franco con los proveedores denunciados están plasmados principalmente en los respectivos contratos suscritos con ambos. Por tanto, para analizar si los productos contratados son idóneos o no, se deberá verificar si los términos aplicables vienen siendo cumplidos, especialmente si este se encuentra vinculado a la capacidad de ejercicio de los clientes, límites de edad aplicables, exclusiones o condiciones para contratar, y otros similares.

Sobre este punto, no bastará con verificar los términos expresamente establecidos, sino también se deberá tomar en cuenta la normativa aplicable a estos servicios y a la situación jurídica cuestionada, o a conductas que, si bien no están señaladas expresamente en el contrato o en la ley, se encuentran implícitamente vinculadas.

Ello ha quedado establecido en el artículo 20º del Código de Consumo, el cual señala que el análisis de idoneidad realizado al servicio ofrecido por el proveedor se encuentra sujeto a la aplicación de garantías: legales, explícitas, e implícitas. Al respecto, Maravi (2013) señala que (i) garantía legal es aquella establecida por la ley o regulaciones vigentes; (ii) garantía explícita es aquella establecida expresamente por el que brinda el servicio o productor; y la (iii) garantía implícita, que frente a la falta de algún acuerdo, se presume que el producto o servicio contratado cumplirá con la finalidad para la que ha sido adquirida por el consumidor.

De la misma manera, Rodríguez confirma que “La lógica detrás de las garantías legales es simple. Recordemos que nuestro consumidor de referencia es el que actúa de forma razonable. En tal orden de ideas, debemos preguntarnos: ¿Un consumidor razonable esperaría que el proveedor que le ofrece un producto o un servicio observe la normatividad vigente?” (2014, p. 308).

Ahora bien, de lo revisado en los términos contractuales de los productos financieros identificamos que en ninguna cláusula se hace precisión a condiciones o particularidades específicas a adultos mayores, vinculadas su capacidad de ejercicios, tratamientos especiales, o limitaciones, entre otros, por lo que no se aplicaría la garantía explícita en este caso.

Sin embargo, será importante determinar que el inciso 4 del artículo VI del Código Consumo, establece expresamente el deber de la autoridad de reconocer el estado vulnerable de los consumidores, tales como gestantes, niños, adultos mayores, entre otros.

Asimismo, respecto a la capacidad jurídica del denunciante para celebrar actos jurídicos, es razonable establecer que, para determinar que el servicio es idóneo, inicialmente estos contratos debieron haber sido celebrados entre dos partes con capacidad para celebrar actos jurídicos, de acuerdo con la normativa aplicable para ello, aplicando la garantía legal.

En ese contexto, identificamos que para superar el requisito inicial de capacidad de ejercicio del señor Fernando, debemos establecer el concepto aplicable y la regulación vigente aplicable a esta situación jurídica.

Primero, según 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).

En esa línea, al momento de ocurridas las operaciones cuestionadas por el denunciante, el artículo 42° del Código Civil señalaba que una vez cumplido los 18 años, las personas tienen plena capacidad de ejercicio, a excepción de lo establecido en el artículo 43°, los cuales enumeraban a los absolutamente incapaces y 44° del Código Civil, los cuales enumeraban a los relativamente incapaces.

Por su lado, el artículo 44° del Código Civil establecía en uno de sus numerales a “los que adolecen de deterioro mental que les impide expresar su libre voluntad” como relativamente incapaces.

Adicionalmente, el artículo 45° del Código Civil añadía que los incapaces absolutos y relativos debían tener representantes legales de acuerdo, a las figura de patria potestad, tutela y curatela. En consecuencia, los artículos 565° y 566° del Código Civil indicaban que la curatela aplicaba para los incapaces mayores de edad y que para nombrar un curador debía indispensablemente validarse mediante una declaración judicial de interdicción.

Por lo expuesto, como se aprecia de todos los artículos aplicables, si el señor Franco había denunciado que al momento de realizar las operaciones no reconocidas no contaba con capacidad de ejercicio, toda vez que era un señor de 86 años con demencia senil, se le exigía que el único medio probatorio para demostrar su estado era una declaración judicial de interdicción, mediante el cual se designe a curador para que lo represente debidamente.

No obstante, de lo revisado en el expediente, se verificó que el señor Franco solo había presentado estudios psicológicos, que lo consignaban con una persona con problemas psicológicos, desvariaciones mentales, entre otros, más no el documento *per se* exigido por la normativa. Por tanto, en base a la carga probatoria establecida por el Código de Consumo, el consumidor no había cumplido con acreditar debidamente la incapacidad jurídica alegada.

Sobre el particular, no es propósito de este informe realizar un análisis exhaustivo sobre las posiciones correspondientes a la declaración de incapacidad absoluta y relativa de las personas y la modificación de artículos correspondientes<sup>1</sup>; sin embargo, considero pertinente precisar los criterios absolutos y en su mayoría debatibles que se exigían para determinar a una persona incapaz absoluto o relativo y la afectación a la autonomía de los mismos que ello podría significar.

Por otro lado, cabe preguntarse si la normativa sectorial exigía expresamente a los proveedores financieros a establecer lineamientos o protocolos internos que regule la atención especial a los adultos mayores (en términos de su capacidad de ejercicio), tales como parámetros de edad, plazos renovables de supervisión

---

<sup>1</sup> Con fecha 4 de setiembre de 2018, mediante el Decreto Legislativo N° 1384, se modificaron los artículos del Código Civil respecto a la capacidad.

de productos financieros, condiciones especiales aplicables a sus contratos, entre otros.

No obstante, del Código, la Ley General de Servicios Financieros, el Reglamento de Tarjetas, entre otros, no exigen ningún parámetro específico respecto al proceder al momento de contratar estos servicios con los adultos mayores, por lo que los proveedores denunciados no se encontraban obligados expresamente a verificar la capacidad de ejercicio de sus clientes, al margen de lo establecido en los artículos correspondientes en el Código Civil.

Ahora bien, resulta importante traer a colación el análisis realizado por la autoridad administrativa, al limitarse a cuestionar la capacidad de ejercicio del denunciante. ¿No correspondía que la Sala, en virtud de una lectura integral del Código de Consumo y del principio de Pro-Consumidor y la Buena Fe, se pronuncie sobre la situación de vulnerabilidad en la que se encontraba el señor Franco al ser un adulto mayor de 86 años, y las medidas que el Banco podía haber tomado al respecto?

Sobre este punto, evidenciamos de las resoluciones del expediente en cuestión que la autoridad no solicitó algún requerimiento de información adicional a los proveedores que acredite una actuación más allá de la que se aplica para todo consumidor en general. ¿Debe considerarse a un adulto mayor de 86 años como cualquier consumidor medio razonable? Considero que no, si bien los medios probatorios presentados por el señor Franco no eran equivalentes a una declaración jurada de interdicción, generaban indicios ante la autoridad respecto a la situación de vulnerabilidad del denunciante, que debieron ser tomados en cuenta al momento de la resolución final.

Al respecto, por ejemplo, la autoridad podría haber solicitado las cámaras de medidas de seguridad del Banco, para evidenciar las condiciones en las que el denunciante se apersono al Banco, si se acercó solo o acompañado. Incluso, generalmente, los clientes con un patrimonio proporcional al denunciante tienen asesores personalizados, quienes se encargan de hacerle seguimiento a sus operaciones o informarle el movimiento del mercado financiero (considerando que los fondos mutuos son acciones variables).

Por todo lo expuesto, si bien podemos afirmar que los proveedores denunciados no se encontraban obligados a verificar la capacidad de ejercicio del denunciante, frente a la incapacidad de ejercicio alegado, ni se encontraban obligados al cumplimiento de una regulación sectorial que regule el tratamiento específico de los adultos mayores, por lo que en ese sentido habrían brindado un servicio idóneo, la Sala debió tomar en cuenta la situación vulnerable del señor Franco, en virtud del artículo VI, inciso 4 del Código de Consumo.

**2. *¿Las entidades financieras tienen algún incentivo para autorregularse y verificar exhaustivamente la capacidad de ejercicio del denunciante?***

Ahora bien, determinar que los consumidores vulnerables financieros (tales como los adultos mayores) requieren una protección especial garantizada por el Código de Consumo, no significa otorgarle una alta carga probatoria desmedida a los proveedores financieros, que al final genere un efecto contrario en el mercado, esto es, la exclusión financiera de esta población. Con relación a ello, cabe preguntarnos si los proveedores tienen incentivos para adoptar medidas adicionales para brindar una protección especial a los adultos mayores y evitar que situaciones similares ocurran en el futuro.

Al respecto, debemos partir por señalar que el modelo social económico en el que nos encontramos busca incentivar que los agentes económicos actúen de manera eficiente para obtener las mayores ganancias, en el marco de la oferta y la demanda. En ese sentido, en virtud de la competencia, los proveedores se encuentran incentivados a realizar mejores ofertas a los consumidores empleando diversas técnicas para retener a sus clientes.

Sin embargo, debemos señalar que ello no necesariamente ocurre en el ámbito financiero, toda vez que este mercado no es altamente competitivo. Las entidades financieras que ocupan mayor posición de dominio en el mercado no

cuentan con incentivos para ofrecer mejores servicios a sus clientes, en tanto la oferta de servicios financieros se encuentra limitada.

Por ejemplo, en el presente caso, el señor Franco es un señor de 84 años que cuenta con un patrimonio que necesita ser resguardado por una entidad financiera. ¿Qué sucedería si el proveedor A reconocido ofrece un tratamiento especial a los adultos mayores, guías continuas, asesoría especializada, a diferencia del Banco B del mismo nivel, que solo se limita a ofrecer los servicios estandarizados a todos sus clientes sin hacer ninguna distinción, en virtud de la edad, o condiciones especiales? Evidentemente, salvo excepciones, el señor Franco preferirá contratar con el proveedor que le ofrece un servicio o tratamiento preferencial, acorde a su situación.

Ahora bien, en este ideal mercado competitivo, naturalmente los proveedores financieros incurrirán en costos adicionales para ofrecer mejores servicios a este público mayor de edad parcialmente desprotegido, para diferenciarse de sus competidores. No obstante, en la realidad este panorama ideal no ocurre.

Sobre el particular, resulta relevante traer a colación el Teorema de Coase, el cual postula que: cuando los costos de transacción se compensan, no será necesaria emitir una medida regulatoria, toda vez que serán las mismas partes quienes lleguen a un acuerdo eficiente. Sin embargo, cuando los costos de transacción no se puedan compensar, no habrá un acuerdo eficiente, por lo que será necesaria emisión de una medida regulatoria.

En palabras de Bullard (2019), será necesaria la emisión de una regulación cuando las partes involucradas no llegan a un acuerdo, esto vinculado a los intereses de ambas partes, y en relación con los costos de transacción que serán necesarios asumir.

Extrapolando ello al presente caso, resulta importante señalar los altos costos de transacción en los que incurrirán los proveedores financieros al contratar con adultos mayores o la población vulnerable en general, toda vez que, respecto a los mismos, será necesario elevar el estándar ofrecido a comparación del ofrecido a cualquier consumidor razonable ordinario.



Naturalmente, el llegar a un mutuo acuerdo será una situación extraordinaria, puesto que, desde un inicio serán los adultos mayores quienes demanden más tiempo, mejor atención, mayor seguimiento, sin que estos le puedan otorgar beneficios al proveedor, salvo excepciones.

Por tanto, es evidente que las entidades financieras no tienen ningún incentivo para adoptar las medidas necesarias para brindar una adecuada protección a los adultos mayores en el mercado financiero, por lo que será necesaria la emisión de lineamientos o directivas que poco a poco guíen el tratamiento diferenciado que los bancos deberían adoptar frente a los adultos mayores. Por ejemplo, en Estados Unidos, la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor plantea una Guía de prevención de abuso financiero de los adultos mayores (2022) el cual sugiere la figura de un “cuidador financiero” el cual administraría de manera conjunta el patrimonio financiero de estos.

Dado que, al momento de ocurrida las operaciones, no se contaban con una regulación establecida expresamente para que sea cumplida obligatoriamente por las entidades financieras, en el marco de la protección a una predictibilidad jurídica, se puede afirmar que el servicio ofrecido por ambas entidades fueron idóneas; sin embargo, consideramos pertinente tener en cuenta del deber de los estados de garantizar una protección especial a los adultos mayores, y continuar la discusión respecto a la necesidad de una regulación que establezca las medidas adicionales a adoptar de parte de los proveedores frente a este tipo de situaciones.

## **V.2. ¿El Banco Scotiabank como Scotiabank Fondos cumplieron con su obligación de adoptar las medidas de seguridad frente a las operaciones realizadas tanto en la cuenta de Ahorros en Dólares como en los Fondos Mutuos del señor Franco?**

Mediante su escrito de denuncia, el señor Franco cuestionó que se habían permitido los rescates de sus Fondos Mutuos y las realización de operaciones en su Cuenta de Ahorros Dólares, por el importe total de US\$1 406,768.83 (Un millón cuatrocientos seis cuatrocientos seis mil setecientos sesenta y ocho con 83/100 Dólares Americanos), en tanto habían sido realizadas sin su autorización,

y no se habían levantado las alertas antifraude, a pesar de que las mismas no correspondían a su patrón de consumos.

Al respecto, la Comisión decidió imputar tanto al Banco Scotiabank como a Scotiabank Fondos la falta de adopción de medidas de seguridad frente a las operaciones no reconocidas cuestionadas por el denunciante. En ese sentido, debemos partir por señalar que, al ser dos productos financieros diferentes (uno correspondientes al Fondo Mutuo, contratado con Scotiabank Fondos; y, el otro correspondiente a la Cuenta de Ahorros dólares, contratado con el Banco Scotiabank), las medidas de seguridad exigida a cada producto son diferentes.

Por tanto, cuando el señor Franco primero realizó las solicitudes de rescate de los Fondos Mutuos, se debía cumplir con los requisitos de seguridad descrito en el Contrato de Administración de Fondos Mutuos, el cual posteriormente fue depositado a la cuenta de ahorros del denunciante.

Ahora bien, a pesar de que sea el mismo importe, que -de manera posterior - probablemente será retirado de la cuenta de ahorros, ello no significa que la inicial medida de seguridad adoptada respecto a los Fondos mutuos (suscripción de vouchers de rescate) también acrediten la adopción de medidas de seguridad de la cuenta de ahorros. Ello debido a que los importes de la cuenta de ahorros serán retirados en fechas diferentes y no necesariamente con el mismo importe, por lo que estos generarán otro tipo de reportes, dependiendo de la operación (transferencias, retiros, y otros similares).

***1.¿Es deber del Banco Scotiabank evaluar las medidas de validación y el patrón de consumos de las operaciones no reconocidas?***

Las medidas de seguridad en el sistema bancario son los criterios exigidos a las entidades bancarias, frente a la realización de las operaciones en las tarjetas de débitos o créditos de los usuarios. De la misma manera, estos criterios son aplicados cuando la autoridad exige a los proveedores bancarios cumplan con acreditar frente al cuestionamiento de operaciones no reconocidas.

Sobre este punto, cabe señalar que, de acuerdo a la Circular N° 2234-2016 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las operaciones no reconocidas son aquellas operaciones que los usuarios señalan no solo no haber realizado, sino no haber autorizado. En otras palabras, operación no reconocida no solo será aquella realizada sin ningún conocimiento del usuario, sino aquella que no tenía la intención de realizar. Por ejemplo, existen situaciones en las que los usuarios entran a links o paginas fraudulentas en las que ellos mismos brindan sus claves o datos confidenciales; y luego se percatan de que validaron operaciones que no querían realizar.

Ahora bien, el artículo 17° de la Resolución SBS N° 6523-2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, Reglamento), el cual requiere como mínimo algunas de las siguientes medidas:

- (i) Implementar sistemas de monitoreo que adviertan operaciones fuera patrón de consumos de los usuarios
- (ii) Establecer procedimientos que desarrollen como proceder frente a estas alertas.
- (iii) Identificar patrones de fraude.
- (iv) Aplicar medidas que permitan identificar la titularidad del producto con el que se realiza la operación,
- (v) Exigir las claves de seguridad de las tarjetas de créditos o débitos antes de realizar las operaciones correspondientes

En el presente caso, dado que el señor Franco contaba con una tarjeta de débito en dólares, el Banco Scotiabank tenía la obligación de adoptar las medidas de seguridad previamente exigidas para asegurar el patrimonio depositado, y sobre todo garantizar que solo el titular pueda realizar las operaciones correspondientes.

Para ello, el Banco debía mantener los reportes que acredite la autorización de cada operación mediante la contraseña, firma electrónica, entre otros, y de esta manera evidenciar que todas las transacciones fueron válidamente permitidas respecto a la adopción de medidas de seguridad.

Sin embargo, de la revisión del expediente identificamos que, a pesar de los reiterados requerimientos por la Comisión y por la Sala, para que presente estos reportes no cumplió con acreditarlos.

Ante ello, una de las cuestiones reclamadas por el Banco respondía al indebido tratamiento de parte de la Sala al considerar a estas operaciones como no reconocidas, toda vez que el señor Franco había afirmado haberlas autorizado de manera presencial. Sin embargo, debemos reiterar que las operaciones autorizadas de manera presencial por el señor Franco fueron las correspondientes a las solicitudes de rescate a sus Fondos mutuos, las cuales no son iguales a las realizadas en la cuenta de ahorros.

Una vez esclarecido ello, otro argumento alegado por el Banco respondía al corto tiempo otorgado por la autoridad para que cumpla con acreditar el reporte de estas operaciones; sin embargo, el presente procedimiento ha tenido un plazo de aproximadamente 2 años, tiempo suficiente para que la entidad bancaria pueda presentar en cualquier momento del procedimiento los reportes correspondientes.

Ahora bien, incluso en el supuesto de que el Banco hubiese cumplido con acreditar estos reportes de validación, también estaba sujeto a la evaluación de patrón de consumos, en tanto se justifique el motivo por el que no se levantó ninguna alerta o realizó el bloqueo preventivo de la tarjeta, frente a un presunto fraude.

Al respecto, debido a que la cuenta de ahorros había sido abierta al poco tiempo de iniciada las operaciones cuestionadas, todas estas operaciones pasaron a formar parte del perfil de consumos del cliente, en términos de frecuencia, importes, plazos, importes por día o mensuales. Es por ello que, tal como ha sido reconocido en múltiple jurisprudencia, no correspondía analizar estos movimientos toda vez que no existían operaciones previas realizadas por el cliente, para acreditar si estas se encontraban dentro o no de este patrón.

En ese sentido, nos encontramos de acuerdo con el análisis efectuado por la Sala, puesto que revocó, de manera adecuada, lo resuelto por la Comisión, en tanto identificó que estas operaciones eran diferentes a las realizadas a los fondos mutuos, por lo que correspondía que el Banco acredite los reportes de

validación correspondientes. Dado que no presentó medio probatorio que acredite la obligación establecida por la regulación, debía ser sancionada y correspondía que se ordene la devolución del importe cuestionado.

***2.¿Es deber de Scotiabank Fondos evaluar las medidas de seguridad y el patrón de consumos de las operaciones no reconocidas?***

Los fondos mutuos son mecanismos de inversión realizada en el marco una intermediación directa, a diferencia de las entidades bancarias, en las que se existe una intermediación indirecta. Estos fondos se encuentran administradas por Sociedades Administradoras de Fondos, tales como Scotiabank Fondos, las cuales gestionan los importes invertidos por los usuarios en la bolsa de valores.

Al ser un mecanismo de inversión en el que se obtienen mas ganancias, se asumen mayores riesgos, por lo que, a diferencia de las operaciones realizadas en las tarjetas de crédito y/o débitos ofrecidos por los bancos, estos no tendrán mayores restricciones que las establecidas por la Superintendencia de Mercado de Valores, y los contratos de administración correspondientes.

En el presente caso, de la revisión de las condiciones del contrato de administración de los Fondos mutuos contratados por el señor Franco con Scotiabank Fondos, se establecía que para la realización de suscripciones (depósitos de dinero) y rescates (retiro de dinero) se necesitaba contar con la validación de identidad de los titulares, mediante su Documento Nacional de Identidad- DNI, firma y huella digital, tal como se evidencia a continuación:

## 2. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

- Debiéndose tener en cuenta que de acuerdo al documento de identidad que presente la persona que se acerca al Banco y de los controles establecidos para cada producto en las normativas respectivas, el proceso de identificación se efectuará de la siguiente manera:
  - En caso de ciudadanos peruanos, es obligatoria la presentación del Documento Nacional de Identidad - DNI vigente.
  - En caso de ciudadanos extranjeros, es obligatoria la presentación del Pasaporte o Carné de Extranjería.
  - De haber duda sobre la autenticidad de la identidad de la persona, requerir un documento adicional para ratificar la validez de la identificación. (Ver Punto 3. DOCUMENTO ADICIONAL de la presente normativa).
- Para las Operaciones descritas en el ANEXO 1 - OPERACIONES QUE REQUIEREN OBLIGATORIA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD A TRAVÉS DE RENIEC, se realizará, adicionalmente a la verificación del DOI, la verificación RENIEC (datos, firma y foto). En el caso de extranjeros esta revisión permitirá validar que realmente el cliente no cuenta con DNI. Adicionalmente en caso de dudas sobre la identidad de la persona en una operación no contemplada en este anexo se deberá realizar esta verificación en RENIEC (datos, firma y foto).
- Para las Transacciones Bantotal que requieran consulta a RENIEC se realizará de acuerdo a lo indicado en el ANEXO 3 - TRANSACCIONES BANTOTAL QUE REQUIEREN LA CONSULTA A RENIEC del MAN-2013-001 OPERATIVO DE AGENCIAS.
- Para el caso de apertura de cuentas para personas extranjeras, se debe solicitar una Carta de su embajada o de la empresa o institución en la cual labora, la cual será una herramienta para acreditar la residencia<sup>1</sup>. Se realizará verificación telefónica con el emisor de la carta.

Ante ello, Scotiabank Fondos cumplió efectivamente con acreditar, mediante los vouchers de rescates, que los mismos habían sido validados por el denunciante, consignado su firma y huella, tal como se evidencia a continuación:



### Solicitud de Rescate

000321  
TRES MIL  
VEINTI CUATRO

Fecha : 28/08/2017

Hora : 11:06:30

Código de Participe: 20223

Nombre Del Participe:

Doc. Identidad/N° RUC:

FRANCO BRAVO HERNANDO

Tipo de Participación : SUCESION INDIVISA  
Fondo Mutuo : SCOTIA FONDO CASH \$  
Forma de Pago : Abono en Cuenta  
Cuenta de Abono : 062234  
Orden de Pago en la Agencia :

Nro. Solic.	Certificado	N° Cuotas	Monto	Forma de Rescate
304833	A02234	0.0000	US\$. 20,000.00	RESCATE POR IMPORTE

Agencia de atención : 244 MONTEERRICO

Atendido por : 10671 - PLASE

Observaciones :

[Redacted signature and stamp area]

Firma del Participe

V°B° del Funcionario

ANDREA PLASENCIA NOVOA  
Funcionaria Banca Premium

Por último, se debe tener en cuenta que el contrato de administración también establece, a diferencia de los bancos que imponen límites de transacciones diarias, entre otros, que no existe límite para realizar depósitos o retiros de los Fondos Mutuos, pudiendo, incluso, sacar el importe total de lo invertido mediante una sola transacción.

Por tanto, nos encontramos de acuerdo con lo resuelto por la Sala, al determinar que Scotiabank Fondos había cumplido con adoptar las medidas de seguridad correspondientes, puesto que habían cumplido con acreditar que el titular había suscrito debidamente cada solicitud de rescate, más aún, cuando el señor Franco confirmó que sus firmas eran válidas.

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

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la interpretación realizada por la Sala Especializada al deber de idoneidad y sus garantías que deberían cumplir las entidades financieras, respecto a la adopción de medidas de seguridad en operaciones no reconocidas cuestionadas por adultos mayores. De esta manera, se evidencia que las entidades financieras no se encuentran sujetas a disposiciones regulatorias que le exija el tratamiento diferenciado a la población vulnerable. Al margen de determinar si se le otorga una eficiente protección al consumidor en situación de vulnerabilidad, la falta de una garantía expresa genera un análisis pobre y superficial que se limita a verificar si las entidades cumplen con lo mínimo requerido, para determinar si estas cumplen con su deber de idoneidad.

Asimismo, respecto a la adopción de medidas de seguridad frente a operaciones no reconocidas, están son analizadas de acuerdo con criterios subjetivos, sujetos a diferentes interpretaciones por la jurisprudencia, determinados en la normativa correspondiente, y muchas veces sujetas a una especie de “tiro al aire”, en tanto no es relevante determinar si ha sido el consumidor quien realizo dichas operaciones o no, sino determinar si se cumplieron con emitir los reportes correspondientes y tratar de interpretar los criterios respecto al patrón de consumos.

En conclusión, la presente resolución no otorga una protección eficiente al consumidor vulnerable afectado toda vez que, no se tomo en cuenta el principal motivo de cuestionamiento, el abuso financiero ocasionado a un adulto mayor de 86 años, generando que se realicen operaciones no reconocidas. Por tanto, es necesario que las entidades supervisoras y reguladoras emitan lineamientos que garanticen una mayor protección a los consumidores financieros vulnerables y que estos sean analizados de manera conjunta con las imputaciones correspondientes.



## BIBLIOGRAFÍA

### Doctrina

1. BULLARD, Alfredo

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>

2. BULLARD, Alfredo

2019 Análisis Económico del Derecho. Colección Lo esencial del Derecho, Ed 1ra ed. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial 2019. (Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa).

3. MARAVI, Alfredo

2013. Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. Revista de actualidad mercantil, 2, 31-40.

4. RODRIGUEZ, Gustavo.

2014. El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, (65), 303-314. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

5. SALAS, Rodolfo.

2010. Algunos apuntes y reflexiones sobre la Tutela de los derechos de los consumidores y la Asimetría Informativa en el mercado. *Foro Jurídico*, (11), 182-193.

Recuperado a partir de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18587>

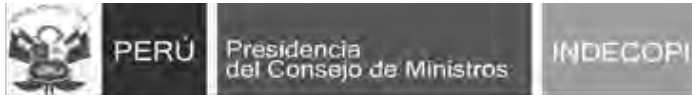
6. VARSI, Enrique y TORRES MALDONADO, Marco.  
2019. El nuevo tratamiento del régimen de la capacidad en el Código Civil peruano. Acta bioethica, 25(2), 199-213.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000200199>
  
7. LAPENTA, Irene.  
  
2022. Desarrollos jurisprudenciales de la hipervulnerabilidad: las personas mayores en las relaciones de consumo. Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata. UNLP. Año 19/N°52-2022.
  
8. RIVERA, Nelly y TORRES, Melissa .  
  
2022. Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia en el consumo. Documento de Trabajo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi.

## Normas

- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, Diario Oficial El Peruano (02 de setiembre de 2010) (2010).
  
- 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).





**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)<sup>1</sup> y a Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos (en adelante, Scotia Fondos)<sup>2</sup>, 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

<sup>1</sup> 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](http://www.sunat.gob.pe)

<sup>2</sup> 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](http://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,



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

- 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 competencia<sup>3</sup>. 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 ilícitos<sup>4</sup>. Transcurrido dicho plazo, la

<sup>3</sup> **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.

<sup>4</sup> **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.



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

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<sup>o</sup> 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 continuadas<sup>5</sup>.
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<sup>o</sup> de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

<sup>5</sup> El Código hace referencia al artículo 233<sup>o</sup> 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<sup>o</sup>.

<sup>6</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 252<sup>o</sup>.- 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*<sup>7</sup>.

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 infracción<sup>8</sup>.
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

<sup>7</sup> **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.

<sup>8</sup> **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



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

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 caso<sup>9</sup>. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>10</sup>.
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

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°. Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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 responsabilidad<sup>11</sup>. 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.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...).

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)<sup>12</sup>.
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 interdicción<sup>13</sup>.
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 prueba<sup>14</sup>, y el artículo 173° del TUO de la LPAG<sup>15</sup>, respecto al deber de los administrados de aportar pruebas<sup>16</sup>, establecen que quien alega un hecho debe probarlo.

<sup>14</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

<sup>15</sup> **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. (...)

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba.**  
(...)  
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



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.*
- (...)”*



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

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
<b>TOTAL</b>		<b>695 459,22</b>

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  
FioRELA MEDINA ARANA  
Foncionario Banca premium

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 LPAG<sup>17</sup>, 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.

<sup>17</sup> **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 Civil<sup>18</sup>, 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 complementarias<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> **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.

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 114°.** - **Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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 administrativa<sup>20</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, ésta se produzca nuevamente<sup>21</sup>.
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-INDECOPI<sup>22</sup>.

---

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>20</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.  
(...).

<sup>21</sup> **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 (...).

<sup>22</sup> **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.<sup>23</sup>
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 Razonabilidad<sup>24</sup> 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.

<sup>23</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

<sup>24</sup> **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 LPAG<sup>25</sup>, 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 Indecopi<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> **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.

<sup>26</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La

128. El reembolso de las costas<sup>27</sup> y costos<sup>28</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
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 Código<sup>29</sup>, 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.

<sup>27</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

<sup>28</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

<sup>29</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

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

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-JUS<sup>30</sup>, 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**

<sup>30</sup> **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.

<b>ANEXO N° 1</b>			
<b>N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>IMPORTE EN US\$</b>
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



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

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



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

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/VO-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

M-SPC-13/1B

47/63

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

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



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 - CHARLOTEE 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 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**

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/WO-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



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



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



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/WO-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/WO-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

M-SPC-13/1B

56/63

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**

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

M-SPC-13/1B

58/63

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

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

M-SPC-13/1B

60/63

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

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



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



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
<b>TOTAL</b>			<b>573 944,74</b>