

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe sobre Expediente de Relevancia Jurídica N° 212-2015/ILN-CPC, E-2773, sobre la compensación bancaria sobre la cuenta de haberes y la protección al consumidor

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

CARDENAS PARIONA, ALEXIA NINOSKA

REVISOR:
Julio Baltazar Durand Carrión

Lima, 2024

INFORME DE SIMILITUD

Yo **Julio Baltazar Durand Carrión**, docente de la Facultad de **DERECHO** de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado:

Informe sobre Expediente de Relevancia Jurídica No 212-2015/ILN-CPC, E-2773, sobre la compensación bancaria sobre la cuenta de haberes y la protección al consumidor

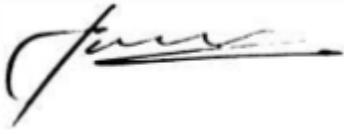
del/de la autor(a)/ de los(as) autores(as)

Alexia Ninoska Cardenas Pariona

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **33%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **19/01/2024**.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: **Lima, 13 de mayo de 2024**

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: Durand Carrión, Julio Baltazar	
DNI: 06726360	
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2926-1912	
	Firma

RESUMEN

El presente Informe Jurídico está orientado a analizar el procedimiento administrativo contenido en el Expediente No. 212-2015/ILN-CPC, el cual fue promovido por la denuncia que formuló un consumidor contra varias entidades financieras como consecuencia de no haber brindado un servicio idóneo tras haberse realizado operaciones fraudulentas con sus tarjetas de crédito.

El mencionado expediente es relevante debido a que se analiza jurídicamente la legitimidad de la realización de compensaciones bancarias a partir de las cuentas en que los consumidores -en su calidad de trabajadores- reciben sus remuneraciones. Dicho análisis obliga a tomar en cuenta no solo la normativa de protección al consumidor, sino también, la civil y la laboral, además de tener en cuenta jurisprudencia del Tribunal Constitucional y de la Corte Suprema. Asimismo, se analiza la actividad probatoria que tiene lugar en los procedimientos administrativos de protección al consumidor respecto a las medidas de seguridad que implementan los bancos para evitar consumos fraudulentos con las tarjetas de crédito, así como el cumplimiento de los proveedores de atender los reclamos o requerimientos de los consumidores.

Por ello, en torno a lo señalado en el párrafo anterior, se identifican cinco problemas jurídicos. La metodología que se utiliza para el análisis respectivo se enfoca a realizar un análisis normativo, doctrinario y jurisprudencial sobre las instituciones jurídicas, materiales y procesales, que están contenidas en el desarrollo de cada problema planteado, para los cual se tendrá en cuenta los fundamentos de las partes participantes del procedimiento, así como los pronunciamientos que se expidieron en primera y segunda instancia.

Palabras clave: consumidor, proveedor, idoneidad, remuneración, inembargabilidad, compensación, intangibilidad.

ÍNDICE ANALÍTICO

INTRODUCCIÓN	5
 CAPÍTULO I.....	 13
RELACIÓN DE LOS HECHOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CONTROVERSIA DE LA QUE TRATA EL EXPEDIENTE	 13
1.1. Antecedentes.....	13
1.2. Denuncia.....	13
1.3. Admisión a trámite de la denuncia.....	15
1.4. Descargos.....	17
1.5. Resolución sobre la medida cautelar solicitada por el denunciante.....	19
1.6. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Lima Norte.....	20
1.7. Recursos de Apelación.....	22
1.8. Resolución Final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor	24
 CAPÍTULO II.....	 26
IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	 26
2.1. ¿Incumplió Pacífico Seguros con realizar la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el denunciante para las tarjetas de crédito administradas por los bancos Falabella, Ripley y BBVA Continental?	26
2.2. ¿Cargó indebidamente el Banco de Crédito a la cuenta sueldo del denunciante los importes de S/ 791.03 y S/ 913.24, al no contar con su autorización?	26

2.3. ¿Cargaron los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley indebidamente a las líneas de crédito del denunciante determinados consumos no reconocidos?	26
2.4. ¿Atendieron oportunamente los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley los requerimientos de información presentados por el denunciante?	26
2.5. ¿Era competente la Comisión para pronunciarse sobre la denuncia formulada contra Telefónica del Perú?	26
CAPÍTULO III	27
ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	27
3.1. ¿Incumplió Pacífico Seguros con realizar la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el denunciante para las tarjetas de crédito administradas por los bancos Falabella, Ripley y BBVA Continental?	27
3.2. ¿Cargó indebidamente el Banco de Crédito a la cuenta sueldo del denunciante los importes de S/ 791.03 y S/ 913.24, al no contar con su autorización?	34
3.3. ¿Cargaron los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley indebidamente a las líneas de crédito del denunciante determinados consumos no reconocidos?	44
3.4. Determinar si BBVA Continental, Banco Falabella y Banco Ripley no habrían atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Lino, lo cual constituiría una infracción a los artículos 2º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.48	
3.5. ¿Era competente la Comisión para pronunciarse sobre la denuncia formulada contra Telefónica del Perú?	51

CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	58
ANEXOS.....	62



INTRODUCCIÓN

Los hechos que dieron lugar al procedimiento sancionador contenido en el Expediente No. 212-2015/ILN-CPC, materia del presente informe jurídico, son situaciones que, lamentablemente, se producen con una preocupante frecuencia en los últimos años. Me refiero a los usos fraudulentos de tarjetas de crédito o de débito: estas situaciones no solamente se originan por el hurto o robo (como ocurre en el presente caso) que dan lugar a que el uso indebido se realice con el plástico de la tarjeta, sino que ahora ya no es necesario la presencia de este último (lo que ocurre por ejemplo en las transacciones en línea o mediante el internet). El avance de la tecnología permite acceder indebidamente a la información confidencial que tiene un titular para usar su tarjeta. Por ello, es importante no solamente exigir a este último el debido cuidado con el manejo de sus tarjetas, sino que también las entidades que ofrecen dichos productos cuenten con una serie de mecanismos que permitan impedir que operaciones no autorizadas por el titular (el consumidor) se validen indebidamente. Esta es una obligación normativa a este tipo de proveedores y que en término del Código de Protección y defensa del Consumidor constituye una garantía legal. Por ello, ante la denuncia del consumidor por no haberse brindado un servicio idóneo, el proveedor tiene que presentar medios probatorios que acrediten que adoptó las medidas de seguridad necesarias para garantizar que las operaciones cuestionadas por el denunciante fueron debidamente validadas.

Los hechos que dieron lugar al procedimiento sancionador que concierne al presente informe no se limitan únicamente al desconocimiento que tenía el denunciante de las operaciones que se realizaron con sus tarjetas de crédito, sino también a que uno de los proveedores denunciados realizó compensaciones a partir de la cuenta de haberes del denunciante para extinguir las deudas que este último tenía con dicha entidad. Si bien la compensación bancaria es una facultad legalmente prevista, aquí la controversia surge en el sentido de que fue realizada a partir de las remuneraciones que percibe el

consumidor en su calidad de trabajador y sobre las cuales existe una protección constitucional.

Esto último origina la necesidad de analizar a cabalidad los términos de inembargabilidad e intangibilidad en torno a las remuneraciones. Finalmente, la aparente negativa de la aseguradora a realizar la cobertura respecto a las operaciones no autorizadas fue denunciada también como una presunta infracción al deber de idoneidad. Para poder determinar si este extremo de la denuncia debía ser estimado corresponde revisar la legislación de la materia sobre aquellos casos en que existe una pluralidad de seguros.

Identificación de las áreas del Derecho sobre la que versa el expediente elegido

El análisis del expediente que he elegido para poder optar el título de abogada incluye en su análisis a las siguientes áreas del Derecho:

- **Derecho del Consumidor:** Los cargos imputados en el presente procedimiento administrativo fueron formulados según las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley No. 29571). En especial las relacionadas al deber de idoneidad (art. 19° de dicha norma). Por lo tanto, el denunciante acudió a la tutela que brinda la mencionada norma como un consumidor que es parte de las relaciones de consumo con las entidades financieras denunciadas en virtud de las tarjetas de crédito y débito. Además, en dichas relaciones de consumo, interviene la aseguradora encargada de indemnizar al consumidor titular ante el uso indebido de sus tarjetas.
- **Derecho Civil:** Uno de los problemas jurídicos relevante está relacionado con la potestad de las entidades bancarias de poder realizar las compensaciones respecto a las cuentas de haberes de los consumidores titulares como forma de extinción de las obligaciones de estos últimos

- **Derecho Constitucional:** Esta área del derecho debe ser tomada en cuenta respecto a dos aspectos:

El capítulo económico de la Constitución obliga al Estado a garantizar los derechos de los consumidores. Por lo tanto, ante la presunta afectación de los derechos de un consumidor (en este caso, el denunciante) es necesario que el análisis jurídico que se realice respecto a la infracción de sus derechos tome en cuenta la protección expresa que brinda la Constitución; especialmente si en las relaciones contractuales que tiene el consumidor con los proveedores financieros aquel ha tenido que aceptar cláusulas unilateralmente redactadas.

Asimismo, debe considerarse que una de las entidades bancarias denunciadas realizó compensaciones fue aquella en la cual al consumidor denunciante le depositaban sus remuneraciones. En este sentido, es pertinente tener en cuenta la protección constitucional con que cuentan las remuneraciones y el alcance de la intangibilidad que le reconoce nuestro ordenamiento jurídico.

- **Derecho Administrativo:** El expediente materia de análisis comprende un procedimiento administrativo que, de acuerdo con el Código del Consumidor, tiene naturaleza sancionadora; por lo que el análisis a realizar está orientado a determinar si las entidades denunciadas, y posteriormente imputadas, infringieron las disposiciones de Código del Consumidor, en especial el deber de idoneidad.

Además, el mencionado análisis debe contener la aplicación de aquellos principios que limitan la potestad sancionadora de los órganos resolutive del Indecopi. Por otra parte, respecto a la actividad probatoria a realizar, debe evaluarse si fue debidamente aplicado el principio de Verdad Material.

Justificación de la elección del expediente

En el presente caso se imputa a los proveedores denunciados (fundamentalmente entidades financieras) varios cargos relacionados con la infracción al deber de idoneidad (art. 19° del Código del Consumidor). Por lo tanto, ante los argumentos de la denuncia y los principales fundamentos esgrimidos en los descargos, el análisis jurídico a realizar respecto a los pronunciamientos que se emitieron, tanto en primera como en segunda instancia, implica la evaluación de controversias que incluyen temas de relevancia jurídica:

Por un lado, la obligación de las entidades financieras de adoptar las medidas de seguridad para evitar las operaciones fraudulentas mediante el uso indebido de tarjetas de crédito y de responder los requerimientos en el plazo establecido conforme a la normativa aplicable. Todo ello relacionado con la protección que brinda nuestro ordenamiento jurídico al consumidor financiero, debiéndose considerar que es en este tipo de mercado donde se evidencia con mayor amplitud la asimetría informativa con que se encuentran los consumidores.

Por otra parte, la atribución de los bancos de realizar compensaciones respecto a cuenta de haberes (en las que se depositan remuneraciones) de los consumidores es muy controvertida porque no solamente existen posiciones contrarias en la doctrina, sino que la Sala del Tribunal del Indecopi, quien se pronuncia en segunda instancia sobre las denuncias formuladas por los consumidores, ha aplicado durante casi una década y media criterios opuestos. Es más, el criterio actual es contrario a los pronunciamientos que ha tenido el Tribunal Constitucional y la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema, los cuales se basan en la necesidad de priorizar la intangibilidad de las remuneraciones. En ese sentido, dada las diferentes posiciones respecto a la controversia en materia es importante analizar detenidamente las aristas que competen al presente caso con la finalidad de esclarecer la interpretación

correcta de la normativa, por la cual se aplique adecuadamente la normativa en las relaciones de consumo parte de este mercado.

ABREVIATURAS

CC: Código Civil, Decreto Legislativo No. 295.

CPC: Código Procesal Civil No. 768.

LCS: Ley del Contrato de Seguro, Ley No. 29946.

LPAG: Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley No. 27444.

LGSF: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguro y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley No. 26702.

TUO de la LPCL: Texto Único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo No. 728.

TUO de la LPAG: Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No. 004-2019-JUS.

UIT: Unidad Impositiva Tributaria.

URP: Unidad de Referencia Procesal

MARCO NORMATIVO

En el expediente materia del presente informe, el procedimiento administrativo de infracción a las normas de protección al consumidor que tuvo lugar como consecuencia de la denuncia formulada por el consumidor afectado se encuentra regulado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (en lo sucesivo Código del Consumidor). Es así como los fundamentos de las partes intervinientes (el señor Lino, las entidades bancarias, Pacífico Seguros y Telefónica de Perú) y de las autoridades administrativas giran en torno a disposiciones sustantivas y procedimentales reguladas en la mencionada norma. Entre las más importantes se tienen a las siguientes:

Idoneidad

Correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. La existencia de dicha correspondencia es analizada en función a lo que el proveedor hubiera ofrecido tácita o explícitamente. En el primer caso se tomará en cuenta las condiciones y circunstancias de la transacción o las características y naturaleza del producto o servicio; en el segundo caso, se tendrá en cuenta la publicidad, las etiquetas, los manuales, los contratos entre otros medios a través de los cuales se ha informado al consumidor. En algunos casos, la idoneidad se va a evaluar en función de lo establecido por una norma imperativa. **(Artículo 18° del Código del Consumidor).**

Obligación de los proveedores (respecto a la idoneidad)

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrece en el mercado. De este supuesto de responsabilidad administrativa que establece la mencionada norma se desprende que todo proveedor tiene el deber de ofrecer productos o servicios idóneos. **(Artículo 19° del Código del Consumidor).**

Garantías (respecto a la idoneidad)

Son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio que sirven como marco referencial para determinar la idoneidad de un producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: Una garantía legal es aquella que está constituida por un mandato normativo de tal forma que no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con dicho mandato. Se debe asumir su inclusión en los contratos de consumo a pesar de que no se señale de forma expresa. La garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. (...). **(Artículo 20° del Código del Consumidor).**

Responsabilidad administrativa del proveedor

Es aquella que se atribuye a un proveedor por haber incurrido en una infracción según lo dispuesto por el Código del Consumidor y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado (...). **(Artículo 104° del Código del Consumidor)**

Sanción administrativa

Es el castigo previsto por una norma (en este caso, el Código del Consumidor) por haber incurrido en una infracción (como por ejemplo, el incumplimiento del deber de idoneidad). Los órganos resolutivos del Indecopi pueden imponer dos clases de sanciones: amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta UIT. El monto de la sanción a imponer depende del tipo de infracción: leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta UIT; graves, con una multa de hasta ciento cincuenta UIT; muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta UIT. **(Artículo 110° del Código del Consumidor).**

Medidas correctivas

Es una obligación que se ordena de forma adicional a una sanción por una infracción al Código del Consumidor. Pueden ser reparadoras y complementarias. Su finalidad es revertir o remover los efectos que ha producido la conducta infractora. Pueden ser reparadoras o complementarias y pueden dictarse a pedido del consumidor afectado o de oficio. **(Artículo 114° del Título Preliminar del Código del Consumidor).**



CAPÍTULO I

RELACIÓN DE LOS HECHOS SOBRE LOS QUE VERSA LA CONTROVERSIA DE LA QUE TRATA EL EXPEDIENTE

1.1. Antecedentes

Con fecha 1 de febrero de 2015, el señor **Iván Lino Villacorta** (en adelante, **el señor Lino o el denunciante**) sufrió el robo de sus tarjetas de débito y crédito. Como consecuencia de ello, bloqueó todas sus tarjetas.

1.2. Denuncia

Con fecha 26 de agosto de 2015, el señor Lino formuló una denuncia¹ ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi² por diferentes afectaciones a sus derechos como consumidor. Los proveedores y hechos denunciados son los siguientes:

Proveedor denunciado	Conducta cuestionada
El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	Al sufrir el robo de sus tarjetas de crédito, gestionó ante dicha aseguradora la reposición de los importes sustraídos fraudulentamente, ya que contaba con un seguro de protección de tarjetas de crédito obtenido a través del Banco de Crédito (Póliza No. 9615989). Sin embargo, se negó a cubrir los montos indebidamente cargados a sus tarjetas que no pertenecían a dicho banco.

¹ Esta denuncia fue complementada mediante escrito de fecha 17 de noviembre de 2015.

² Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, entidad cuya Ley de Organización y Funciones (Decreto Legislativo No. 1033) le atribuye como una de sus funciones más importantes la protección de los derechos de los consumidores.

Banco de Crédito del Perú S.A.	Injustificadamente, dicha entidad realizó dos cargos ascendentes a S/ 791.03 (setecientos noventa y uno con 03/100 Soles) y S/ 913.24 (novecientos trece con 24/100 Soles) a la cuenta en la que se depositaban sus remuneraciones.
BBVA Banco Continental S.A.	Requirió que se le brinde información respecto a los consumos realizados con la tarjeta de crédito. Ante ello, se le comunicó que no se había realizado ningún consumo. Sin embargo, posteriormente, se le informó que con dicha tarjeta se había efectuado una compra ascendente a S/4,500.00 (cuatro mil quinientos con 00/100 Soles) a pesar de que informó sobre la sustracción de aquella. También señaló que no recibió respuesta respecto al requerimiento de información de fecha 13 de julio de 2015.
Banco Falabella Perú S.A	Con su tarjeta se consumió la suma de S/ 1,000.00 (Mil con 00/100 Soles) por una transacción realizada de manera ilícita. Asimismo, no fue atendido el requerimiento de información que presentó el 08 de julio de 2015.
Banco Ripley Perú S.A.	Con la tarjeta de crédito de dicho banco se realizó ilícitamente un consumo por la suma de S/3,500 (tres mil quinientos con 00/100 Soles), a pesar de que informó de forma oportuna la sustracción de su tarjeta. Asimismo, no atendió el requerimiento de información de fecha 08 de julio de 2015.
Telefónica del Perú S.A.A	No verificó la identidad de la persona que fraudulentamente realizó compras de celulares.

Como medidas correctivas, y como consecuencia de lo señalado, solicitó que la Comisión ordene lo siguiente: i) la suspensión de los cobros realizados por las entidades financieras, ii) la cancelación de los intereses moratorios que se le estaban cobrando, iii) el cese de amenazas de embargo, iv) el resarcimiento por daño moral y económico, y v) requirió que se ordene el pago de costas y costos.

Presentó como medios probatorios:

- Copia de la Póliza de Seguro.
- Copia de la denuncia efectuada ante la Policía Nacional del Perú.
- Copia de las cartas dirigidas a los denunciados y de las respectivas cartas de respuesta.
- Copia de los estados de cuenta.

1.3. Admisión a trámite de la denuncia

Por medio de Resolución No. 02, de fecha 13 de enero de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi – Sede Lima Norte resolvió admitir a trámite la denuncia formulada por el señor Lino y, como consecuencia de ello, en virtud de lo establecido por el Código del Consumidor, procedió a imputar los siguientes cargos:

Proveedor	Cargos imputados
El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	No haber realizado la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado respecto a las tarjetas de crédito administradas por los bancos Falabella, BBVA y Ripley (presunta infracción al deber de idoneidad – artículo 19° del Código del Consumidor).
Banco de Crédito del Perú S.A.	Haber cargado indebidamente a la cuenta de haberes del denunciante los importes

	<p>ascendentes a S/ 791.03 (setecientos noventa y un con 00/100 Soles) y S/ 913.24 (novecientos trece con 00/100 Soles), sin contar con la autorización correspondiente (presunta infracción al deber de idoneidad – artículo 19° del Código del Consumidor).</p>
<p>BBVA Banco Continental S.A.</p>	<p>No haber atendido oportunamente el requerimiento de información de fecha 13 de julio de 2015 (presunta infracción a los deberes de información y de idoneidad – artículos 2° y 19° del Código del Consumidor). Haber cargado indebidamente a la línea de crédito del denunciante un consumo de fecha 1 de febrero de 2015 ascendente a S/. 4,500.00 soles (cuatro mil quinientos con 00/100 Soles), (presunta infracción al deber de idoneidad – artículo 19° del Código del Consumidor).</p>
<p>Banco Falabella Perú S.A</p>	<p>No haber atendido oportunamente el requerimiento de información de fecha 08 de julio de 2015 (presunta infracción a los artículos. 2° y 19° del Código del Consumidor). Haber cargado indebidamente a la línea de crédito del denunciante un consumo de S/ 1,000.00 (un mil con 00/100 Soles) fecha 1 de febrero de 2015 (presunta infracción al deber de idoneidad – artículo 19° del Código del Consumidor).</p>
<p>Banco Ripley Perú S.A.</p>	<p>No haber atendido oportunamente el requerimiento de información de fecha 08 de julio de 2015 (presunta infracción a los</p>

	<p>deberes de información y de idoneidad – art. 2° y 19° del Código del Consumidor).</p> <p>Haber cargado indebidamente a la línea de crédito del señor denunciante un consumo de fecha 1 de febrero de 2015 ascendente a S/ 3,500.00 (tres mil quinientos con 00/100 Soles) (presunta infracción al deber de idoneidad – artículo 19° del Código del Consumidor).</p>
Telefónica del Perú S.A.A	<p>No verificar la identidad de quien compró equipos telefónicos a nombre del denunciante (presunta infracción al deber de idoneidad – artículo 19° del Código del Consumidor).</p>

En dicha resolución la Secretaría Técnica de la Comisión ordenó trasladar la denuncia del señor Lino a los proveedores denunciados de forma que puedan presentar sus descargos en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

1.4. Descargos

Frente a los hechos denunciados que dieron lugar a los cargos imputados, los descargos de las entidades (proveedores) denunciadas fueron los siguientes:

Proveedor	Descargos
El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	Al apersonarse al procedimiento solicitó una prórroga para presentar sus descargos. Sin embargo, no los presentó incluso pasado el plazo de prórroga.
Banco de Crédito del Perú S.A.	Procedió a realizar los cargos de S/ 791.03 (setecientos noventa y un con 03/100 Soles) y S/ 913.24 (novecientos trece con 24/100 Soles) en la cuenta de ahorros del denunciante con el fin

	<p>de compensar la deuda que este tenía en su tarjeta de crédito al 20 de abril de 2015.</p> <p>Sostuvo que la facultad de compensar mediante cargos a la cuenta de ahorros del denunciante estaba estipulada en las Condiciones Generales del contrato de apertura de cuentas de ahorro suscrito, así como en el contrato suscrito por la tarjeta de crédito.</p> <p>El denunciante autorizó de manera convencional o contractual la posibilidad de que se compensarán sus deudas con cualquier activo que el banco mantuviera en su poder. Por lo tanto, los conceptos excluidos del derecho de compensación en virtud del artículo 1290° del CC no son aplicables al presente caso.</p>
<p>BBVA Banco Continental S.A.</p>	<p>Al apersonarse al procedimiento solicitó una prórroga para presentar sus descargos. Sin embargo, no los presentó.</p>
<p>Banco Falabella Perú S.A</p>	<p>Señaló que cuando se realizó el consumo cuestionado se encontraba activa la tarjeta.</p> <p>Según la captura de pantalla “Consultas Log” de su sistema, para efectuar la operación se usó la información contenida en el plástico de la tarjeta de crédito del denunciante.</p> <p>El bloqueo de la tarjeta de crédito se produjo después de efectuarse la validación de la operación cuestionada; por lo tanto, la responsabilidad sobre dicho consumo recaía en el denunciante.</p> <p>Con anterioridad a la interposición de la denuncia, procedió a extornar de la cuenta del</p>

	denunciante el consumo no reconocido. Por lo tanto, la denuncia en este extremo tiene que declararse improcedente.
Banco Ripley Perú S.A.	<p>La operación materia de denuncia fue autorizada mediante la lectura de la banda magnética de la tarjeta de crédito de titularidad del señor Lino. Implementó medidas de seguridad para evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados.</p> <p>Estaba exenta de responsabilidad por los consumos realizados con anterioridad a la comunicación del incidente ocurrido sobre la tarjeta de crédito.</p> <p>El consumo materia de denuncia generó una alerta en el sistema de monitoreo del banco; siendo este el motivo por el cual se realizó el bloqueo preventivo.</p> <p>La respuesta al requerimiento de información fue enviada el 26 de agosto de 2015 mediante correo electrónico y una carta recibida por el denunciante el 31 de agosto de 2015.</p>
Telefónica del Perú S.A.A	Al apersonarse al procedimiento solicitó una prórroga para presentar sus descargos. Sin embargo, no los presentó

1.5. Resolución sobre la medida cautelar solicitada por el denunciante

Con fecha 27 de enero de 2016, la Comisión emitió la Resolución No. 062-2016/ILN-CPC mediante la cual denegó la medida cautelar solicitada por el denunciante respecto a la suspensión del pago pendiente sobre las operaciones no reconocidas. Fundamentalmente, dicha resolución se basó en que los consumos no reconocidos fueron realizados con las tarjetas de crédito que son

administradas por las entidades financieras denunciadas; no siendo posible en ese momento concluir que ellas eran responsables de las operaciones materia de denuncia.

1.6. Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Sede Lima Norte

Con fecha 17 de febrero de 2016, mediante Resolución No. 161-2016/ILN-CPC, la Comisión declaró:

Respecto a Pacífico Seguros

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor.

Sanción: multa de 8 UIT.

Medida correctiva: Otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas en los términos señalados en la póliza, respecto a los consumos no reconocidos por el denunciante realizados con sus tarjetas de crédito emitidas por Banco Ripley y BBVA Continental, aplicando el interés moratorio respectivo

Respecto al Banco de Crédito

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor.

Sanción: multa de 2 UIT.

Medida correctiva: Devolver al cliente el total de los descuentos efectuados indebidamente, ascendentes a S/ 1,704.27 (mil setecientos veinticuatro con 27/100 Soles), aplicando los intereses compensatorios pactados en el Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros desde la fecha de descuento hasta la fecha de devolución efectiva.

Respecto al Banco Falabella

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor (validación indebida de operación no reconocida).

Sanción: amonestación.

Medida correctiva: Gestionar la rectificación de la información reportada respecto al cliente ante la Central de Riesgos del Sistema Financiero, correspondiente a los montos de deuda y a la clasificación crediticia.

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor (requerimiento de información).

Sanción: multa de una UIT.

Respecto al Banco Ripley

- Infundada la denuncia por presunta infracción del artículo 19° del Código del Consumidor (validación indebida de operación no reconocida).

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor (requerimiento de información).

Sanción: multa de una UIT.

Respecto al BBVA

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor (validación indebida de operación no reconocida).

Sanción: multa de 3 UIT.

Medida correctiva: Gestionar la rectificación de la información reportada respecto al cliente ante la Central de Riesgos del Sistema Financiero, correspondiente a los montos de deuda y a la clasificación crediticia.

- Fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor (requerimiento de información).

Sanción: multa de 1 UIT.

Respecto a Telefónica del Perú

- Improcedente la denuncia contra Telefónica por presunta infracción del artículo 19° del Código del Consumidor.

Asimismo, la Comisión dispuso:

- Condenar a Pacífico Seguros, Banco de Crédito, Banco Falabella, Banco Ripley y BBVA Continental a que cumplan con pagar solidariamente al denunciante las costas del procedimiento, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos y una vez que la mencionada resolución quede consentida.
- Disponer la inscripción de Pacífico Seguros, Banco de Crédito, Banco Falabella, Banco Ripley y BBVA Continental en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

1.7. Recursos de Apelación

No conforme con lo resuelto en primera instancia, los proveedores denunciados interpusieron recurso de apelación³:

Impugnante	Fundamentos
<p>El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.</p>	<p>La tarjeta de crédito Ripley contaba con un seguro adicional de protección, perteneciente a Seguros Mapfre. Por ello, comunicó al denunciante que en caso dicha aseguradora no efectúe la devolución del monto sustraído, quedaba a salvo su derecho de solicitar el reembolso de aquel importe.</p> <p>La Comisión no podía inferir que había negado de forma injustificada el reembolso del monto sustraído mediante la tarjeta BBVA ya que dicho rechazo se</p>

³ Con fecha 31 de marzo de 2016 la Secretaría Técnica de la Comisión concedió los recursos de apelación interpuestos por Banco de Crédito, Banco Falabella y BBVA Continental; sin embargo, tuvo por no presentado el de Pacífico Seguros, debido a que, si bien presentó el escrito de manera virtual, mediante correo electrónico, no cumplió con presentarlo de manera complementaria, de forma física en mesa de partes. En la actualidad, este requisito ya no es exigible de acuerdo con lo previsto en el numeral 3) del art. 128° del TUO de la LPAG.

	<p>encontraba contenido en las Exclusiones del Certificado de Seguros de Protección de Tarjeta. Sin perjuicio de ello, si dicho banco no accedía a lo solicitado, el denunciante podía solicitar dicha cobertura.</p> <p>Comunicó al denunciante que se estaría efectuando la devolución temporal del importe reclamado correspondiente a la tarjeta Falabella. Asimismo, le informó que el resultado final de la solicitud de devolución dependía de la decisión final que adoptará el banco.</p>
<p>Banco de Crédito del Perú S.A.</p>	<p>En pronunciamientos anteriores la Sala señaló que se permitía cargar en las cuentas los saldos de las deudas que los consumidores mantuvieran pendientes de pago, cuando ello hubiese sido acordado en sus contratos, incluso en aquellas cuentas en las que se depositaban fondos provenientes de remuneraciones y pensiones.</p> <p>La Comisión incluyó requisitos normativos adicionales a la cláusula de compensación para reconocer la eficacia obligacional del pacto entre el consumidor y la entidad financiera.</p> <p>La cláusula aplicable al contrato de tarjeta de crédito del señor Lino señalaba la autorización de compensación.</p>
<p>BBVA Banco Continental S.A.</p>	<p>La Comisión no cumplió con verificar plenamente los hechos que sirvieron de motivo a sus decisiones.</p> <p>La operación de consumo de S/ 4,500.00 (cuatro mil quinientos con 00/100 Soles) fue realizada válidamente. Dicha transacción se efectuó cuando la tarjeta de crédito del cliente se encontraba activa.</p>

	<p>Además de que no tenía cómo advertir que quien estaba utilizando la tarjeta no era el titular.</p> <p>Ofreció la impresión de su sistema informático denominado “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”, el cual registraba que la operación cuestionada fue válidamente realizada mediante la incorporación de “OK”.</p> <p>Del documento expedido por su sistema, denominado “Datos de la Tarjeta”, se desprende que se encontraba activa la tarjeta al momento de realizada la transacción no reconocida. El bloqueo se realizó después de efectuada la operación denunciada.</p> <p>Atendió oportunamente el requerimiento de información planteado por el denunciante, siendo que en dicha oportunidad no existía un plazo máximo de atención de instrumentos como el cursado por el usuario.</p>
<p>Banco Falabella Perú S.A</p>	<p>No se valoró el documento denominado “Consulta Log” de su sistema, el cual fue presentado de manera oportuna en el escrito de descargos. En dicho documento se podía verificar el sustento de que la operación no reconocida fue válida, ya que expresaba que fue procesada cuando la tarjeta de crédito se encontraba “activa”.</p>

1.8. Resolución Final de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Con fecha 02 de noviembre de 2016, mediante Resolución No. 4152-2016/SPC-INDECOPI, la Sala especializada en Protección al Consumidor del Indecopi declaró **revocar**:

- La resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor; y, reformándola, declararla infundada al haber quedado acreditado que se encontraba expresamente facultado para efectuar la compensación de la deuda del cliente contra los fondos de la cuenta que mantenía bajo su administración.
- La resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco Falabella por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor; y, reformándola, declararla infundada al haber quedado acreditado que cargó de manera válida el consumo a la línea de la tarjeta del denunciante.
- La resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra BBVA Continental por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor; y, reformándola, declararla infundada al haber quedado acreditado que cargó de manera válida el consumo a la línea de la tarjeta del denunciante.

Asimismo, dispuso **confirmar**:

- La resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra BBVA Continental por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor, al haber quedado acreditado que no atendió el requerimiento de información cursado por el denunciante.
- La resolución apelada en el extremo que sancionó a BBVA Continental con una multa de una UIT por no atender el requerimiento presentado por el denunciante.
- La resolución apelada en el extremo que condenó a BBVA Continental a que pague a favor del denunciante y de forma solidaria con los demás proveedores infractores - las costas del procedimiento.
- La resolución apelada en el extremo que dispuso la inscripción de BBVA Continental en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

Con la emisión de dicha resolución se agotó la vía administrativa.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

De acuerdo con los hechos más relevantes desarrollados en el capítulo anterior, se advierte que los problemas jurídicos más relevantes que se analizarán detalladamente más adelante son los siguientes:

- 2.1. ¿Incumplió Pacífico Seguros con realizar la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el denunciante para las tarjetas de crédito administradas por los bancos Falabella, Ripley y BBVA Continental?**
- 2.2. ¿Cargó indebidamente el Banco de Crédito a la cuenta sueldo del denunciante los importes de S/ 791.03 y S/ 913.24, al no contar con su autorización?**
- 2.3. ¿Cargaron los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley indebidamente a las líneas de crédito del denunciante determinados consumos no reconocidos?**
- 2.4. ¿Atendieron oportunamente los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley los requerimientos de información presentados por el denunciante?**
- 2.5. ¿Era competente la Comisión para pronunciarse sobre la denuncia formulada contra Telefónica del Perú?**

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y TOMA DE POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE CADA UNO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. ¿Incumplió Pacífico Seguros con realizar la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el denunciante para las tarjetas de crédito administradas por los bancos Falabella, Ripley y BBVA Continental?

En nuestro ordenamiento jurídico la protección al consumidor debe aplicarse considerando como punto de partida el doble mandato que realiza la Constitución al Estado en su artículo 65°, según el cual, este debe defender a los consumidores; y, en consecuencia, garantizar el respeto de sus derechos como los de información, salud y seguridad. Dicho mandato es comentado por Sosa (2011) como un “deber especial de protección”, la cual está dirigida al “interés de los consumidores y usuarios”, lo que a su vez les permite exigir tutela sobre estos (p. 153). En ese sentido, la Constitución reconoce que el ser mismo denominado “consumidor”, es decir, cualquier persona que como parte de una relación en el mercado actúe como tal, tiene intereses que deben ser protegidos.

Esta protección a favor del consumidor se justifica porque la norma constitucional encuentra al consumidor en una situación de desventaja frente al proveedor, ya que este último suele tener un mejor acceso a la información existente en el mercado (asimetría informativa), lo cual origina que los consumidores en las diferentes transacciones comerciales asuman constantemente el riesgo de ser inducidos a error. En otras palabras, el consumidor, no siempre tiene conocimiento de la información que requiere para decidir en relación a lo que necesita, lo cual sucede porque no tiene acceso a esta o el flujo de esta información o es factible de ser entendida por el consumidor. Por lo tanto, debido a esta asimetría de información entre proveedores y consumidores es posible que ocurran alteraciones que no permitan o imposibiliten la toma de decisiones que estén conformes a los intereses del consumidor (Vega, 2004).

Ello ha originado que, a nivel legislativo, el Código del Consumidor imponga a los proveedores la obligación de brindar a los consumidores la información relevante en forma veraz, accesible y oportuna, sino también la obligación del proveedor de cumplir con lo que ha ofrecido y que se plasma en la mencionada norma mediante el deber de idoneidad.

El artículo 18° del Código del Consumidor al definir a la idoneidad como aquella “correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe”, reconoce a los consumidores el derecho de recibir productos o servicios idóneos. De esta forma, se concretiza en gran parte el mandato constitucional de tutela a favor de los consumidores. El Código del Consumidor no solamente garantiza a los consumidores el poder acceder a aquella información relevante que le permitirá tomar decisiones -valga la redundancia- informadas que satisfagan sus legítimos intereses, sino que obliga al proveedor a cumplir con aquello que tácitamente o expresamente ha ofrecido al consumidor para tener su preferencia; o en todo caso a garantizar que el producto o servicio que ofrece en el mercado cumple con aquello dispuesto por nuestro ordenamiento jurídico. Al respecto, Stucchi (2011), explica de forma pertinente y acertada la relación entre el derecho de acceso a la información y el de recibir productos o servicios idóneos señalando que el proveedor puede hacer efectiva la entrega de información veraz y respetar la elección del consumidor, pero si no cumpliera con lo acordado –sea de forma expresa o implícita– se afectaría igualmente el derecho de idoneidad del consumidor.

Como deber del proveedor, mediante la idoneidad, el Código del Consumidor obliga al proveedor a cumplir con aquello que ha ofrecido al consumidor y que ha originado que este último opte por lo que este ha ofrecido en el mercado. En ese sentido, concuerdo con lo señalado por Rodríguez (2009) respecto a que un factor importante que permite medir qué tan satisfecho se encuentra el consumidor sobre el producto o servicio pactado es el de la idoneidad (p. 38). Esto a consideración de que el consumidor estará satisfecho solo si lo que recibe (servicio o producto) está conforme a la información brindada por el proveedor, puesto que recibe exactamente lo que esperaba. En esta misma línea

argumentativa, la Sala de Defensa de la Competencia No. 2 (Resolución No.1170-2009/SC2-INDECOPI) ha considerado lo siguiente:

Lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al analizar la idoneidad del producto o servicio deberá considerarse lo ofrecido por el proveedor, ya sea a través de la publicidad o medios directos individualizados. Por lo tanto, en aquellos casos en que el producto o servicio brindado por el proveedor no tenga las mismas características que le fueron ofrecidas, se habrá infringido el deber de idoneidad. (Expediente No. 2169-2007/CPC, fundamento 6)

Se advierte, por lo tanto, que nuestra norma de protección al consumidor no solo garantiza a los consumidores el acceso a la información necesaria para adoptar decisiones adecuadas de consumo, sino que también le asegura que el proveedor va a cumplir con lo que ofreció. Si esto no ocurre, conforme al artículo 19 del Código del Consumidor, el proveedor incurriría en responsabilidad administrativa pasible de sanción y de que se impongan las medidas correctivas correspondientes. Es a partir de ello que Espinoza (2012) asevera que, en lo que respecta a la protección del consumidor, tanto el deber de idoneidad como el deber de recibir información son pilares fundamentales (p. 208). Cabe precisar que ambos no son independientes uno del otro, puesto que para analizar el cumplimiento del deber de idoneidad es imprescindible que al consumidor se le haya brindado la información respectiva sobre lo contratado.

El presente problema jurídico (la negativa de la aseguradora a realizar la cobertura a la cual estaba obligado contractualmente) se basa en la imputación que realizó la Secretaría Técnica de la Comisión como una presunta infracción al deber de idoneidad conforme a lo dispuesto por el artículo 19° del Código del Consumidor. Por lo tanto, se tendrá que evaluar si existió correspondencia entre lo esperado y lo recibido tomando como referencia: i) lo dispuesto por alguna norma de carácter imperativo (con rango de ley o no), ii) lo acordado previamente con el consumidor o informado explícitamente a este último, y iii) la naturaleza o finalidad del producto o servicio según los usos y costumbre del mercado. Esto

último está regulado en el artículo 20° del Código del Consumidor, según el cual: “Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas (...)”. En otras palabras, como lo ha expresado Rodríguez (2014), “estos factores le permiten a la autoridad evaluar las expectativas del consumidor y concluir si estas son tutelables” (p. 303).

El cargo formulado y que ha dado lugar al problema jurídico materia de análisis fue calificado como una presunta infracción al deber de idoneidad porque se entiende que, una vez realizadas las operaciones no reconocidas materia de denuncia, el señor Lino tuvo la expectativa de que Pacífico Seguros efectúe la cobertura contratada para todas las tarjetas de crédito respecto de las cuales se realizaron dichas operaciones, pero la aseguradora le respondió (según los términos denuncia) que la cobertura iba a proceder únicamente para las tarjetas pertenecientes al Banco de Crédito.

Ahora bien, para determinar si Pacífico Seguros es responsable administrativamente por dicha falta de correspondencia debemos considerar como parámetro de referencia la póliza de seguro suscrita entre ambas partes. Solo de esta forma se podrá concluir si se infringió el deber de idoneidad en el presente caso.

Durante el curso del presente procedimiento, Pacífico Seguros no presentó sus fundamentos de descargos en primera instancia, y luego ejerce su derecho de defensa en la apelación que formuló contra la resolución de la Comisión, pero debido a que no fue admitido dicho recurso⁴, la Sala no pudo emitir un pronunciamiento respecto a si infringió o no el deber de idoneidad.

⁴ Se tuvo por no presentado el de Pacífico Seguros, debido a que, si bien presentó el escrito de manera virtual, mediante correo electrónico; no cumplió con presentarlo de manera complementaria, de forma física en mesa de partes.

La omisión respecto a la presentación de descargos no impedía que la Comisión realice el análisis pertinente para determinar la existencia de responsabilidad administrativa, teniendo en cuenta que de acuerdo al numeral 9 del artículo 248° del TUO de la LPAG, salvo que exista evidencia en contrario tiene que presumirse la licitud en el accionar de Pacífico Seguros (Principio de Presunción de Licitud). En virtud de este principio las entidades deben presumir que los administrados han actuado según sus deberes mientras no exista evidencia en contrario.

De acuerdo a lo comentado por Guzmán (2011), “el principio de licitud implica que la Administración tiene la carga de prueba de demostrar que el administrado ha cometido la infracción” (p. 826).

Además, la observancia del Principio de Verdad Material, recogido por el numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, obligaba a la Comisión a que analice los medios probatorios presentados por el denunciante, y a que, de ser el caso, requiera de oficio los medios probatorios necesarios para que mejorar la base su análisis y poder resolver conforme a ello. Esto quiere decir que la Comisión debe solicitar también los medios probatorios que considere necesarios para poder realizar su investigación y posterior análisis del caso; o como afirma Morón (2019), debería “agotar de oficio los medios de prueba a su alcance” (p. 116).

Como todo principio aplicado a un procedimiento administrativo, el de Verdad Material conlleva un valor específico, por el cual, la autoridad administrativa que está cargo de instruir o resolver un determinado procedimiento administrativo no puede claudicar en llegar a la verdad al momento de sustentar sus decisiones. De lo contrario, no solo su análisis sería insuficiente por no contar con medio probatorios que sustenten los hechos y las alegaciones de las partes, sino que su conclusión no sería justa, coherente ni conforme a la realidad puesto que estaría viciada desde el momento en que se dan por cierto afirmaciones que no cuenta con respaldo suficiente. En ese sentido, en aplicación de dicho principio,

las entidades públicas deben emitir actos administrativos de acuerdo con la ley y la verdad. (Murillo, 2011)

Es decir, para que dichas autoridades adopten una decisión que incide jurídicamente en los administrados debe haberse provisto de todos los medios probatorios necesarios para poder encontrar lo que realmente ha ocurrido. Esto último es más relevante en el contexto de un procedimiento administrativo sancionador por dos razones importantes: i) existe siempre un bien jurídico a tutelar (la defensa del consumidor que se origina de un mandato constitucional), y ii) nuestro ordenamiento jurídico parte de la premisa de que los administrados han actuado conforme a ley.

Ambos principios deben ser tomados en cuenta en el desarrollo del procedimiento de infracción de normas de protección al consumidor, procedimiento del cual la Sala Especializada Protección al Consumidor en la Resolución No. 3484-2012/SPC-INDECOPI considera que los procedimientos sancionadores de protección al consumidor constituyen el mecanismo diseñado por el legislador para hacer efectivo la acción de interés público que el Estado ha confiado a las entidades públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor; según lo dispuesto por el art. 65° de nuestra norma principal y en el marco de los principios y valores consagrados en su capítulo económico. (Expediente No. 1894-2010/CPC, fundamento 11)

Por otra parte, debe considerarse que la presunta infracción al deber de idoneidad se imputó a Pacífico Seguros el haber negado injustificadamente la cobertura que correspondía ante las operaciones fraudulentas que se realizaron con las tarjetas de crédito del señor Lino. Es pertinente señalar que, mediante un seguro, como hecho económico, un sujeto – el asegurado- revierte sobre otro -la aseguradora- las consecuencias de un daño, si este se verifica; pero lo esencial, es la transferencia del riesgo, tanto que, aunque el daño no se verifique, no por eso el seguro carece de su objeto o de su causa. (Cavero-Egúsqiiza,

2008, p. 36). A nivel normativo se tiene que la LCS define al contrato de seguro como “aquel por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas”.

De dicha definición normativa se desprende que, el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura fueron las operaciones cuestionadas por el señor Lino en su denuncia. Una vez que la omisión de cobertura fue imputada como infracción al deber de idoneidad, la aseguradora en sus descargos debió ofrecer medios probatorios que justifiquen la mencionada omisión de cobertura. Sin embargo, dicha empresa no presentó sus descargos. Ante este escenario, en aplicación del Principio de Verdad Material, el mencionado colegiado advirtió que en el certificado de seguro (presentado por el señor Lino), se incluía dentro de las coberturas la correspondiente al uso indebido de tarjetas distintas a las del Banco de Crédito por un monto de hasta S/ 9,737 (nueve mil setecientos con 37/100 Soles) o US\$ 3,500 (tres mil quinientos con 00/11 Dólares). Sobre la base de ello, consideró lo señalado por Pacífico Seguros en su carta de respuesta de fecha 02 de marzo de 2016 mediante la cual indica:

- Respecto a la tarjeta Ripley: que ya contaba con un seguro de protección para uso indebido de dicha tarjeta
- Respecto a la tarjeta BBVA: era necesario esperar la respuesta de dicho banco ante el reclamo presentado por el denunciante
- Respecto a la tarjeta Falabella: era necesario esperar la respuesta de dicho banco ante el reclamo presentado por el denunciante, independientemente que había realizado una devolución parcial del monto materia de reclamo

La Comisión consideró que hubo una respuesta negativa de Pacífico Seguros que era injustificada a la luz de lo establecido en el Certificado de Seguros de Protección de Tarjeta. Sin embargo, erróneamente, no advirtió que:

- No efectuó la cobertura de la operación realizada con la tarjeta Ripley porque dicho producto contaba con un seguro de protección de tarjetas adicional (de Mapfre Seguros). En consecuencia, al existir concurrencia de coberturas, conforme el art. 14° de las Cláusulas Generales de Contratación para Riesgos Generales, la aseguradora imputada estaba obligada únicamente a efectuar la cobertura de forma proporcional a la cantidad asegurada. Asimismo, en la carta de fecha 09 de julio del 2015, se le comunicó al denunciante que en caso Mapfre no acceda a la devolución del monto sustraído quedaba a salvo su derecho de solicitar el reembolso de aquel importe.
- Se estaba dejando a salvo el derecho del denunciante de que solicite la cobertura en caso de que el BBVA no responda de forma satisfactoria el reclamo presentado. Algo similar sucedió en el caso del Banco Falabella, ya que este le informó al denunciante que el resultado final de la solicitud de devolución dependía de la decisión final que adopte dicha compañía.
- El Certificado de Seguros de Protección de Tarjeta también estipulaba que Pacífico Seguros podría solicitar de forma complementaria otros documentos que permitan analizar lo sucedido. Dicha potestad se amparó en lo dispuesto por el art. 11° del Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por la Resolución SBS No. 3202-2013 y sus modificatorias, el cual estipula que en aquellos casos en que la aseguradora requiriera documentación o informacional del asegurado se suspenderá el plazo de respuesta de esta hasta que se presente lo requerido.

3.2. ¿Cargó indebidamente el Banco de Crédito a la cuenta sueldo del denunciante los importes de S/ 791.03 y S/ 913.24, al no contar con su autorización?

En el año 2010, con la emisión de la Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI por parte de la Sala de Defensa de la Competencia N° 1⁵, la cual prohibió la

⁵ Actualmente denominada Sala Especializada en Protección al Consumidor.

compensación bancaria prevista en el art. 172° de la Ley General del Sistema Financiero, aprobada por Ley N° 26702 y sus modificatorias, a partir de las remuneraciones depositadas en cuentas bancarias⁶, surgió una controversia importante respecto a la atribución de los bancos a realizar dicho tipo de compensación. Posterior a la mencionada resolución, la Sala del Tribunal del Indecopi ha emitido diferentes resoluciones en sentidos contrarios. Asimismo, los criterios adoptados por esta no necesariamente han coincidido con lo establecido por la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema en los procesos contenciosos administrativos iniciados contra la mencionada entidad

Ante este escenario, considero pertinente referirnos a las disposiciones normativas relacionados directamente con la controversia materia de este análisis:

- Art. 1290° del Código Civil, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 245 y sus modificatorias: el cual establece que se prohíbe la compensación, entre otros supuestos, del crédito inembargable.
- Art. 648° del Código Procesal Civil. el cual dispone que son inembargables las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco URP ⁷
- Art. 132° de la LGS, cuyo inciso 11 establece el derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, como una forma de atenuación de los riesgos para el ahorrista: Es importante acotar que dicha compensación presenta como límite a los activos legales o contractualmente declarados intangibles.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la norma financiera hace referencia al término compensación sin profundizar al respecto, es pertinente recurrir a la

⁶ Con la publicación del Decreto Supremo No. 003-2010-TR se dispuso la bancarización de las remuneraciones de los trabajadores.

⁷ Dicho dispositivo normativo prevé en este supuesto que el exceso es embargable hasta una tercera parte.

compensación regulada en el Código Civil. Conforme al artículo 1288° de esta norma:

“Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo.”

De una revisión del dicho artículo, se advierte que se está frente a una compensación voluntaria ya que al dejar abierta la posibilidad de que ambas partes (acreedor y deudor) puedan acordar que no se realice, se desprende que ambas partes pueden decidir celebrarla. En palabras de Osterling y Castillo (2008), “nace de la voluntad de uno de los acreedores por extinguir la deuda que tiene con su contraparte” (p. 34), es decir, ambos autores sostienen que esta sería otro tipo de compensación distinta a la legal, puesto que esta última existe porque tiene base en la ley.

Es pertinente traer a colación que en oposición a la compensación voluntaria existe la legal que es aquella que se produce por mandato de la ley; siempre que se cumplan los requisitos mínimos de reciprocidad, exigibilidad, liquidez y fungibilidad de dos o más obligaciones entre acreedor y deudor (Osterling y Castillo, 2008). Ambas clases de compensación parten de un criterio: el origen.

Por otro lado, Valencia (2022) sostiene que la principal diferencia entre ambas clases de compensaciones radica en la existencia necesaria de manifestación de voluntad de una de las partes por efectuar la compensación. (p. 40)

Respecto a la compensación que realizan las entidades bancarias, se advierte que para estas no se trataría de una compensación legal, lo cual concuerda con lo mencionado por López (2018) en tanto lo anterior se debe a la suscripción de contratos para abrir cuentas de ahorros en las que se autoriza a los bancos a realizar cargos en cualquier cuenta (p.17).

Debido al problema jurídico que se está analizando, es importante acotar que nuestra normativa civil establece algunos impedimentos a la compensación como forma de extinción de obligaciones. Uno de ellos, como ya se ha señalado previamente, lo constituye el crédito inembargable, pudiendo constituir uno de estos supuestos las remuneraciones (hasta el límite de las 5 URP); por lo que estaríamos frente a un activo legalmente intangible (límite a la compensación bancaria). Este fue el criterio adoptado por la Sala en la Resolución No. 0199-2010/SC2-INDECOPI, el cual, además, tuvo como sustento lo sostenido por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente No. 0691-2004-AA/TC según el cual, no se debe permitir que los bancos realicen el embargo de cuentas, cuando a través de ellas se realice el pago de remuneraciones; ya que ello implica desconocer lo previsto por el art. 648°, inciso 6), del CPC. (fundamento 7)

En aquella resolución, la Sala hizo caso omiso a la opinión que expidió la SBS en el Oficio No. 34376-2009-SBS⁸, mediante el cual dispone respecto a la compensación bancaria lo siguiente:

Las remuneraciones o pensiones percibidas por los trabajadores, cesantes y jubilados según corresponda, pierden dicho carácter al momento de transferirse a una cuenta bancaria, pasando a convertirse en un depósito irregular como los demás existentes en la empresa depositaria (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, etc.), los cuales no son bienes inembargables, sino que se encuentran expuestos al eventual ejercicio del derecho de compensación.⁹

⁸ El mencionado oficio señala que la SBS opinaba que las remuneraciones o pensiones pierden dicho carácter al momento de transferirse a una cuenta bancaria, pasando a convertirse en un depósito irregular, los cuales no eran bienes inembargables. Por lo tanto, se encontraban expuestos al ejercicio del derecho de compensación. En este sentido, la mencionada entidad no compartía el criterio fijado por el Tribunal Constitucional en la sentencia (no vinculante recaída en el Expediente N.º 0691-2004- AA/TC, el cual se basaba en la aplicación del numeral 6 del art. 648° del CPC.

⁹ En dicho oficio la SBS se apartó del criterio establecido por el TC en la mencionada sentencia recaída en el Expediente N.º 0691-2004- AA/TC señalando su carácter no vinculante lo cual es discutible ya que según lo previsto por el tercer párrafo del artículo VI del anterior Código Procesal Constitucional las sentencias emitidas por el TC son vinculantes

Posteriormente, el Tribunal del Indecopi emitió la Resolución No. 3448-2011/SC2-INDECOPI que varió el criterio señalado anteriormente, según el cual, los bancos sí podrían realizar descuentos a las cuentas de los clientes. En este caso, la Sala consideró que se tenía que diferenciar la compensación bancaria del embargo, teniendo en cuenta que en este último supuesto era imperativo aplicar el límite establecido por el art. 648° del Código Procesal Civil; además de que las cláusulas de contratación bajo las cuales los bancos contratan con los consumidores han sido aprobados por la SBS. Como consecuencia de ello, la decisión de los consumidores de afectar sus cuentas de remuneraciones era válida cuando actuaba de forma voluntaria, bajo su autonomía contractual. (Expediente No. 067-2010/CPC-INDECOPI-ICA, fundamento 29).

Este criterio fue corroborado con la Resolución N° 1706-2014/SPC-INDECOPI en la que concluye que el límite señalado por el Código procesal Civil sobre los créditos inembargables solamente es aplicable cuando se trata de embargo, pero no en el caso de las compensaciones, las cuales son de libre disposición cuando es pactada de forma voluntaria por las partes (Expediente No. 028-2013/CPCINDECOPI-SAM, fundamento).

Hace un año atrás, la Sala desestimó una denuncia formulada por un consumidor cuestionando la compensación al concluir que, existe la necesidad de diferenciar el embargo judicialmente de haberes o pensiones, de aquellos casos en que el consumidor afecta libre y voluntariamente su remuneración o pensión para atender, en vía de compensación, sus obligaciones (Resolución N° 1380-2022/SPC-INDECOPI, Expediente No. 61-2021/CPC-INDECOPI-CUS). En esta resolución el mencionado colegiado expresamente se apartó de lo señalado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia No. 670-2021 recaída en el Expediente No. 01796-2020-PA/TC respecto al límite establecido por el art. 648° del CPC; y según el cual dicha disposición normativa debe aplicarse inclusive cuando existe

un contrato que la contraviene¹⁰; ya que la libertad de contratar, consagrada en los arts. 2° (numeral 14) y 62° de la Constitución, debe interpretarse en concordancia con la protección del derecho a la remuneración (art. 24° de la Constitución). Por ende, la potestad del banco para compensar debe ser interpretada en armonía con el art. 648, inciso 6) del CPC. Por ello, según el mencionado Tribunal, no resultaba factible que las entidades bancarias se apropien del íntegro de las remuneraciones. (fundamento 14).

Este fundamento del Supremo Intérprete de la Constitución coincide con lo mencionado por la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema (Casación 11823-2015, Lima), la cual señala:

El art. 1290° numeral 3 del Código Civil (que prohíbe la compensación del crédito inembargable) y el art. 648° inciso 6) del Código Procesal Civil (que prohíbe embargar remuneraciones cuando no excedan de 5 URP) al ser normas imperativas originan que las cláusulas contractuales celebradas por el banco no sean eficaces. Si bien el contrato faculta al banco a cargar en cualquier cuenta los importes que adeudara, esta estipulación encuentra límites en las normas legales ya mencionadas. (fundamento 3.14)

Además, la Sala Suprema incluye en su análisis un fundamento que la Sala del Indecopi no incorpora en sus resoluciones, el cual refiere a que, según el art. 6° del TUO de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003- 97-TR y sus modificatorias, la remuneración que sirve de sustento al trabajador y a su familia tiene naturaleza alimentaria, por lo que la Constitución, en su artículo 26°, numeral 2, le otorga la calidad de “irrenunciable”. De esta forma, este es un derecho de prioridad sobre cualquier otra obligación del empleador.

Ahora bien, es necesario incluir en el presente análisis a la remuneración. El desarrollo del problema jurídico identificado se basa en que la facultad de

¹⁰ Se refiere a los contratos bancarios en los que el consumidor acepta la compensación a partir de aquella cuenta en que se depositen sus remuneraciones.

compensación los bancos que reconoce el artículo 132° de la LGSF tiene un límite: "no son objeto de compensación los activos legal o contractualmente declarados intangibles o que estén excluidos de ese derecho" (inciso 11)

En este sentido, si bien los bancos pueden incluir unilateralmente en sus contratos por adhesión la facultad de compensar respecto a las cuentas que tenga el consumidor, como la cuenta de haberes, lo que debe considerarse en este último caso es que lo que el consumidor percibe en dicha cuenta es su remuneración, entendida como "aquella contraprestación que recibe un trabajador por los servicios prestados, la cual tiene que ser de su libre disposición" (Pizarro, 2018, p. 52). Es importante recalcar que, según los art. 6° y 39 del TUO de la LCPL, la mencionada contraprestación debe tener lugar en el marco de una relación laboral.

Según Albán (2023), "la definición de remuneración tiene dos elementos importantes: ser la contraprestación por servicios prestados y ser de libre disposición del trabajador". (p. 36). Respecto al segundo elemento (de libre disposición), el ya mencionado Pizarro (2018) afirma que se trata de "una garantía que resguarda al trabajador de las interferencias del empleador y de terceros" (p. 71). Sin embargo, además de los elementos mencionados, es pertinente traer a colación las siguientes características que atribuye el Tribunal Constitucional: acceso, no privación arbitraria, prioritario, equidad y suficiencia (Sentencia recaída en el Expediente N° 0020- 2012-PI/TC, fundamento 16). De dichas características hay dos que son relevantes para la controversia que se está analizando: prioritario (preferencia en el pago frente a otras obligaciones del empleador (en la mencionada sentencia el TC justifica dicha característica en su naturaleza alimentaria y su relación con el derecho a la vida y a la dignidad); y suficiencia (monto que garantice bienestar al trabajador y a su familia)¹¹.

¹¹ Ambas características se desprenden de lo señalado por el artículo 24° de la Constitución: "El trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente, que procure, para él y su familia, el bienestar material y espiritual. El pago de la remuneración y de los beneficios sociales del trabajador tiene prioridad sobre cualquiera otra obligación del empleador (...)"

Las disposiciones normativas inicialmente tomadas en cuenta por la Sala del Indecopi (los artículos 1290° del CC y 648° del CPC) hacen referencia a la inembargabilidad y no a la intangibilidad. Esto último lo advierte Gómez (2020) al señalar que la finalidad de la inembargabilidad de la remuneración que sea inferior al límite legal es protegerla contra injerencias ilegítimas de cualquier tipo por parte del empleador o de cualquier tercero. Sin embargo, el mencionado autor considera:

La inembargabilidad no debe ser aplicable al caso de la compensación bancaria debido a que, los cobros efectuados por el banco no surgen de un embargo; sino que, cuando el consumidor a través del contrato suscrito autoriza que un banco realice la compensación en su cuenta de haberes, se está frente a un acto de disposición libre por parte de este último respecto de sus propios bienes, sus propios recursos.

Esto último se puede complementar con lo señalado por Ledesma (2012), quien hace referencia a la necesidad de diferenciar al de la compensación, puesto que para la autora el embargo es aquel por el que un acreedor consigue de forma forzosa que se dicte una medida que recaiga sobre la cuenta de remuneraciones con la finalidad de garantizar que se cumpla con una obligación, de forma que es esta afectación sobre la que recae la prohibición de afectar remuneraciones y pensiones menores a 5 URP; por lo tanto, es distinto el caso de la compensación a través de la cual es el consumidor quien de forma voluntaria y libre toma la decisión de afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones con el objetivo de pagar o cumplir con sus obligaciones con una institución bancaria. (p. 82)

Asimismo, se debe considerar que las remuneraciones si bien son inembargables esto no permite afirmar que son intangibles ya que el TUO de LPCL no establece la remuneración tenga tal carácter.

Tomando en cuenta lo señalado se puede concluir que el consumidor al suscribir el contrato está autorizando a un banco a realizar compensaciones respecto a su cuenta de haberes ya que sobre su remuneración tiene una libre disposición, pudiendo de esta forma cumplir con su obligación frente al banco lo cual beneficia al funcionamiento de este mercado y al propio consumidor si se toma en cuenta su riesgo crediticio. Esto último lo comentan Ezcurra y Valencia (2011¹²) quienes afirman que “la prohibición de compensar créditos bancarios termina por generar perjuicio a los millones de consumidores/trabajadores porque a fin de mes estos realizaban un pago puntual gracias al descuento automático y por lo tanto su riesgo crediticio era menor” (p. 52). Lo mismo ocurre en el caso de Jugo (2017), quien coincidiendo con el último criterio del Indecopi sostiene:

Mientras en la compensación civil se requiere de una serie de requisitos en la bancaria requiere únicamente de la autorización del usuario de la cuenta de ahorros. En cuanto al embargo, este es aplicable únicamente cuando sea ordenado por una autoridad competente mediante una resolución judicial o administrativa. (p. 66)

Considero que en ellos se omite las dos características que se ha enfatizado anteriormente de la remuneración: prioridad y suficiencia. Si bien, el análisis anterior es válido debe considerarse que debe primar la protección constitucional que se advierte del artículo 24° de nuestra norma principal. Si el banco realiza la compensación sin tener en cuenta el límite de las 5 URP, no permitirá que la remuneración cumpla con la finalidad que animó la constituyente a establecer la mencionada protección. Asimismo, debe considerarse que la facultad de compensación la establecen los bancos en el marco de un contrato por adhesión, en el que los consumidores no tienen la posibilidad de negociación.

¹² Si bien los autores se refieren al débito automático y no a la compensación, existe un denominador en común a considerar, la autorización del consumidor para que el banco disponga de la remuneración.

En la misma línea, el Tribunal Constitucional ha sostenido (2012) que, como consecuencia de la intangibilidad de las remuneraciones, no es posible la reducción desproporcional de una remuneración, lo que fluye del carácter irrenunciable de los derechos de los trabajadores (Expediente No. 000520-201-PI/TC).

Otra razón interesante para cuestionar la voluntad del consumidor de aceptar que un banco realice cargos en su cuenta sueldo es el hecho que “la relación entre consumidores y bancos se da bajo el marco de la contratación masiva, fenómeno en el que las partes no negocian los contratos debido a que una de ellas presenta el contrato y la otra solo tiene que adherirse” (Del Río, 2017, p. 92).

Respecto a la contratación masiva, Durand (2012) comenta que “el cambio de la dinámica económica y su masificación tiene su respuesta jurídica en la estandarización de la contratación” (p. 102).

Ambas perspectivas me permiten concluir que, actualmente, la contratación supone que los consumidores tengan una única opción: adherirse al contrato de la entidad en la que solicitan un servicio o producto, o no contratar. Esta situación implica necesariamente que existan fallas o vacíos al momento de analizar el consentimiento que brinda el consumidor en caso suscriba un contrato estandarizado, puesto que a pesar de que debería tener a su disposición la lectura del mismo de forma previa a su suscripción, no en todos los casos le será posible interiorizar cada cláusula a la que se adhiere y presta su conformidad. Ello sin contar con que el consumidor no realiza una verificación de que el contrato se encuentre conforme a las disposiciones normativas vigentes, ya sea por la longitud del contrato, la materia sobre la que versa, la confianza del consumidor hacia la entidad, etc. Asimismo, me permito resaltar también que existen distintas circunstancias situacionales de cada consumidor para contratar con un banco, las cuales no responden a la realidad del flujo de ingreso de los consumidores como clientes de forma masiva que es único y no en todos los

casos diferencia o hace precisiones según el tipo de cliente, y el producto o servicio a contratar.

Por lo expuesto, considero que las características de primacía y suficiencia han de ser tomadas en cuenta en el análisis de la presente controversia. De esta forma, los bancos no podrían realizar compensaciones a partir de las cuentas de haberes de los consumidores, sin observar límite alguno. En todo caso, es necesario una reforma legislativa que permita a los bancos a realizar compensaciones sobre dichas cuentas sin considerar el límite de las 5 URP, lo cual no existió cuando se produjeron los hechos que originaron la denuncia del señor Lino. Como conclusión de lo señalado, en tanto el Banco de Crédito cargó los montos señalados en la denuncia a la cuenta de haberes del señor Lino, la cual es intangible debido a la naturaleza irrenunciable que les adjudica la Constitución a las remuneraciones, estos se realizaron indebidamente, por lo cual, dicho banco infringió el deber de idoneidad.

3.3. ¿Cargaron los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley indebidamente a las líneas de crédito del denunciante determinados consumos no reconocidos?

En el presente caso se imputó contra los mencionados bancos la presunta infracción al deber de idoneidad al haber cargado en la línea de crédito del denunciante las operaciones que negó haber realizado. En otras palabras, no hubo correspondencia entre lo que él esperaba (que los bancos no hayan autorizado las operaciones cuestionadas y lo que realmente ocurrió).

Estas presuntas infracciones al deber de idoneidad tienen que evaluarse a la luz de la garantía legal, debido a que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS No. 6523-2013 y sus modificatorias, establece un conjunto de obligaciones a los bancos que están relacionadas con las medidas de seguridad y otras acciones que deben efectuar dichas entidades para evitar la realización de operaciones fraudulentas. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado:

El artículo 9° del Reglamento dispone expresamente que las empresas del sistema financiero pueden cargar el importe de las operaciones que el tarjetahabiente realice, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice, siendo que, en el marco de un procedimiento en el cual se está discutiendo la autorización de tales operaciones, no es suficiente la presentación de prints de pantalla del sistema electrónico interno y/o las constancias emitidas por las empresas procesadoras de pago para sustentar la validez de tales transacciones” (Exp. N° 0705-2018/CC1, considerando 13)

Además, Patrón (2011) incluso señala que se debe poder advertir aquellos factores que no corresponden al “comportamiento natural del titular de una tarjeta” (p.36).

Como síntesis de ambas disposiciones, considero que la insuficiencia de la presentación de capturas de pantalla a las que hace referencia la Sala deviene justamente en que los bancos deben contar con un sistema adecuado que permita advertir que el usuario de una tarjeta la ha utilizado de forma no convencional, para lo cual se pueden analizar diversos factores además del registro que genera la sola operación, por ejemplo: se analiza el monto de la operación, la hora en la que fue realizada, la frecuencia con la que el usuario suele realizar estas operaciones, etc. Como todo sistema que funciona de forma mecánica, el registro interno de los bancos no es suficiente para prevenir que el uso indebido de las tarjetas; por lo que es parte del servicio que brindan los bancos, y parte de la idoneidad del mismo, que el sistema de seguridad sea diseñado bajo esta perspectiva.

Para realizar el análisis respectivo en el presente caso es pertinente considerar que el medio de pago mediante el cual se realizaron las operaciones cuestionadas fue una tarjeta de crédito. Esta última puede ser definida como aquel medio que representa el acuerdo mediante el cual se apertura un crédito favor de una empresa con la finalidad de que el titular de esta tarjeta contrate

bienes y servicios, para que de esta forma la empresa reciba a su vez una comisión por estos (Gherzi, 2007, p. 237). Asimismo, es necesario puntualizar que con el incremento significativo del uso de las tarjetas de crédito como medio de pago también se ha incrementado el riesgo de que con estas se efectúen operaciones fraudulentas. Es por ello que tanto las entidades bancarias como los tarjetahabientes (consumidores) tienen obligaciones que cumplir. Como ya se ha señalado, en el caso de los bancos la principal obligación es resguardar el patrimonio de aquel consumidor titular de la tarjeta; y, en el caso del consumidor, fundamentalmente, mantener en reserva aquella información que el banco le brinda con carácter secreto para la realización de transacciones.

En el presente caso, dichas operaciones tuvieron lugar cuando se despojó al señor Lino de sus tarjetas de crédito, las cuales fueron utilizadas indebidamente por un tercero.

Ante el hurto o robo de una tarjeta de crédito, es obligación del consumidor comunicar inmediatamente dicho hecho al banco para que proceda al bloqueo respectivo. Si ello no ocurre, el titular de la tarjeta es responsable por los consumos que se realicen sin su autorización. Por ello, en la evaluación que realice el Indecopi tiene que verificar que el banco haya validado si la tarjeta se encontraba activa cuando se realizaron los consumos cuestionados.

Los bancos tienen la obligación de contar con mecanismos de seguridad que impidan la realización de las operaciones sin la autorización del titular. Por ejemplo, establecer mecanismos que alerten o notifiquen al titular siempre que realicen una operación con sus tarjetas ya sea por medio de mensajes de texto o por correo electrónico y que esta sea notificada ipso facto, para que de esta forma cada usuario pueda identificar un consumo que no ha realizado.

Es debido a lo mencionado que en los casos de denuncias por falta de idoneidad como en el presente caso, se deben presentar medios probatorios que acrediten que la autorización respecto a la transacción fue válidamente realizada. Además,

deben contar con sistemas de monitoreo de operaciones con el fin detectar aquellas que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del titular de la tarjeta e implementar procedimientos que permitan gestionar las alertas generadas por dichos sistemas de monitoreo. Respecto a esto último, la Sala afirma lo siguiente:

La normativa sectorial exige que el patrón de consumo que las entidades del sistema financiero construyan respecto a cada uno de sus clientes, e integrarlo a su sistema de monitoreo, debe responder a una serie de factores que la entidad bancaria o financiera determine a partir del análisis sistemático de la información histórica del usuario” (Expediente. No 1416-2017/CC1, fundamento 20)

En el caso del Banco BBVA, en su apelación (en primera instancia no presentó descargos) señaló que la transacción cuestionada tuvo lugar cuando la tarjeta se encontraba activa. Además, presentó como medio probatorio la impresión de su sistema informático denominado “Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31”, el cual registraba que la operación cuestionada fue válidamente realizada mediante la incorporación de OK, detallando que para ello se empleó la tarjeta otorgada al cliente, así como la fecha, hora, lugar y realización de esta. En este sentido, el hecho que la tarjeta estaba activa cuando se realizó la transacción y el mencionado medio probatorio generaba certeza de que la operación fue debidamente autorizada, por lo que correspondía desestimar la denuncia, tal como lo hizo la Sala en segunda instancia.

En cuanto al Banco Falabella, en sus descargos y en su apelación señaló que el documento denominado “Consulta Log” de su sistema, que presentó como medio probatorio, acreditaba que la operación cuestionada fue válidamente autorizada ya que fue realizada cuando la tarjeta se encontraba activa, por lo que se registró el uso de la información contenida en dicho plástico mediante la glosa “Aprobado”. De esta forma, el banco sostiene que al no haber infracción al deber de idoneidad se debe declarar infundada la denuncia.

En el caso del Banco Ripley, dicho proveedor presentó como medio probatorio la orden consumo correspondiente a la operación cuestionada por el denunciante. Asimismo, se advierte que se llevaron a cabo cuando las tarjetas de crédito se encontraban activas y fueron efectuadas con antelación a la comunicación de bloqueo de las tarjetas de crédito. Por lo tanto, el mencionado banco alega que no infringió el deber de idoneidad, por lo que la denuncia tenía que declararse infundada.

En consecuencia, los tres bancos cumplieron con facilitar al señor Lino el canal de comunicación adecuado para el bloqueo de sus tarjetas de forma oportuna, lo cual no sucedió debido a que se cuenta con los registros que permitieron identificar con claridad la fecha y hora de las llamadas del denunciante. Por lo tanto, respecto a este punto, se puede afirmar que pese a lo que señaló el señor Lino en su denuncia no se ha podido acreditar que los bancos denunciados hayan infringido el deber de idoneidad; es decir que hayan validado indebidamente las operaciones materia de denuncia.

Es pertinente señalar que en el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión, independientemente del interés de los bancos imputados en probar que actuaron legítimamente, en aplicación del ya mencionado Principio de Verdad Material (y a nuestro entender, en forma correcta), requirió a los bancos que presenten los medios probatorios que acrediten la adopción de medidas de seguridad ya mencionadas anteriormente.

3.4. Determinar si BBVA Continental, Banco Falabella y Banco Ripley no habrían atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Lino, lo cual constituiría una infracción a los artículos 2º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De acuerdo con el artículo 106º del Código del Consumidor, los procedimientos de protección al consumidor tienen naturaleza sancionadora, por ende, la finalidad de estos es determinar si al proveedor contra quien se formulan cargos

se le debe atribuir responsabilidad administrativa por haber infringido algún derecho del consumidor. Sin embargo, la presunción de responsabilidad administrativa del proveedor será dejada de lado cuando se acredite cualquiera de los supuestos de ruptura del nexo causal que señala el art. 104° del Código del Consumidor (caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero o negligencia del consumidor).

Es necesario recalcar que el papel del consumidor en un procedimiento sancionador motivado por un interés particular no mella el interés público presente en este tipo de procedimientos. Tal como lo señala Peláez (2014), el interés de un consumidor al presentar una denuncia es obtener un resarcimiento a su favor. Sin embargo, no tiene margen de disposición respecto a la sanción del infractor puesto que ésta recae únicamente en la actividad punitiva del Estado (p. 219-220).

Entonces, una vez que un consumidor formula su denuncia en la que adjunta los respectivos medios probatorios, el órgano instructor (en este caso, la Secretaría Técnica de la Comisión) formula los cargos respectivos al proveedor al momento de admitirla a trámite, por haber incurrido presuntamente en una conducta infractora. Ante ello, el proveedor imputado tiene que presentar los medios probatorios que acrediten que no se le debe atribuir responsabilidad administrativa, ya sea porque actuó debidamente o porque acreditó cualquiera de los supuestos que lo eximen de responsabilidad, ya señalados anteriormente. Esto coincide con lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución No. 1287-2017/SPC-INDECOPI que precisa que siempre recae en aquel que presenta la denuncia la carga de la prueba sobre lo alegado y que únicamente esta se ve invertida, es decir, recae sobre el denunciado, cuando se acredita efectivamente lo alegado “sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque existieron hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad por tales defectos”. (Expediente No. 1225-2013/CC2, fundamento 24)

A tres de las entidades denunciadas se les imputó como cargo no haber atendido de forma oportuna los requerimientos de información que en su momento solicitó el señor Lino. Dichas imputaciones fueron calificadas como presuntas infracciones al deber de idoneidad. Similar a los cargos anteriores, el denunciante no encontró correspondencia entre sus expectativas (que su solicitud sea atendida) y el accionar de los bancos. Para analizar si hubo una falta de idoneidad, el análisis en este apartado se tiene que tomar como base el concepto de una garantía legal. Sobre esto, Flores (2022) ha afirmado que, una garantía es legal cuando, “por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes, su cumplimiento es requisito para comercializar un producto o prestar un servicio”.

La norma imperativa a considerar en la problemática mencionada anteriormente es la Circular de Atención al Usuario, aprobada mediante Circular No. G-184-2015 y sus modificatorias, la cual regula la atención a los usuarios por parte de los bancos y otras empresas supervisadas por la SBS. Según esta circular, dichas entidades deben atender las solicitudes de los consumidores en un plazo de 30 días calendario, el cual puede ampliarse siempre que sea justificable y previa comunicación al consumidor.

Entonces para determinar si se debe atribuir responsabilidad administrativa por no haber atendido las solicitudes, más allá de los argumentos de defensa presentadas durante el procedimiento o la apelación, se tiene que verificar la presencia de medios probatorios que permitan acreditar que la solicitud fue atendida dentro del plazo ya indicado de los 30 días calendarios.

Dado que ninguno de los tres bancos imputados con el cargo materia de análisis presentó medio probatorio alguno que permita concluir que cumplieron con atender las solicitudes del denunciante, se concluye que brindaron un servicio no idóneo (infracción al artículo 19° del Código del Consumidor), y por ende debieron ser sancionados.

3.5. ¿Era competente la Comisión para pronunciarse sobre la denuncia formulada contra Telefónica del Perú?

El artículo 105° del Código del Consumidor dispone que es Indecopi la entidad competente para pronunciarse sobre las presuntas infracciones a las disposiciones de dicha norma. En este sentido, sus órganos resolutivos tienen atribución para la imposición de sanciones y medidas correctivas en caso corresponda. Sin embargo, el mencionado artículo 105° señala que la competencia de Indecopi puede ser negada cuando esta sea asignada a otra entidad mediante una norma con rango de ley.

Ahora bien, el artículo 3°, literal f), de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada mediante Ley No. 27332 y sus modificatorias, dispone que desempeñará la función de solución de reclamos de los usuarios dentro de los ámbitos de competencia cada organismo regulador, respecto a los servicios que regulan. Por lo tanto, y en concordancia con el artículo 24°, numeral 24.1 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobada por Ley No. 27336 y sus modificatorias, Osiptel es quien se encuentra facultado a atribuir responsabilidad administrativa en caso de cometan infracciones y de imponer las sanciones que correspondan, siempre y cuando la conducta ilícita se haya producido en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

También debemos considerar que el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 047-2015-CD-OSIPTTEL y sus modificatoria, establece lo siguiente:

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

12. Contratación no solicitada: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.”

En el presente caso, en primera instancia, la Comisión consideró que no era competente para pronunciarse respecto al cuestionamiento formulado por el señor Lino en su denuncia contra Telefónica en el sentido de que no habría cumplido con verificar la identidad de quien estaba adquiriendo celulares de forma ilícita, lo cual implica la contratación de una línea telefónica no habiendo sido solicitada por el denunciante, y que es a su vez una presunta infracción al deber de idoneidad para la cual resulta competente Osiptel. Por lo tanto, el señor Lino tendría que haber formulado un reclamo ante dicha empresa de telefonía, y en caso la respuesta de esta no haya sido satisfactoria para él hubiera procedido presentando un recurso de apelación con la finalidad de que se pronuncie en segunda instancia el Tribunal Administrativo de Resolución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

Todo esto debido a que la competencia de este tribunal se basa en que el hecho cuestionado forma parte de la prestación del servicio de telecomunicaciones. Ello es sumamente importante, ya que debe recordarse que, conforme al numeral 1 del artículo 3° del TUO de la LPAG, uno de los requisitos de validez de todo acto administrativo es que sea expedido por un órgano competente, de no ser así, dicho sería nulo.

Por lo tanto, al no ser la Comisión competente para pronunciarse sobre la presunta infracción en materia, debió declarar la improcedencia de la denuncia. En consecuencia, concuerdo con la decisión de la Comisión en este extremo de la resolución.

CONCLUSIONES

El análisis realizado en el capítulo anterior me permite arribar a las siguientes conclusiones:

Sobre las decisiones de la autoridad administrativa competente:

1. No comparto la decisión de la Comisión al declarar fundada la denuncia en contra de Pacífico Seguros, puesto que este cumplió con lo establecido en el art. 14° de las Cláusulas Generales de Contratación para Riesgos Generales, a partir del cual al haber concurrencia de seguros la aseguradora estaba obligada únicamente a efectuar la cobertura de forma proporcional a la cantidad asegurada; además de que se dejó a salvo el derecho del consumidor al asegurar que otorgaría la cobertura correspondientes una vez se cuenten con las respuestas de los bancos.
2. No comparto la decisión de la Sala del Tribunal de Indecopi en el extremo que declaró infundada la denuncia contra BCP por infracción del artículo 19° del Código del Consumidor al considerar que se encontraba facultado para efectuar la compensación de la deuda del cliente. Por el contrario, considero que el BCP incurrió en responsabilidad administrativa al haber cargado a la cuenta de haberes del denunciante los importes materia de denuncia, ya que la facultad de compensación que tienen los bancos, reconocida por La Ley General del Sistema Financiero, debe aplicarse teniendo en cuenta las disposiciones del Código Civil (artículo 1290°) y el Código Procesal Civil (artículo 648°).

Siendo que el artículo 1290° mencionado prohíbe la compensación del crédito inembargable y que el artículo 648° en cuestión prohíbe embargar remuneraciones cuando no excedan de 5 URP- y del exceso sólo la tercera parte es embargable-, la cláusula contractual que, en este caso, permite la

compensación a partir de la cuenta de haberes resulta ineficaz y no es factible su cumplimiento por contravenir normas imperativas.

Incluso si el consumidor ha brindado su consentimiento al banco para que realice la compensación a partir de su cuenta de haberes (supuesto de garantía explícita), sin atenerse a los límites mencionados anteriormente, debe considerarse que estos constituyen un supuesto de garantía legal. Además, estos límites encuentran su justificación principalmente en la protección constitucional que tienen las remuneraciones, que consta en el artículo 26º, numeral 2, de la Constitución, en el cual se les otorga la calidad de “irrenunciable”.

3. Comparto la posición de la Sala del Tribunal de Indecopi respecto a la revocación de la decisión de la Comisión en relación a las cargas por consumo a la línea de la tarjeta del denunciante por parte del Banco Falabella y el Banco BBVA. Los medios probatorios presentados por los bancos denunciados acreditaron que las operaciones no reconocidas por el denunciante fueron válidamente autorizadas; por lo tanto, al no acreditarse en este extremo la afectación a los derechos del consumidor del denunciante, la denuncia debía desestimarse. Si bien, la Sala no pudo pronunciarse por el caso del Banco Ripley, puesto que no presentó recurso de apelación, se aplica el mismo análisis en este caso.
4. Comparto la decisión de la Sala del Tribunal de Indecopi en el extremo en que confirma la decisión de la Sala al declarar fundada la denuncia contra los bancos por no atender los requerimientos de información. Dado que no presentaron ningún medio probatorio que acredite que sí hubo respuesta a las solicitudes remitidas por el denunciante en el plazo establecido de 30 días calendario conforme a la Circular No. G-184-2015 y sus modificatorias, aplicable a la atención a los usuarios por parte de los bancos y otras empresas supervisadas por la SBS, sí correspondía atribuirles responsabilidad administrativa.

5. Comparto la decisión de la Comisión al haber declarado improcedente la denuncia contra Telefónica por la presunta infracción del artículo 19° del Código del Consumidor. Ello está justificado en el artículo 24°, numeral 24.1 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, mediante el cual Osiptel es quien está facultado a atribuir responsabilidad administrativa por la comisión de infracciones y de imponer las sanciones correspondientes, en tanto la conducta ilícita se produjo en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Sobre las instituciones jurídicas en controversia analizadas en el caso:

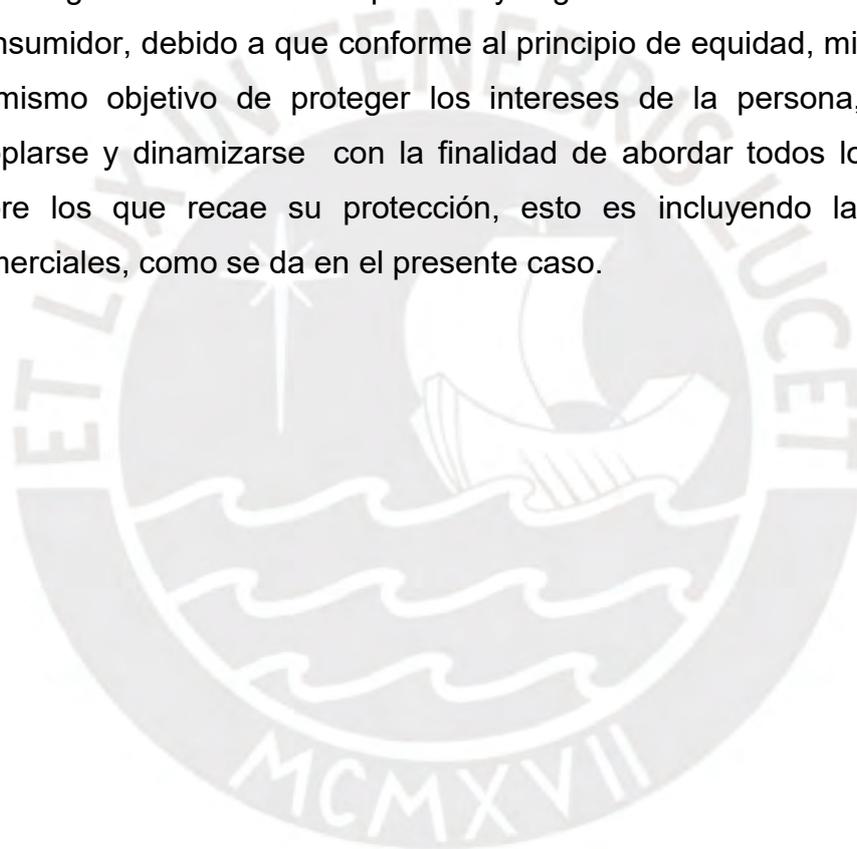
1. Sobre el principio de Verdad Material, y su cumplimiento, considero que la Comisión debió recabar los medios probatorios necesarios y evaluarlos de forma integral y exhaustiva con la finalidad de determinar si existió una conducta infractora por parte de Pacífico Seguros. Sin embargo, sí se solicitaron los medios probatorios necesarios respecto de los consumos cargados después del robo de sus tarjetas, lo que permitió probar que se encontraban activas al momento del consumo.
2. Sobre el deber de idoneidad:
 - Respecto de las infracciones imputadas a los bancos BBVA Continental, Falabella y Ripley por los supuestos cargos indebidos a la línea de crédito del señor Lino, considero que el análisis de cumplimiento fue realizado correctamente debido a que la autoridad solicitó la presentación de los medios probatorios pertinentes para acreditar que los consumos debieron ser cargados o no por parte de los bancos, ello en base al principio de Verdad Material, lo cual es imprescindible para determinar si hay correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe.
 - Respecto de los requerimientos de información, considero que el deber de idoneidad fue correctamente evaluado debido a que ninguno de los

bancos presentó medios probatorios para comprobar que atendieron dichas solicitudes oportunamente. En ese sentido, no se cumplió con el deber de idoneidad al no recibir el consumidor las respuestas que esperaba.

- Respecto de la infracción imputada al BCP, considero que el análisis de del deber de idoneidad debió evaluarse tomando en cuenta que la facultad de compensación que tienen los bancos, reconocida por La Ley General del Sistema Financiero, se rige por las disposiciones del Código Civil (artículo 1290°) y el Código Procesal Civil (artículo 648°). Sin embargo, este marco normativo no toma en cuenta aquellos casos en que el consumidor requiere disponer de su remuneración como garantía ante el banco respecto a productos financieros que este último ofrece.
3. Respecto de la figura de la compensación en cuentas de haberes, considero que no ha sido evaluado por la autoridad administrativa que, además de la regulación correspondiente, debe tomarse en cuenta también la voluntad del consumidor de decidir respecto a su remuneración: si bien el consumidor firma un contrato con los bancos, debe considerarse que se trata de un contrato de adhesión sobre el cual el consumidor no tiene poder de negociación. Por ello, considero que debe modificarse la relación comercial entre los bancos y el consumidor, de forma que las condiciones sean realmente transparentes y el consumidor tenga capacidad de elección.

Existe un vacío normativo en nuestro ordenamiento jurídico respecto a la posibilidad de que los consumidores puedan autorizar, partiendo de su autonomía, que un banco pueda disponer de sus remuneraciones para poder compensar una vez que estas últimas hayan ingresado a su cuenta de haberes. Cabe recalcar que el objetivo sobre la problemática de la compensación en cuenta de haberes no es que el consumidor vea perjudicadas sus posibilidades de acceso al crédito, sino la primacía de velar por todos sus intereses (entre ellos, la intangibilidad de la remuneración y su libertad de formar relaciones comerciales) en cumplimiento de la normativa.

Por todo lo anterior, de una lectura integral de la legislación laboral, constitucional, civil y procesal para terminar por comprender el ánimo por parte de nuestro legislador al estipular la inembargabilidad de la remuneración por debajo del límite legal, optando por tutelarla frente a cualquier intrusión ilegítima por parte del empleador o de cualquier tercero, considero que no debería haber una diferencia entre lo dispuesto en el fuero procesal-judicial y los límites del embargo conforme normativa, sino que la inembargabilidad debe ser aplicable y regulada también en el Código del Consumidor, debido a que conforme al principio de equidad, mientras exista el mismo objetivo de proteger los intereses de la persona, el derecho acoplarse y dinamizarse con la finalidad de abordar todos los supuestos sobre los que recae su protección, esto es incluyendo las relaciones comerciales, como se da en el presente caso.



REFERENCIAS

Publicaciones

Albán, L. (2023) *La compensación de acreencias bancarias con activos provenientes de la remuneración: análisis crítico a su jurisprudencia*. Tesis para optar el Título de Abogado. Universidad de Piura.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/6061/DER_2306.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Cavero-Egusquiza, J. (2008) *El Contrato de Seguro. Tratado de Derecho Mercantil*. Lima: Instituto Peruano de Derecho Mercantil.

Del Rio, X. (2017) *Nulidad de las cláusulas que autorizan la compensación bancaria sobre cuentas sueldo y su relación con el principio de libertad contractual e intangibilidad de las remuneraciones en el Perú*. Tesis para optar por el título profesional de abogado. Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo.

Durand, J. (2012) *El Derecho del Consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado*. Vox Juris, 24 (2).

Espinoza, J. (2012). *Derecho de los Consumidores*. Segunda Edición. Lima: Editorial Rodhas.

Ezcurra, H. & Valencia, A. (2011) *¿Es Posible la Compensación Bancaria en Cuentas de Haberes? ¿Quién Gana y quién Pierde con la decisión de Indecopi?* *Circulo de Derecho Administrativo*, (10).

Flores, D. (2022) *Experiencia del cliente: La importancia de las garantías ofrecidas por los proveedores*. Conexión ESAN.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/experiencia-del-cliente-la-importancia-de-las-garantias-ofrecidas-por-los-proveedores>.

- Ghersl, C. (2007). *Contratos civiles y comerciales*. Argentina: Editorial Jurídica Nova.
- Gómez, C. (2020). Sobre gorilas, compensaciones, cegueras y salarios: ¿Por qué el banco sí puede disponer de mi cuenta de remuneraciones?, *THEMIS, Revista de Derecho*, 78.
- Guzmán, C. (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima: Instituto del Pacífico.
- Jugo, M. (2017) *La falta de limitación de la compensación bancaria y su afectación a la naturaleza alimentaria de la remuneración*. Tesis para optar por el título profesional de abogado, Universidad Peruana Antenor Orrego.
- Ledesma, M. (2008). *Los nuevos procesos de ejecución y cautelar*. Lima: Gaceta Jurídica.
- López, D. (2018) *La compensación bancaria en cuenta de remuneraciones: desde la olvidada garantía legal al abuso del derecho*. Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Morón, J. (2019) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General Tomo I*. Lima: Gaceta Jurídica
- Murillo, R. (2011) *Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo*. Derecho PUCP.
- <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=googlescholar&id=GALE|A439272520&v=2.1&it=r&sid=googleScholar&asid=7f3e244f#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20el%20principio%20de,cuando%20no%20hayan>
- Osterling, F. & Castillo, M. (2008) *Compendio de Derecho de las obligaciones*. Lima: Palestra.

- Patrón, C. (2011) El estado Wawa Wasi: Reflexiones preliminares en torno al nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Themis, Revista de Derecho*, 59.
- Peláez, R. (2014) La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima*, 45.
- Pizarro, M. (2018). *La Remuneración. Enfoque legislativo jurisprudencial y doctrinario*. Lima: Gaceta Jurídica
- Rodríguez, G. (2009) Comentarios sobre la naturaleza del procedimiento administrativo de protección al consumidor. *Diálogo con la jurisprudencia*. (173).
- Rodríguez, G. (2014) El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista de Derecho*, (65).
- Sosa, J. (2011). Una mirada constitucional a la defensa del consumidor, con especial referencia a la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Stucchi, P. (2011). La ciudadanía económica en el Perú: el consumidor. *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Valencia, S. (2022) La compensación de créditos en el sistema financiero efectuada sobre cuentas sueldo y el análisis sobre la libertad de contratación y la protección del consumidor en productos financieros. Tesis para optar el Título profesional de Abogado. ESAN.
- Vega, Y. (2004) Contratos de Consumo. *Estudios sobre Derecho del Consumidor*. Lima: Editorial San Marcos.

Jurisprudencia

Sala de Defensa de la Competencia No. 2 (2009) Resolución No. 1170-2009/SC2-INDECOPI del 7 de octubre de 2009.

Sala de Defensa de la Competencia No.2 (2010) Resolución N° 0199-2010/SC2-INDECOPI del 29 de enero de 2010.

Sala de Defensa de la Competencia No.2 (2011) Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI del 15 de diciembre de 2011

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017) Resolución N° 1287-2017/SPC-INDECOPI del 30 de marzo de 2017.

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2017) Resolución N° 1287-2017/SPC-INDECOPI del 30 de marzo de 2017.

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2018) Resolución N° 3036-2018/SPC-INDECOPI.

Tribunal Constitucional (2004). Sentencia recaída en el Expediente No. 0691-2004- AA/TC del 28 de junio de 2004.

Tribunal Constitucional (2014). Sentencia recaída en el Expediente No. 0020-2012-PI/TC del 16 de abril de 2014.

Tribunal Constitucional (2021) Sentencia recaída en el Expediente No. 01796-2020-PA/TC.

ANEXOS

A efectos de facilitar a los miembros del jurado la evaluación del informe, se adjuntan como anexos las partes más relevantes del expediente materia de análisis:

- Denuncia presentada a Indecopi
- Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor de la Sede Lima Norte del Indecopi
- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor



EXP:
SUMILLA : DENUNCIA.

SEÑOR SECRETARIO TECNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - INDECOPI

IVAN LINO VILLACORTA, identificado con DNI N° 45201844, con domicilio en [REDACTED] San Martín de Porres, y Procesal en JR. CARABAYA N° 719 – 109 – LIMA, Telf. Oficina 4276320 y correo electrónico: [REDACTED] ante Ud. Me presento y Digo:

COMPAÑÍAS DENUNCIADAS:

1.- SEÑORES: CIA. DE SEGUROS y REASEGUROS PACIFICO

RUC: 20100047218

Calle Centenario N°156 – Urb. Laderas de Melgarejo

Av. Juan de Arona N° 830 - San Isidro

Atención: Sr. Juan Meza - Gerente de División.

2.- BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, con domicilio en Calle Centenario Nro. 156, distrito de La Molina, y en Gerencia Procesal sito en Jr. Lampa N° 499 2° Piso provincia y departamento de Lima –Area Legal.

-Por haber efectuado cobro no autorizado de mi cuenta sueldos, cuando me encontraba pendiente de cobrar mi remuneración, sin mi autorización sustrajeron de mi cuenta dejándome la suma de S/. 1.03 nuevos soles.

3.- BBVA CONTINENTAL, con domicilio en Av. República de Panamá Nro. 3055, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima- Area Legal.

-Por no responder mi solicitud notarial y comunicación normal hasta la fecha de que si mi Tarjeta de Credito tiene o no cobertura contra siniestros. Y hasta la fecha me perjudica.

000006

4.- BANCO FALABELLA PERU SAC, con domicilio en Calle Chinchón N° 1006- Distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. - AREA LEGAL

-Por no responder mi solicitud notarial y comunicación normal hasta la fecha de que si mi Tarjeta de Credito tiene o no cobertura contra siniestros. Y hasta la fecha me perjudica.

5.- BANCO RIPLEY, con domicilio en Calle Las Begonias N° 545, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima- AREA LEGAL

-Por no responder mi solicitud notarial y comunicación normal hasta la fecha de que si mi Tarjeta de Credito tiene o no cobertura contra siniestros. Y hasta la fecha me perjudica.

6.- TELEFONICA DEL PERU S.A., - AREA LEGAL *Cal. Schell Nro. 310; Distrito de Miraflores, Representantes Legales de Telefónica del Peru SAA-Telefónica del Perú.*
Apoderado: Sánchez Allaga Jaime

-Por haber autorizado mediante un agente movistar la venta de un equipo que lo han utilizado y dejaron de pagarlo luego de aprovecharlo indebidamente con mi DNI sustraído,. Y hasta la fecha me perjudica, pues pongo de su conocimiento las llamadas que pueden ser comprometedoras con mi persona.

PETITORIO:

De conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor, interpongo denuncia a la empresa CIA. DE SEGUROS REASEGUROS PACIFICO - PACIFICO SEGUROS, DEL GRUPO DEL BANCO DE CREDITO; por cuanto viene desconociendo hasta la fecha la REPOSICION DE MIS TARJETAS DE CREDITO SUSTRAYIDAS EN UN INCIDENTE DELINCUENCIAL DE ROBO AGRAVADO Y SECUESTRO. TENIENDO VIGENCIA DE SEGURO DE PROTECCION DE TARJETAS POLIZA DE SEGUROS N° 9615989.

- El pago de costas y costos.

Denuncio a las demás Instituciones Financieras por el tremendo abuso cometido a mis Derechos fundamentales como consumidor de un Servicio, y en diferentes circunstancias todas estas entidades han

incurrido hasta la fecha en perjudicarme y dejarme en indefensión por su incumplimiento oportuno y atención debida a mis peticiones como detallare en adelante su participación negativa de cada una de ellas.

FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. Fui sujeto de un incidente delictivo el día 01/02/2015; en circunstancias en que había ido a departir con un amigo al restaurant Rustica de Izaguire, que luego de SENTIR UN ADORMECIMIENTO PERDI LA RAZON Y CONOCIMIENTO estando dentro del local instancia en que fui sujeto de un secuestro supuestamente por sustancias toxicas, dopado recupere la razón a horas 1:00 pm de la tarde, desperté cuando me ponían unas zapatillas personas del sector donde fui botado, luego pude regresar a mi domicilio y con apoyo de mis familiares me constituí a denunciar el hecho y bloquear todas mis tarjetas antes de las 24 horas de efectuado el hecho,
2. Quede en indefensión económica, y teniendo una PÓLIZA DE COBERTURA DE TARJETAS DE CRÉDITO HE CUMPLIDO DENUNCIAR y he venido cumpliendo con todos los requisitos que burocráticamente se me condiciona con el fin de cumplir con la reposición pero hasta la fecha no se concreta y es más, el GRUPO DEL BANCO DE CREDITO, que es quien me afilia al producto denominado SEGURO DE PROTECCION DE TARJETA 4557880247166806, ASIMISMO, ME CONSIDERO CLIENTE DEL BANCO DE CREDITO, no solo por el uso de su tarjeta de Crédito sino porque nombre al Banco como depositaria de mis remuneraciones mensuales producto de mi Trabajo, pero en dichas circunstancias perjudicado con el siniestro, sin tarjetas ni dinero y el Banco de Crédito, sabedores de que había sufrido un SINIESTRO, se descontó de mi remuneración **TODO MI SUELDO**, como repito; cuando no contaba con ninguna tarjeta ni efectivo producto del ROBO, ELLOS; EL BANCO DE CREDITO ME SUSTRAJERON DE MIS REMUNERACIONES RECIENTE PAGADAS Y DEPOSITADAS EN MI CUENTA, ME SUSTRAJO SIN AUTORIZACION, MAS QUE CON EL AFAN DE COBRARSE INDEBIDAMENTE DOS CONCEPTOS, QUE SUMADOS TOMARON LITERALMENTE TODO MI SUELDO, DEJANDOME LA BURDA SUMA DE s/. 1.03 NUEVOS SOLES. ME PREGUNTO? EXISTE ALGUNA EXCEPCION PARA QUE CON

TANTA INSANIA Y DOLO PUEDAN EXTRAER DE MI CUENTA QUE LOS NOMBRE DEPOSITARIA DE MI SUELDO, PUEDAN SACAR SIN AUTORIZACION JUDICIAL ALGUNA DOS MONTOS QUE SUMADOS ME DEJARON SIN NADA PARA SUBSISTIR, POR LO QUE EXIJO UNA SANCION EJEMPLAR, PARA ESTA ENTIDAD, QUE VIENDO QUE ME FUE SUSTRADO TODOS MIS RECURSOS, Y EN LA ESPERANZA DE QUE ME PAGARAN MI SUELDO, SUSTRAN SIN MI CONCENTIMIENTO TODO MI SUELDO? SUFICIENTE MOTIVO QUE HARE VALER EN INSTANCIA PERTINENTE. y sumado a lo que he tenido que pasar, aun no me CUMPLEN CON EL PRODUCTO VENDIDO: CONTENIDO EN EL CERTIFICADO DE SEGURO DE PROTECCION DE TARJETAS POLIZA DE SEGUROS N° 9615989. QUE PIDO SU EJECUCION.

1.- CANTIDADES RECUPERADAS PARCIALMENTE:

- TARJETA DE CREDITO BCP: S/. 2,200
- TARJETA DE CREDITO DINERS: S/. 2,900

DE ESTA ULTIMA TARJETA DINERS, ME REPONEN EL CAPITAL DE S/.2,900, PERO IGUAL NO LO HACEN DIRECTAMENTE A DINERS, SINO QUE ME DEPOSITAN EN LA CUENTA QUE TENGO DEL BCP, PARA QUE YO PAGUE, Y CLARO SIN CONSIDERAR QUE HAN TRANSCURRIDO MAS DE SEIS MESES, DONDE SE HA INCURRIDO EN CARGOS Y MORAS QUE NO ME RECONOCEN Y RESULTA QUE SIGO CON PENDIENTES PARA PAGO.

DETALLE DE CADA SINIESTRO:

BBVA CONTINENTAL, con domicilio en Av. República de Panamá Nro. 3055, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima- AREA LEGAL,

PRIMERO: El día 01/02/15 fui objeto del delito de secuestro subsecuente de robo agravado. En dichas circunstancias, sufro el robo de mis tarjetas de crédito, entre ellas la de BBVA y luego de que recupere a horas de la una de la tarde, procedí a comunicar inmediatamente el robo en la delegación policial cercana a mi domicilio y pedí el bloqueo de mi tarjeta y en este caso particular pedí que me informaran si habrían utilizado mi línea y me dijeron vía telefónica, que no habían utilizado mis tarjetas, pero luego me di con la sorpresa y luego de 20 días que seguía llamando, me comunican que habrían hecho una compra utilizada por terceros quienes han suplantado mi identidad, efectuando compras en el establecimiento

denominado Muebles Kade, por la suma de S/.4,500 nuevos soles, empleando de esta manera una compra fraudulenta, del cual soy víctima. De esta manera, se me hace un cargo indebido, deuda contraída injustamente, motivo por el cual FORMULO DENUNCIA.

SEGUNDA: Es preciso referir que se comunicó oportunamente la sustracción de la tarjeta, asimismo se realizó la denuncia respectiva por dicho hecho delictivo acaecido, tal como se demuestra con la denuncia policial. Con la presente DENUNCIA, espero llegar a un acuerdo, que reponga mi grave perjuicio en la cual me encuentro.

DENUNCIO QUE SU OMISION DE COMUNICAR OPORTUNAMENTE SI TENGO O NO UNA COBERTURA CONTRA SINIESTROS, HACE QUE LA ASEGURADORA PACIFICO NO CUMPLA A LA FECHA Y SE NIEGUE A CUBRIR COMO SE DEBE TODOS MIS CARGOS INDEBIDAMENTE UTILIZADOS. LO QUE REDUNDA EN UN TREMENDO PERJUICIO PARA MIS INTERESES. PIDO UNA SANCION EJEMPLAR PUES LO HE PEDIDO VIA CARTA SIMPLE Y CARTA NOTARIAL Y A LA FECHA EXISTE UNA OMISION DE DECLARAR LO SOLICITADO LO QUE TRAE COMO CONSECUENCIA UN PERJUICIO A MI PERSONA.

BANCO FALABELLA PERU SAC, con domicilio en Calle Chinchón N° 1006- Distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima. AREA LEGAL

PRIMERO: El día 01/02/15 fui objeto del delito de secuestro subsecuente de robo agravado, como consecuencia de un **DOPAMIENTO** por suministro de sustancias tóxicas, por personas extrañas, cuando me encontraba en el Restaurante Rustica de Izaguirre ubicado en el distrito de Independencia.

SEGUNDO: En dicha desgracia, sufro el robo de mis tarjetas de débito y crédito, siendo que se procedió a comunicar inmediatamente el robo de las mismas. Siendo una de ellas, la tarjeta del invitado, la misma que fue sustraída y utilizada por terceros quienes han suplantado mi identidad, efectuando compras en el establecimiento denominado Comercial D Anthony's, por la suma de S/.1,000.00 nuevos soles, empleando de esta manera una compra fraudulenta, del cual soy víctima. De esta manera, se me hace un cargo indebido, deuda contraída injustamente, motivo por el cual promuevo la presente Denuncia.

TERCERO: Es preciso referir que se comunicó oportunamente la sustracción de la tarjeta, asimismo se realizó la denuncia respectiva

07
1/18

por dicho hecho delictivo acaecido, tal como se demuestra con la denuncia policial. Con la presente DENUNCIA, espero llegar a un acuerdo, que reponga mi grave perjuicio en la cual me encuentro.

DENUNCIO QUE SU OMISION DE COMUNICAR OPORTUNAMENTE SI TENGO O NO UNA COBERTURA CONTRA SINIESTROS, HACE QUE LA ASEGURADORA PACIFICO NO CUMPLA A LA FECHA Y SE NIEGUE A CUBRIR COMO SE DEBE TODOS MIS CARGOS INDEBIDAMENTE UTILIZADOS. LO QUE REDUNDA EN UN TREMENDO PERJUICIO PARA MIS INTERESES. PIDO UNA SANCION EJEMPLAR PUES LO HE PEDIDO VIA CARTA SIMPLE Y CARTA NOTARIAL Y A LA FECHA EXISTE UNA OMISION DE DECLARAR LO SOLICITADO LO QUE TRAE COMO CONSECUENCIA UN PERJUICIO A MI PERSONA.

BANCO RIPLEY, con domicilio en Calle Las Begonias N° 545, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima- AREA LEGAL

PRIMERO: El día 01/02/15 fui objeto del delito de secuestro subsecuente de robo agravado, como consecuencia de un DOPAMIENTO por suministro de sustancias tóxicas, por personas extrañas, cuando me encontraba en el Restaurante Rustica ubicado en el distrito de Independencia - Izaguirre.

SEGUNDO: En dicha desgracia, sufro el robo de mis tarjetas de débito y crédito, Siendo una de ellas, la tarjeta del recurrente, la misma que fue sustraída y utilizada por terceros quienes han suplantado mi identidad, efectuando compras en el establecimiento denominado Muebles Kade, por la suma de S/3,500 nuevos soles, empleando de esta manera una compra fraudulenta, del cual soy víctima. De esta manera, se me hace un cargo indebido, deuda contraída injustamente, motivo por el cual promuevo la presente Denuncia.

TERCERO: Es preciso referir que se comunicó oportunamente la sustracción de la tarjeta, asimismo se realizó la denuncia respectiva por dicho hecho delictivo acaecido, tal como se demuestra con la denuncia policial. La presente Denuncia en grave perjuicio.

DENUNCIO QUE SU OMISION DE COMUNICAR OPORTUNAMENTE SI TENGO O NO UNA COBERTURA CONTRA SINIESTROS, HACE QUE LA ASEGURADORA PACIFICO NO CUMPLA A LA FECHA Y SE NIEGUE A CUBRIR COMO SE DEBE TODOS MIS CARGOS INDEBIDAMENTE UTILIZADOS. LO QUE

000011

REDUNDA EN UN TREMENDO PERJUICIO PARA MIS INTERESES. PIDO UNA SANCION EJEMPLAR PUES LO HE PEDIDO VIA CARTA SIMPLE Y CARTA NOTARIAL Y A LA FECHA EXISTE UNA OMISION DE DECLARAR LO SOLICITADO LO QUE TRAE COMO CONSECUENCIA UN PERJUICIO A MI PERSONA.

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, con domicilio en Calle Centenario Nro. 156, distrito de La Molina, y en Gerencia Procesal sito en Jr. Lampa N° 499 2° Piso provincia y departamento de Lima.

PRIMERO: El día 01/02/15 fui objeto del delito de secuestro subsecuente de robo agravado, como consecuencia de un DOPAMIENTO por suministro de sustancias tóxicas, por personas extrañas, cuando me encontraba en el Restaurante Rustica ubicado en el distrito de Independencia.

SEGUNDO: En dicha desgracia, sufro el robo de mis tarjetas de débito y crédito, siendo que se procedió a comunicar inmediatamente recuperado el conocimiento sobre el robo de las mismas. Siendo una de ellas, la tarjeta utilizada por terceros quienes han suplantado mi identidad, efectuando compras en el establecimiento denominado Muebles Kade por la suma de S/ 2,200 nuevos soles, empleando de esta manera una compra fraudulenta, del cual soy víctima. De esta manera, se me hace un cargo indebido, siendo este extremo ya DEVUELTO POR LA ENTIDAD, PERO COMETE UN ERROR PUES ME SUSTRAE DE MI CUENTA SUELDOS DOS ABONOS JUNTOS Y ME DEJA SIN NADA PARA MI SUPERVIVENCIA, ABUSO QUE COMETE JUSTO RECIEN HABRIA SUFRIDO EL ROBO, CONFORME LO ACREDITO CON MI ESTADO DE CUENTA, LO CUAL CONSTITUYE UN SENDO ABUSO DE DERECHO Y QUE SOLICITO SU SANCION PUES SE ME HA EFECTUADO UN ABUSO DE DERECHO.

TELEFÓNICA DEL PERU SAA

Denuncio y responsabilizo a Telefónica que permitió que con mi simple presentación de mi DNI sustraído efectúen una compra de equipos que los han utilizado durante dos meses y luego lo dejaron de cancelar perjudicándome con su acción, pues no pueden entregar a persona que me suplanta un equipo y en los recibos figuran la instalación como también la dirección que no conozco, lo que he puesto de conocimiento de la Policía.

000014

Que solicito el resarcimiento económico de manera inmediata y no que se me venga perjudicando en el sistema financiero, por lo que cumplo con adjuntar todos los reclamos que vengo efectuando, sin visos de solución.

Solicito el pago de las Costas y Costos del presente proceso.

FUNDAMENTO JURIDICO:

Decreto Ley N° 1045

D.S. N° 039-2000-ITINCI (11/12/2000) Texto Único Ordenado del D.Leg.

N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

Ley N° 27486 (14/10/2002) Ley que precisa alcances del arto 40 del D.S.

N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

D.S. N° 039-2000-ITINCI (11/12/2000) Texto Único Ordenado del D.Leg.

N° 691, Ley de Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor.

D.S. N° 02D-94-ITINCI (16/10/94) Reglamento de la Ley de Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor.

R. N° 001-2001-LIN-CPC-INDECOPI (9/07/2001) Lineamientos sobre Protección al Consumidor.

D.L. N°25868 (24/III/92) Ley de Organización y Funciones del INDECOPI.

D.S. N° 025-93-ITINCI (7/10/93) Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI.

D.Leg. N° 807 (18/04/96) Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

Ley N° 27788 (27/06/2002) Ley de creación de la hoja de resumen para los proveedores de crédito.

PRIMER OTROSI DIGO: Cumplo con precisar domicilio procesal en Jr. CARABAYA 719, OFICINA 108, LIMA, así como el correo electrónico de mi asesor legal; [REDACTED] Teléfonos; [REDACTED]

SEGUNDO OTROSI DIGO: Faculto a la Dra. María del Carmen Yturry Peraza, con CAL 51503, a quien delego las facultades de representación procesal y Autorizo a la persona de LUZVENIA CHAVEZ OLIVA, a fin de que quede autorizada para los fines de procuraduría y lectura del Expediente a su calificación.

TERCERO OTROSI DIGO: Que solicito como Medida Correctiva: inmediata a la calificación de la presente denuncia, la suspensión del pago pendiente hasta la reposición de las tarjetas debidamente declaradas, por constituir un sendo abuso de Derecho al no ser efectiva y dejarme en indefensión pendiente de las moras e intereses..

POR LO EXPUESTO:

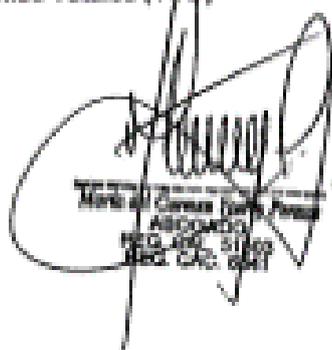
A Usted ruego, admitir la presente denuncia, tramitarla y declararla FUNDADA en su oportunidad.

Lima, 28 de Mayo del 2015.

ANEXOS:

- Copia de mi DNI.
- Copia de la Póliza vigente de Seguros El Pacifico
- Copia de la Denuncia efectuada ante la Policía Nacional
- Copia de Carta dirigida a Banco Continental.
- Copia de Carta dirigida a Banco Diners
- Copia de Carta dirigida a Banco BBVA Continental
- Copia de Carta dirigida a Banco Ripley
- Copia de Carta dirigida a Banco Sagafalabella
- Copia de Carta dirigida a Banco BCP y Cia de Seguros El Pacifico.

A folios Totales (10%)



HONORABLE
 MEMBRO DEL COMITÉ JURADO PERUANO
 ARBITRAJOS
 REG. INC. 51100
 REG. CC. 0011



IVAN LINO VILLACORTA
 DNI N° 44201844

Constitución Política del Perú – Título I, De la Persona y de la Sociedad, Art. 1° "La Defensa de la persona humana y el respeto de su Dignidad son el fin Supremo de la Sociedad y del Estado.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

- a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 48°.- El procedimiento administrativo para hacer cumplir las disposiciones de la presente Ley se iniciará de oficio, a pedido del consumidor afectado, o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una Asociación de Consumidores y se regirá por lo dispuesto en el Título Quinto del Decreto Legislativo No 807 (...). Como se dijo antes, la Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer en primera instancia los procedimientos iniciados por presuntas infracciones a la LPC, así como para imponer las sanciones administrativas y las medidas correctivas contempladas por la ley (LPC, artº 39). Las resoluciones de la Comisión podrán ser apeladas ante la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual del INDECOPI, con cuyo pronunciamiento se pone fin al procedimiento administrativo.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/03-CPC

0670315

RESOLUCIÓN FINAL N° 161-2016/ILN-CPC

INTERESADO : IVÁN LINO VILLACORTA (EL SEÑOR LINO)
 DENUNCIADOS : EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (PACÍFICO)
 BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)
 BANCO RIPLEY PERÚ S.A. (RIPLEY)
 BANCO FALABELLA PERÚ S.A. (FALABELLA)
 BBVA BANCO CONTINENTAL (BBVA) ✓
 TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA)
 MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 MEDIDA CORRECTIVA
 GRADUACIÓN DE SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por el señor Iván Lino Villacorta contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Banco Falabella Perú S.A., Banco Ripley Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte ha resuelto:

- (i) Declarar fundada la denuncia contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. por infracción al artículo 19 del Código, dado que se verificó que denegó injustificadamente la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el señor Iván Lino Villacorta.
- (ii) Declarar fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú por infracción al artículo 19 del Código, al haberse acreditado que la entidad financiera compensó indebidamente sus acreencias con los fondos percibidos por el señor Iván Lino Villacorta por concepto de remuneración por un monto de S/. 913,04. Asimismo, se declara fundada la denuncia contra dicho proveedor por infracción al artículo 19 del Código, en tanto se verificó que efectuó un cobro por adelantado por S/. 791,03 con cargo a la cuenta de ahorros del interesado sin contar con la debida autorización para ello.
- (iii) Declarar infundada la denuncia contra Banco Ripley Perú S.A. por posible infracción al artículo 19 del Código, dado que el consumo no reconocido por el interesado fue cargado válidamente.
- (iv) Declarar fundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que cargó un consumo por S/. 1 000,00 a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta sin tener el sustento correspondiente.
- (v) Declarar fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental por infracción al artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que cargó un consumo por S/. 4 500,00 a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta sin tener el sustento correspondiente.

MPC/BSM

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

Av. Carlos Dagnino 885, 044, Las Palmeras, Los Olivos, Lima 39 - Perú. Telf: 224 7806 / Fax: 224 83
e-mail: pcc@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-087824-CPG

- 0.03-3
- (v) Declarar fundada la denuncia contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditado que no atendió oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Iván Lino Villacorta.
- (vi) Declarar fundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código, en tanto no acreditó haber cumplido con atender oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Iván Lino Villacorta.
- (vii) Declarar fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó no acreditó haber cumplido con atender oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Iván Lino Villacorta.
- (ix) Ordenar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas en los términos señalados en la póliza respecto a los consumos no reconocidos por el interesado realizados con sus tarjetas de crédito de Banco Ripley Perú S.A y BBVA Banco Continental, aplicando el interés moratorio respectivo, determinado en la Ley 29948, del Contrato de Seguro.

Por otra parte, correspondirá a BBVA Banco Continental y Banco Falabella Perú S.A., en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplir con gestionar la rectificación de la información reportada respecto al señor Iván Lino Villacorta ante la Central de Riesgos, correspondiente a los montos de deuda y a la clasificación crediticia, considerando lo determinado en la presente resolución.

Asimismo, se ordena a Banco de Crédito del Perú que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al señor Iván Lino Villacorta el total de los descuentos efectuados indebidamente, ascendentes a S/ 1 704,27, aplicando los intereses compensatorios pactados en el contrato de apertura de cuenta de ahorros desde la fecha de descuento (29 de abril de 2015) hasta la fecha de devolución efectiva.

- (x) Requerir a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Banco de Crédito del Perú, Banco Ripley Perú S.A., BBVA Banco Continental y Banco Falabella Perú S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con pagar solidariamente al señor Iván Lino Villacorta las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 38,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.
- (xi) Disponer la inscripción de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Banco Falabella Perú S.A. y de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SANCIONES:

* PACÍFICO:

M-CPC/08781



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/LN-CPC

- OCHO (8) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (denegatoria injustificada de cobertura).
- BCP:
 - DOS (2) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (compensación indebida por S/ 913,04)
 - UNA (1) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (cobro por adelantado no autorizado por S/ 791,03)
- FALABELLA:
 - AMONESTACIÓN POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (cargo indebido de operaciones)
 - UNA (1) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (falta de atención de requerimiento)
- BBVA:
 - TRES (3) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (cargo indebido de operaciones)
 - UNA (1) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (falta de atención de requerimiento)
- RIPLEY:
 - UNA (1) UIT POR INFRACCIÓN AL ART. 19 DEL CÓDIGO (falta de atención de requerimiento)

Los Olivos, 17 de febrero de 2016

I. ANTECEDENTES**I.1. Denuncia**

1. Mediante escrito del 25 de agosto de 2015, subsanado el 17 de noviembre de 2015, el señor Lino denunció a Pacífico, BCP, BBVA, Falabella, Ripley y Telefónica por posibles infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en atención a los siguientes hechos:
 - (i) El 1 de febrero del 2015 acudió a un establecimiento comercial, donde fue dopado y bajo el efecto de sustancias tóxicas sufrió el robo de sus objetos personales entre los cuales se encontraban sus tarjetas de débito y crédito de distintas entidades financieras; luego de recuperar la razón, procedió a denunciar el hecho ante la autoridad policial y a bloquear todas sus tarjetas antes de las 24 horas de ocurrido el robo.
 - (ii) Al tener vigente el seguro de protección de tarjetas de crédito otorgado por Pacífico, contratado por intermedio del BCP, procedió a presentar todos los requisitos necesarios a fin de que se proceda con la reposición de los importes sustraídos en todas sus tarjetas como consecuencia del robo; sin embargo, la aseguradora no cumplió con lo solicitado, negándose a cubrir todos los cargos indebidamente realizados en sus tarjetas distintas a las del BCP y reconociendo únicamente los consumos realizados con dicha tarjeta.

MOPC/081A

3

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

Av. Carlos Inca Garcilaso 888, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 19 - Perú. Telf: 274 7808 / Fax: 274 87
e-mail: pcr@indecop.gob.pe / Web: www.indecop.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0318

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/LN-CPC

- (iii) Al ser titular de una tarjeta de crédito administrada por BBVA, solicitó de manera inmediata se le informe si se realizaron consumos con dicha tarjeta, ante lo cual personal de BBVA le indicó vía telefónica que no se realizó ningún consumo; sin embargo, luego de 20 días le informaron que se efectuó una compra en el establecimiento Muebles Kade por el importe de S/. 4 500,00, lo que generó desconcierto toda vez que comunicó de manera oportuna la sustracción de la tarjeta;
- (iv) Asimismo, solicitó a BBVA mediante carta de fecha 13 de julio de 2015, se le informe en el plazo de 48 horas si su tarjeta contaba con un seguro de protección contra siniestros, información que fue requerida por Pacífico; sin embargo, a la fecha de la presentación de la denuncia no se habría dado respuesta a dicha comunicación.
- (v) El señor Lino expresó que contaba con una tarjeta de invitado de Falabella, con la cual se realizó un consumo en el establecimiento comercial D Anthony's por la suma de S/. 1 000,00, el cual no reconoce; y considera un cargo indebido toda vez que informó de manera oportuna a Falabella la sustracción de la tarjeta.
- (vi) De igual modo, solicitó a Falabella mediante carta notarial de fecha 7 de julio de 2015, que le informe en el plazo de 48 horas si su tarjeta contaba con un seguro de protección contra siniestros, información que fue requerida por Pacífico; sin embargo, a la fecha de la presentación de la denuncia no se habría dado respuesta a su solicitud.
- (vii) Asimismo, tomó conocimiento que con la tarjeta de crédito Ripley se efectuó una compra en el establecimiento Muebles Kade por el importe de S/. 3,500.00, consumo que no reconoce y respecto del cual se realizó un cargo indebido pues comunicó a dicha entidad de manera oportuna la sustracción de su tarjeta.
- (viii) Solicitó a Ripley mediante carta notarial de fecha 7 de julio de 2015, se le informe en el plazo de 48 horas si su tarjeta contaba con un seguro de protección contra siniestros, información que fue requerida por Pacífico; sin embargo, a la fecha de la presentación de la denuncia no se habría dado respuesta a su solicitud.
- (ix) El BCP realizó el cargo de dos importes de S/. 791,03 y S/. 913,24 en su cuenta sueldo por concepto de pago de tarjeta, sin autorización, dejando disponible el monto de S/.1,30, lo que considera un abuso pues dicha situación afecta su supervivencia, teniendo en cuenta los hechos sucedidos, de los cuales el Banco tenía conocimiento.
- (x) Finalmente, el señor Lino expresó que entre sus objetos personales robados se encontraba su DNI, el cual fue utilizado para realizar la compra de equipos celulares en un establecimiento comercial de Telefónica, sin que se haya verificado previamente la identidad de la persona que hizo la compra; dichos equipos fueron utilizados por el periodo de dos (2) meses y luego fueron dejados de cancelar.
2. El señor Lino solicitó que se ordene como medida cautelar la suspensión del pago pendiente hasta la reposición de las tarjetas debidamente declaradas. Por otro lado, solicitó como medidas correctivas: (i) cancelar los gastos por interés moratorio; (ii) cese de amenazas de embargo; (iii) resarcimiento de daño moral y económico; y, (iv) otros que en defensa del consumidor le sea atribuible. Asimismo, el consumidor solicitó el pago de costas y costos.
3. Mediante escritos de fechas 17 de noviembre de 2015 y 12 de enero de 2016, Ripley y Falabella, respectivamente, atendieron el requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica.
4. Por Resolución N° 62-2016/LN-CPC, la Comisión determinó denegar la medida cautelar solicitada por el señor Lino, referida a la suspensión del pago de la deuda pendiente.

M-CPC-001A

4

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

Av. Carlos Bolognesi 888, Urb. Las Polvoras, Los Olivos, Lima JP - Perú. Telf: 224 7860 / Fax: 224 671
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0010319

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/LM-CPC

1.2. Admisión a trámite

5. Mediante Resolución N° 2 del 13 de enero de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia del señor Lino en los siguientes términos:

- (i) El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. no habría cumplido con hacer efectiva la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el señor Iván Lino Villacorta, respecto a sus tarjetas de crédito de Banco Falabella Perú S.A., BBVA Banco Continental y Banco Ripley Perú S.A.; lo que constituye una presunta infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) BBVA Banco Continental no habría atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Iván Lino Villacorta mediante carta de fecha 13 de julio de 2015 en el plazo otorgado; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iii) BBVA Banco Continental habría cargado indebidamente a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta un consumo por S/. 4 500,00, realizado el 1 de febrero de 2015, el cual el interesado no reconoce como válido; lo que constituye una posible infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iv) Banco Falabella Perú S.A. no habría atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Iván Lino Villacorta mediante carta notarial de fecha 07 de julio de 2015 en el plazo otorgado; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (v) Banco Falabella Perú S.A. habría cargado indebidamente a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta un consumo por S/. 1 000,00, realizado el 1 de febrero de 2015, el cual el interesado no reconoce como válido; lo que constituye una posible infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (vi) Banco Ripley Perú S.A. no habría atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Iván Lino Villacorta mediante carta notarial de fecha 07 de julio de 2015 en el plazo otorgado; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (vii) Banco Ripley Perú S.A. habría cargado indebidamente a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta un consumo por S/. 3 500,00, realizado el 1 de febrero de 2015, el cual el interesado no reconoce como válido; lo que constituye una posible infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (viii) Banco de Crédito del Perú habría cargado a la cuenta sujeta del señor Iván Lino Villacorta las importas de S/. 791,03 y S/. 813,24, sin contar con la autorización correspondiente, lo que constituye una presunta infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ix) Telefónica del Perú S.A.A. no habría cumplido con el deber de verificación, al haber permitido la compra de equipos telefónicos a nombre del señor Iván Lino Villacorta con la presentación de su DNI; lo que constituye una presunta infracción al deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.3. Descargos**1.3.1. Ripley**

6. Por escrito del 28 de enero de 2016, Ripley presentó sus descargos respecto a las imputaciones en su contra, en los siguientes términos:

MCPG-081A

5



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 712-2015/LN-CPC

- (i) La operación cuestionada se realizó sin anomalías en el establecimiento "Muebles Kade" el día 1 de febrero de 2015 a las 08:31 a.m. por S/. 3 500,00. Asimismo, la entidad bancaria ha implementado medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas de crédito y/o débito.
- (ii) De acuerdo con lo estipulado en el contrato de tarjeta de crédito, ante un evento de pérdida/ extravío, destrucción, hurto o robo y/o algún incidente que involucre la posesión de la tarjeta o de información de la misma o de las adicionales que el haya solicitado, el cliente deberá comunicarlo en forma inmediata.
- (iii) Por su parte, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito exime de toda responsabilidad a las entidades financieras por los consumos realizados con anterioridad a la comunicación del incidente sobre la tarjeta crédito, que es al momento a partir del cual se toma conocimiento que un tercero puede estar en posesión de la misma.
- (iv) Sin perjuicio de ello, es importante mencionar que la transacción fue realizada con la tarjeta activa, lo que generó una alerta en su sistema de monitoreo, realizando el bloqueo preventivo, lo cual evitó que se realicen nuevas operaciones.
- (v) La tarjeta de crédito brindada por Ripley es solo un medio de pago y las transacciones realizadas fuera de sus establecimientos no pueden ser controladas por dicha institución, por lo que la responsabilidad de dichas transacciones es compartida entre el portador de la tarjeta, es decir, el titular de la misma y el establecimiento que ofrece el bien o servicio adquirido. Asimismo, se recuerda que la responsabilidad del tarjeta-habiente es de cuidar diligentemente su tarjeta y hacerse responsable por todos los consumos efectuados con la misma.
- (vi) Respecto a la supuesta falta de atención a la carta notarial remitida con fecha 7 de julio de 2015, cabe indicar que la respuesta a dicho requerimiento fue realizada con fecha 26 de agosto de 2015, conforme se aprecia en el correo electrónico remitido a la dirección retatara@gmail.com y de la carta JAG/22479-2015, recibida por el interesado el 31 de agosto de 2015. En ese sentido, la respuesta al reclamo se realizó dentro del plazo de ley.

1.3.2. Falabella

7. Mediante escrito del 8 de febrero de 2016, Falabella presentó sus descargos, en los cuales indicó lo siguiente:
- (i) Solicitó que se le conceda un plazo adicional a fin de que presente sus descargos respecto a la atención del requerimiento de información presentado por el señor Lino.
- (ii) Respecto a la operación cuestionada por el interesado, la operación se realizó con la tarjeta del señor Lino mientras dicha tarjeta se encontraba activa el día 1 de febrero de 2015 a las 09:08 en el establecimiento "D'Antony's Fashion" por S/. 1 000,00.
- (iii) A las 14:59:24 horas del 1 de febrero de 2015 se efectuó el bloqueo de la tarjeta de crédito del señor Lino, es decir, después de que se efectuara la operación cuestionada, conforme se acredita con el reporte de bloqueo de tarjeta.
- (iv) Conforme con el artículo 23 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el titular de la tarjeta de crédito es responsable de las transacciones realizadas con cargo a su tarjeta hasta el momento en el que el titular avisa sobre su robo o pérdida al proveedor.
- (v) En el presente caso, Falabella constituye el órgano emisor de la tarjeta de crédito, siendo que la labor de identificación es realizada por el personal de caja de los establecimientos afiliados en los

M-CPC-081A

6

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

Av. Condo Sagrado 988, Edif. Las Palmeras, San Olivero, Lima 19 - Perú. Tel: 311 1661 / Fax: 311 51
E-mail: presmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.1321

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 272-2014LM-CPG

que se realizan las operaciones.

- (vi) Con fecha 23 de marzo de 2015, Fabiella procedió, única y exclusivamente en virtud a sus políticas de servicio al cliente, a extomar de la cuenta del señor Lino la suma de S/. 1 000,00, correspondiente a la operación cuestionada, esto es, antes de la interposición de la presente denuncia, tal como le fue confirmado al interesado mediante carta del 15 de julio de 2015 que obra en el escrito de denuncia. En ese sentido, el señor Lino carece de interés para obrar, conforme al artículo 427 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, tal como ha sido señalado en las Resoluciones 1143-2010/INDECOPI-LAL y 0833-2008/TDC-INDECOPI, así como en un reciente criterio adoptado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 en su Resolución Final N° 295-2014/CC1.

1.3.3. BCP

8. Por su parte, el 8 de febrero de 2016, BCP presentó sus descargas respecto a los hechos denunciados en el siguiente sentido:
- (i) Al 20 de abril de 2015, la tarjeta de crédito del señor Lino registraba deuda vencida ascendente a S/. 913,24, correspondiente a la facturación del mes de marzo de 2015, la cual se debió cancelar hasta el 1 de abril de 2015. Asimismo, el cargo de S/. 791,03 se realizó con la finalidad de cubrir la facturación del mes de abril de 2015.
- (ii) Contrariamente a lo que señala el señor Lino, el Banco procedió de manera correcta cuando efectuó las compensaciones, dado que la solicitud de apertura de cuenta de ahorros, debidamente suscrita por el interesado, señala que el interesado declara haber leído y acepta las condiciones generales de las cuentas y servicios del Banco en su integridad, las cuales señalan que el Banco tiene la facultad de cargar o compensarse, imputándolo al pago de las obligaciones directas o indirectas que le adeude, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores del cliente y/o que este haya garantizado, sea por capital, intereses, comisiones y gastos incluidos los de cobranza directa o encargada a terceros.
- (iii) Adicionalmente, la Ley de Bancos reconoce a las entidades bancarias el derecho a compensar acreencias de sus clientes, lo cual no se encuentra limitado de modo alguno por el artículo 1290 del Código Civil, dado que las exclusiones previstas en dicha norma son únicamente aplicables al caso de la compensación legal, es decir, a aquella que opera contra la voluntad del deudor, mas no a la convencional o voluntaria.
- (iv) Como regla general, el Código Civil garantiza en su artículo 1356 que las disposiciones de la ley sobre contratos son supletorias de la voluntad de las partes. No se niega que la ley pueda limitar la autonomía de las partes por razones de interés público o ético, pero la ley jamás puede pretender limitar la autonomía de la voluntad de las partes cuando se trata de acuerdos celebrados por la parte en cuyo interés se establece una salvaguarda legal y que no afectan derechos de terceros. Por ello, el artículo 1290 del Código Civil no incorpora en su texto una referencia a no admitir pacto en contrario, que de haberse previsto volvería a esta norma de un carácter imperativo indubitable.
- (v) Sostener que convencionalmente un deudor no puede acordar la compensación de conceptos excluidos por la legislación en interés de aquél, equivaldría a condenar al deudor a serlo indefinidamente, lo cual es un resultado indeseado por el Derecho. Por lo demás, afirmar que el artículo 1290 del Código Civil es aplicable a la compensación convencional resulta a todas luces una intromisión desproporcionada en la esfera de la autonomía contractual de los consumidores y una afectación a su derecho de disponer libremente de sus bienes, lo cual claramente es inconstitucional.

M-CPG-0014

7

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

Av. Carlos Agustín 986, 100. Las Platerías, Las Olivas, Lima 29 • Perú. Tel: 224 7880 / Fax: 224 01
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 270-2014-LIMA-CPC

- (vi) La Sala de Defensa de la Competencia N° 2, en su Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI, ha establecido un criterio para casos como este, el cual coincide con lo argumentado por BCP.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. En el presente caso, la Comisión considera que corresponde determinar lo siguiente:

- (i) Si Pacifico cumplió con otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el señor Lino; y, de no ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (ii) Si BCP habría cargado a la cuenta sueldo del señor Iván Lino Villacorta los importes de S/. 791,03 y S/. 913,24, sin contar con la autorización correspondiente; y, de ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (iii) Si Ripley atendió oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Lino; y, de no ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (iv) Si Ripley cargó a la línea de crédito del señor Lino un consumo por S/. 3 500,00 sin contar con el sustento correspondiente; y, de ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (v) Si Falabella atendió oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Lino; y, de no ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (vi) Si Falabella cargó a la línea de crédito del señor Lino un consumo por S/. 1 000,00 sin contar con el sustento correspondiente; y, de ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (vii) Si BBVA atendió oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Lino; y, de no ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (viii) Si BBVA cargó a la línea de crédito del señor Lino un consumo por S/. 4 500,00 sin contar con el sustento correspondiente; y, de ser así, si infringió el artículo 19 del Código.
- (ix) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
- (x) Si corresponde imponer una sanción.
- (xi) Si corresponde ordenar el pago de costas y costas del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestiones previas

III.1.1. Sobre la denuncia contra Telefónica

10. El Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece en el numeral 4 del artículo 427 que el juez declarará improcedente la demanda cuando carezca de competencia.
11. Por su parte, el artículo 105 del Código dispone que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones de las disposiciones contenidas en dicha norma, así como imponer las sanciones y medidas correctivas que correspondan. Asimismo, establece

CÓDIGO PROCESAL CIVIL
Artículo 427.- El juez declarará improcedente la demanda cuando:
1.-
4. Carezca de competencia.

IMCPC-80/1A

8

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

Av. Corchero Inca 988, DVA, Las Palmeras, Las Olivas, Lima 39 - Perú. Telf) 224 7868 / Fax) 224 817
e-mail: pcontacto@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015LIM-NPC

0.03.13

que dicha competencia solo puede ser negada cuando la misma haya sido asignada, o se asigne, a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley¹.

12. El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) es uno de los Organismos Reguladores contemplados en la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Al respecto, el artículo 3 de dicha norma señala que, dentro de su respectivo ámbito de competencia, los Organismos Reguladores ejercen la función de solución de reclamos de usuarios, de acuerdo a los alcances y limitaciones establecidos en las respectivas leyes y reglamentos especiales².
13. Más precisamente, la Ley N° 27336³, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel, es la que define y delimita las facultades de dicha entidad para supervisar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta a su competencia. La referida norma establece que el Osiptel se encuentra facultado para tipificar los hechos u omisiones que configuren infracciones administrativas y para imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones⁴.
14. Siendo así, el artículo 58 del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, señala que Osiptel tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra Empresas Operadoras, en segunda instancia, que versen sobre la facturación o cobro del servicio, suspensión o corte del servicio, calidad e idoneidad en la prestación del servicio, entre otros⁵. Dicha disposición se encuentra desarrollada

¹ LEY N° 28671. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 185.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecop) es la entidad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo n.º. 1023, Ley de Organización y Funciones del Indecop. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecop, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de proceso sumarial de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegar facultades o las de asesoría técnica. La delegación está sujeta a los estándares de gestión requeridos para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la facultad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

² LEY N° 27332, LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 3º.- Funciones

3.1. Dentro de su respectivo ámbito de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

[...]

8) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

3.2. Estas funciones serán ejercidas con los alcances y limitaciones que se establezcan en sus respectivas leyes y reglamentos.

³ Publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 5 de agosto de 2008.

⁴ LEY 27336, LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL OSIPTEL.

Artículo 26º.- Facultad sancionador y de tipificación

26.1 OSIPTEL, se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuren infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en esta Ley.

[...]

⁵ REGLAMENTO GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

INPC-069A

9



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 313-2015LIM-CPC

en el artículo 28 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

15. Asimismo, de acuerdo al artículo 37 de la Ley N° 27336, los reclamos presentados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones serán resueltos en primera instancia por la entidad supervisada y en apelación por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Osiptel.
16. De conformidad con la normativa señalada precedentemente en materia de telecomunicaciones y el numeral 12 del artículo 18 de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, se considera un problema susceptible de reclamo aquel que verse sobre la imputación por la contratación del servicio de telecomunicaciones sin que el usuario lo haya solicitado o expresado su consentimiento⁶. En atención a ello, Osiptel es el ente competente para pronunciarse sobre los reclamos surgidos cuando el usuario cuestiona o desconoce el contrato o solicitud por el cual se le imputa la adquisición de un servicio de telecomunicaciones.
17. Por tanto, dado que en el presente caso el señor Lino cuestionó que Telefónica le haya asignado la titularidad de una línea telefónica fija, en tanto desconoce haber celebrado un contrato para la prestación del servicio de telecomunicaciones, corresponde declarar improcedente la denuncia contra dicho proveedor.

Artículo 56⁷.- Reclamos de Usuarios

OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra Empresas Operadoras, en segunda instancia, que versen sobre las siguientes materias:

- a. Funcionamiento o costo del servicio, lo que incluye expresamente las controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
- b. Instalación o activación del servicio;
- c. Tratado del servicio;
- d. Suspensión o corte del servicio;
- e. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario;
- f. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario;
- g. Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.

Es requisito para la admisión del reclamo haber agotado la vía previa ante la Empresa Operadora.

Artículo 56⁸.- Órgano competente

OSIPTEL resolverá los reclamos o que se refiere el artículo anterior a través del TRASU, de conformidad con las normas contenidas en la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios que emita OSIPTEL, y demás normas complementarias.

LEY N° 27336. LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL OSIPTEL

Artículo 37⁹.- Procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa

Son competentes para resolver los reclamos de usuarios:

- a) En primera instancia la entidad supervisada;
- b) En segunda instancia, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), cuya conformación y funcionamiento serán señalados por Osiptel mediante Resolución del Consejo Directivo.

RESOLUCIÓN N° 047-2015-CD/OSIPTEL, REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO VI. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO EN GENERAL

Artículo 28.- Objeto del reclamo

El usuario podrá presentar reclamo por las siguientes materias:

[...]

12. Contratación no solicitada: imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.

INPC/867A

11

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

Av. Carlos Izaguirre 888, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 19 - Perú. Tel: 224 7889 / Fax: 224 63
e-mail: pcc@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015/LM-CPC

III.1.2. Sobre el interés para obrar

18. En su escrito de descargos, Falabella alegó que el señor Lino carece de interés para obrar, en tanto previamente a la presentación de la denuncia, efectuó un extorno temporal por el monto del consumo cuestionado por el interesado, extorno que se convirtió en definitivo, dado que la compañía procesadora no proporcionó la orden de pago correspondiente. Para sustentar su argumento, Falabella se basó en las Resoluciones 1183-2010/INDECOPI-LAL y 0833-2006/TDC-INDECOPI, así como en un reciente criterio adoptado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 en su Resolución Final N° 295-2014/CC1.
19. Al respecto, cabe indicar que el interés legítimo o interés para obrar es una institución procesal que garantiza la utilidad del procedimiento para quien lo inicia, lo que puede coincidir con la pretensión del consumidor que busca el resarcimiento particular del daño sufrido como una medida correctiva.
20. Sin embargo, a criterio de este Colegiado, dicha institución no constituye la esencia ni la justificación de la actuación de la administración pública que ha conocido ya de la existencia de una posible actuación contraria al marco legal que tiene encomendado cautelar por mandato expreso de carácter constitucional. Dado que existe un procedimiento ya iniciado, la autoridad está obligada por mandato de la ley a actuar conforme a su competencia en la persecución del probable incumplimiento ya conocido del marco legal cuya cautelela tiene confiada.
21. En efecto, los procedimientos administrativos de protección al consumidor son el mecanismo lógico-formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. Este procedimiento es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en la normativa de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato establecido en el artículo 65 de la Constitución y que implica un deber especial de protección por parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional¹.
22. En esa línea de pensamiento, las formas de iniciación de un procedimiento en esta materia únicamente establecen las modalidades que pueden dar lugar al inicio de la acción estatal, tal como queda recogido en el artículo 107 del Código². Así, el referido artículo establece que el procedimiento en materia de

¹ Expediente 2008-2003-407C, Acción de inconstitucionalidad interpuesta por don Roberto Nestlé Berra, en representación de 5,728 ciudadanos, contra el artículo 4 del Decreto de Urgencia 140-2001.

FUNDAMENTOS

65. Los derechos de los consumidores y los usuarios

30. La Constitución prescribe en su artículo 65 la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un oportuno juicio estatal; más decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, consiguientemente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estatal y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte último la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apunja el artículo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

² LEY 26571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 107.- Postulación del proceso

M.CPC.091A

11

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

Av. Carlos Jaeger 698, Urb. Los Palmares, Los Olivos, Lima 29 - Perú. Tel: 224 7880 / Fax: 224 01
e-mail: postmcc@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0008

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE Nº 213-2015/MLM-CPC

protección se inicia bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, lo cual coincide con lo dispuesto en el artículo 105 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAAG¹¹) y en el artículo 23 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre facultades, normas y organización del Indecopi¹².

23. El interés para obrar del particular denunciante no suspende, no deroga, ni afecta el deber de actuación de la autoridad administrativa en la sanción de las vulneraciones a la ley, en este caso del Código, aunque tome conocimiento, por cualquier medio, de que se ha corregido la conducta o se ha mitigado el daño. La autoridad administrativa debe siempre actuar en cumplimiento de sus competencias legales y de su mandato, no puede desconocer la existencia de un posible hecho infractor del marco legal que tiene confiado cautelear en cumplimiento de sus funciones y sus deberes institucionales.
24. En ese sentido, en virtud a lo expuesto previamente en esta resolución sobre el interés para obrar y el deber de la autoridad administrativa de sancionar las conductas infractoras de las normas de protección al consumidor, la Comisión estima que, aun cuando Fabella efectuó un estorno por el monto del consumo no reconocido, corresponde emitir un pronunciamiento sobre la responsabilidad del denunciado y sancionar de acuerdo a ello. Por ende, se desestima lo alegado por Interbank en este extremo.
25. Sin perjuicio de lo antes dicho, podrá considerarse el estorno efectuado para efectos de determinar la pertinencia de una medida correctiva y para la graduación de la sanción.

III.1.3. Sobre las imputaciones referidas a la falta de atención de requerimientos de información

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que lo hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniega el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que los produzca agravio.

¹¹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 105.- Denuncia o formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que considere contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la obtención inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviera individualizado.

¹² DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

PROCEDIMIENTO ÚNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DE LA COMISIÓN DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL

Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso con cargo de dar cuenta a la Comisión. (Artículo modificado por el Artículo 4 de la Ley Nº 27371, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, publicada el 01 de julio de 2005).

M-CPC-001A

12

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

Av. Conde Aguirre 888, Urb. San Polanco, Los Olivos, Lima 19 - Perú. Tlf: 224 7800 / Fax: 224 01

e-mail: peruwater@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015LIMA-CPC

26. Por Resolución N° 2 del 13 de enero de 2016, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Lino contra BBVA, Falabella y Ripley, en los siguientes términos:
- (i) *BBVA Banco Continental no habría atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Iván Lino Villacorta mediante carta de fecha 13 de julio de 2015 en el plazo otorgado; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
 - (ii) *Banco Falabella Perú S.A. no habría atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Iván Lino Villacorta mediante carta notarial de fecha 07 de julio de 2015 en el plazo otorgado; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
 - (iii) *Banco Ripley Perú S.A. no habría atendido oportunamente el requerimiento de información presentado por el señor Iván Lino Villacorta mediante carta notarial de fecha 07 de julio de 2015 en el plazo otorgado; lo que constituye una presunta infracción a los artículos 2 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
27. No obstante, la Comisión estima que, en tanto el cuestionamiento del señor Lino está referido a la falta de atención de una solicitud, el tipo referido al deber de idoneidad, contenido en el artículo 19 del Código, resulta mucho más específico para el caso en concreto, y, en virtud al Principio de Especialidad, conviene orientar el análisis en esa dirección, por lo que deberá considerarse los hechos objeto de denuncia como una posible infracción al artículo 19 del Código.

III.2. Deber de idoneidad

28. El artículo 18 del Código, establece que 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 caso¹⁴.
29. Asimismo, el artículo 19 del mismo cuerpo normativo, señala que 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 los que corresponde¹⁵.
30. El artículo 162.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los

¹⁴ 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.

¹⁵ 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 corresponde.

INCP-0614



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

010026

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/LIA-CPC

administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones¹⁹. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la activación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

31. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de un hecho que configure la ruptura del nexo causal es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto al proveedor, por lo que el administrado únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que determinó la prestación del servicio contratado en forma no idónea es externa a éste.
32. Dado que se ha imputado más de una posible infracción al deber de idoneidad, corresponde analizar cada uno de los hechos denunciados de forma independiente.

III.2.1. Sobre la cobertura del seguro de protección de tarjetas

33. Dentro de una relación de consumo en materia de seguros, la principal obligación a cargo del asegurado consiste en cumplir con pagar puntualmente las primas pactadas en la póliza, de acuerdo al cronograma que se haya establecido y en la modalidad que las partes hayan fijado para tales efectos.
34. En correspondencia con ello, surge la obligación por parte de la compañía de seguros de cumplir con el pago de la indemnización convenida, siempre y cuando se presenten los documentos que acrediten fehacientemente la ocurrencia del siniestro, además de que dicha ocurrencia pueda subsumirse dentro de los riesgos cubiertos por el contrato de seguro y que no concursa ninguna causal de exclusión de la cobertura contratada que esté incluida en la póliza o en las normas vigentes.
35. Así, conforme lo señala la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro, la empresa aseguradora deberá evaluar las circunstancias del siniestro y emitir un pronunciamiento dentro de los 30 días calendario solo en caso de que se hubiese completado la información necesaria de acuerdo a lo exigido en la póliza; de lo contrario, el siniestro se entenderá consentido y la aseguradora quedará obligada al pago de la indemnización correspondiente²⁰. Por otro lado, el pago de dicha indemnización deberá darse dentro de

¹⁹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 162.- Carga de la prueba

(...)

162.2.- Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, propuestas peticiones, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

²⁰ LEY 29946, LEY DEL CONTRATO DE SEGURO

Artículo 74. Pronunciamiento del asegurador

(...)

Se entiende consentido el siniestro, cuando la compañía aseguradora aprueba o no ha rechazado el convenio de ajuste debidamente firmado por el asegurado en un plazo no mayor de diez (10) días contados desde su suscripción y notificación al asegurado. En el caso de que la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015/LM-CPC

los 30 días calendario luego de que operó el consentimiento; en caso de mora, la aseguradora deberá pagar al asegurado un interés moratorio anual de 1,5 veces la tasa promedio de las operaciones activas en el Perú, en la moneda en que se encuentre expresado el contrato de seguro por todo el tiempo de la mora.

36. Siguiendo la misma línea de lo señalado, la Resolución SBS 3202-2013, Reglamento de Gestión y Pago de Sinistros, determina que la empresa aseguradora deberá emitir un pronunciamiento respecto a la cobertura del siniestro en un plazo de 30 días calendario¹⁷. Asimismo, dicha norma establece la obligación de las empresas aseguradoras de fundamentar debidamente el rechazo de la cobertura, contando con el sustento documentario de los motivos sobre los que se apoya la decisión¹⁸.
37. En su denuncia, el señor Lino cuestionó que Pacifico le haya denegado la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado respecto a los consumos no reconocidos realizados con sus tarjetas del BBVA, Falabella y Ripley. Asimismo, el interesado refirió que la aseguradora había cubierto solamente los consumos realizados con sus tarjetas de crédito BCP y Diners por un total de S/. 5 127,00.
38. Cabe indicar que, a pesar de que se le otorgó una prórroga para la presentación de sus descargos, Pacifico no presentó documentación alguna. Sin embargo, conforme con el Principio de verdad material, la Autoridad Administrativa está obligada a verificar los hechos que determinan el sentido de sus pronunciamientos, por lo que no podrá presumirse que los hechos materia de análisis sean ciertos, lo cual se hace más imperioso tratándose de un procedimiento sancionador en el cual la autoridad administrativa debe probar la responsabilidad del proveedor por la comisión de una infracción¹⁹.

aseguradora no esté de acuerdo con el ajuste señalado en el convenio, puede exigir un nuevo ajuste en un plazo no mayor de treinta (30) días, para consentir o rechazar el siniestro, determinar un nuevo monto o proponer acudir a la cláusula de arbitraje o a la vía judicial. En los casos en que, objetivamente, no exista convenio de ajuste, sea porque no se ha requerido la participación del ajustador o está aún no ha concluido su informe, se entenderá como consentimiento el siniestro cuando la aseguradora no se haya pronunciado sobre el monto reclamado en un plazo que no exceda de los treinta (30) días contados desde la fecha de haberse completado toda la documentación exigida en la póliza para el pago del siniestro, salvo lo señalado en el párrafo siguiente.

(-)

¹⁷ **RESOLUCIÓN SBS 3202-2013, REGLAMENTO DE GESTIÓN Y PAGO DE SINISTROS**

Artículo 11.- Liquidación del siniestro cuando no interviene un ajustador

Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de haber recibido la documentación e información completa exigida en la póliza para el proceso de liquidación del siniestro, la empresa deberá pronunciarse sobre el consentimiento o rechazo del siniestro. En caso la empresa requiera adicionales o prórrogas adicionales respecto de la documentación e información presentada por el asegurado, deberá solicitarlos dentro de los primeros veinte (20) días del plazo antes señalado; lo que suspenderá el plazo hasta que se presente la documentación e información correspondiente.

¹⁸ **RESOLUCIÓN SBS 3202-2013, REGLAMENTO DE GESTIÓN Y PAGO DE SINISTROS**

Artículo 15.- Rechazo de siniestros

El rechazo de un siniestro debe ser fundamentado por la empresa, debiendo contar con el respectivo sustento en el expediente del siniestro. Los expedientes de siniestros deben contar con los informes técnicos que se hubieran emitido, los informes de los ajustadores de siniestros, de ser el caso, y demás documentos que sustenten la decisión adoptada por la empresa. Dichos expedientes deben encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando ésta lo requiera.

La empresa debe informar detalladamente, mediante comunicación cursada al asegurado o al beneficiario, según corresponda, a través de los mecanismos y en las direcciones pactadas en la póliza, los motivos que sustentan el rechazo del siniestro, adjuntando copia de los documentos tomados en cuenta para fundamentar su decisión, debidamente suscrita por el responsable del área encargada de evaluar los siniestros. Dicha comunicación debe ser elaborada y entregada al asegurado o al beneficiario dentro de los plazos establecidos en los artículos 9 u 11 del presente Reglamento, según corresponda.

(-)

¹⁹ **LEY N° 37444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

IN-CPC-061A

15

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

Jr. Carlos Aguirre 898 (Av. Las Palmas), Los Olivos, Lima 19 - Perú. Tlf: 224 7808 / Fax: 224 87
e-mail: portavoz@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/LM-CPC

39. Cabe señalar que, de la revisión de los documentos presentados por el señor Lino²⁰, es posible inferir que este actuó conforme al procedimiento establecido y de acuerdo con los requerimientos formulados por BCP, presentando la documentación solicitada para la evaluación del siniestro, de manera que Pacifico procedió a emitir pronunciamiento respecto a los consumos no reconocidos cuya cobertura fue solicitada.
40. Por ende, en el siguiente paso del análisis corresponderá verificar si el siniestro ocurrido al señor Lino se encuentra incluido en las coberturas del seguro contratado o, por el contrario, forma parte de las exclusiones a la cobertura de dicho seguro.
41. De lo mencionado, conforme con el certificado de seguro presentado, entre las coberturas incluidas en el seguro se encuentra el supuesto de uso indebido de tarjetas distintas a las del BCP. Textualmente, el certificado señala:
- "Uso indebido de otras tarjetas de crédito distintas a las del BCP a nombre del ASEGURADO en establecimientos comerciales y/o cajeros automáticos por cada y/o anual y/o accidente. Límite agregado anual por todas las tarjetas de crédito de otros bancos. Hasta USD 3,500.00 ó S/. 9,737.00"
42. No obstante, de acuerdo con la carta GSN-40334/2015, Pacifico expresó su decisión de rechazar parcialmente el siniestro en el siguiente sentido:

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

11. Principio de verdad material.- En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado abstenerse de ellas.

En el caso de procedimientos tripartitos la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo.

La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

20

En ese sentido, el señor Lino presentó los siguientes documentos:

- Copia de la solicitud de cobertura presentada por el señor Lino el 11 de febrero de 2015, a la cual adjuntó la denuncia policial en original, y en la cual informó los hechos ocurridos, así como los montos de las operaciones no reconocidas.
- Copia de la carta remitida por el señor Lino a BCP el 2 de marzo de 2015, en la cual manifiesta su disconformidad con el rechazo a su solicitud de cobertura. Cabe señalar que, de acuerdo con lo indicado por el interesado en dicha carta, no fue informado que debía presentar el documento Registro de Inscripción de Siniestros para que se le atendiera a su solicitud, lo cual no había hecho. El mismo 2 de marzo de 2015, presentó el referido registro.
- Copia de la respuesta emitida por BCP, de fecha 10 de abril de 2015, en la cual registra información respecto a los consumos que constituyen el siniestro, tales como: detalle de los cargos realizados, constando consignando la fecha y hora del bloqueo de la tarjeta afectada; y, constancia confirmando que no cuenta con seguro de protección de tarjetas con dicha entidad, todos estos documentos debidamente verificados en papel menudado y con la firma del ejecutivo responsable.
- Copia de la hoja de reclamación N° 4389741 y de la carta anexa, de fecha 12 de julio de 2015, por la cual el señor Lino atende el requerimiento de información de BCP.
- Copia de la carta notarial remitida por el señor Lino a Pacifico solicitando su pedido, recibida por el denunciado el 8 de julio de 2015.
- Copia de la carta GSN-40334/2015 de fecha 9 de julio de 2015, dirigida por Pacifico al señor Lino, en la cual se le informa al interesado sobre el rechazo parcial de la empresa aseguradora respecto al siniestro reportado.

MCP-001A

16

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

Av. Carlos Joaquín 986, Urb. Las Palmeras, Las Olivas, Lima 19 - Perú. Telf: 224 7890 / Fax: 224 01

e-mail: postmaster@indecop.gob.pe / Web: www.indecop.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

 COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015/LM-CPC

USO INDEBIDO DE SU TARJETA DE CRÉDITO RIPLEY POR LA SUMA DE S/ 3,500.00

Según la carta JAC/5196-2015 del Banco Ripley, fecha el 26 de marzo de 2015, la tarjeta Ripley Visa Gold cuenta con un seguro con nuevas coberturas dentro de las cuales se encuentra el uso indebido de la tarjeta.

(-)

USO INDEBIDO DE SU TARJETA DE CRÉDITO BBVA POR LA SUMA DE S/ 4,500.00

No se aprobó, en tanto no logremos saber el resultado del reclamo que presenté a dicho Banco. Según la carta del BBVA Continental del 25/03/2015 su reclamo N° 853863 este bajo análisis. (-)

USO INDEBIDO DE SU TARJETA DE CRÉDITO CMB POR LA SUMA DE S/ 1,000.00

En atención a su reclamo, el Banco Fidebello registró el MP Incidente N° 1123360 y le hizo llegar una carta el 29/03/2015 la que, entre otros, refiere haber realizado la devolución temporal a su cuenta del importe reclamado. La indemnización por este concepto está sujeta al resultado final de su reclamo a dicho Banco.

(-)

43. Al respecto, una vez verificado el defecto alegado por el interesado, correspondía a Pacifico acreditar el sustento de lo indicado en dicha carta, de modo que se justifique la denegatoria. No obstante, no lo hizo.
44. Por ello, corresponde declarar fundada la denuncia contra Pacifico por infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

III.2.2. Sobre los cargos efectuados en la cuenta de ahorros del señor Lino

45. En otro extremo de su denuncia, el señor Lino cuestionó que BCP haya efectuado cargos a su cuenta de ahorros por concepto de pago de tarjeta, sin su autorización, de modo que en dicha cuenta le quedó un saldo de S/ 1,30.
46. Sobre ello, BCP indicó en sus descargos que los cargos se efectuaron por montos de S/ 913,24 y S/ 791,03, correspondientes a la facturación de los meses de marzo y abril de 2015, respectivamente, a fin de cancelar la deuda pendiente de pago del señor Lino, por lo que se procederá a analizar la regularidad de cada uno de los cargos por separado.

A. Sobre el cargo por S/ 913,24**A.1. Marco general**

47. Por otra parte, el denunciado sustentó su defensa en el hecho de que habría sido el propio señor Lino quien aceptó otorgar la facultad de compensación al Banco, lo cual se condice con lo señalado en la Ley General del Sistema Financiero y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, Ley de Bancos).
48. Asimismo, BCP refirió que dicha facultad no se encuentra limitada por lo estipulado en el artículo 1290 del Código Civil, ya que esta última norma se refiere a la compensación legal, es decir, a aquella que opera en contra de la voluntad del deudor. Dicha posición, de acuerdo con lo alegado, habría sido asumida por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (actualmente, Sala Especializada en Protección al Consumidor; en adelante, la Sala) en su Resolución N° 3448-2011/SC2-INDECOPI.

INPC-087A

17

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

Av. Carlos Leguía 885, Urb. Las Plateras, Las Olivas, Lima JP - Perú. Telf: 224 7880 / Fax: 224 01
e-mail: postmora@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 373-2015/LM-CPC

48. De lo mencionado, cabe señalar que, efectivamente, en el pronunciamiento citado por BCP, la Sala consideró conveniente afinar un anterior criterio respecto a la compensación, diferenciando dos supuestos: uno, referido al embargo sobre haberes y pensiones, y el otro, correspondiente a aquel escenario en el que el consumidor consiente que se afecte su remuneración para cumplir con sus obligaciones. La Sala expresó lo dicho en los siguientes términos:

"29. (...) la Sala considera preciso su criterio contenido en la Resolución 0193-2010/SC2-INDECOPI, diferenciando el embargo sobre haberes o pensiones de aquel supuesto en que el consumidor afecta voluntariamente su remuneración o pensión para atender en vía de compensación sus obligaciones. La prohibición de afectación de remuneraciones o pensiones contenida en el artículo 648º del Código Procesal Civil cobra sentido únicamente en su literalidad, esto es, en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor."

50. Al respecto, a fin de determinar la actuación del proveedor dentro del marco del deber de idoneidad, es necesario verificar, entre otros aspectos, la información que fue trasladada al consumidor de forma previa y al momento de la contratación o configuración de la relación de consumo.
51. En el caso particular de la contratación con entidades del sistema financiero, resulta pertinente tener en cuenta que los contratos celebrados entre los proveedores y los consumidores son contratos estandarizados, es decir, que se aplican a todas las personas sin distinción alguna, hecho que permite a tales proveedores reducir costos de transacción al haber establecido previamente los términos y las condiciones contractuales, a los cuales los clientes se someten sin posibilidad de negociar cualquiera de ellos.
52. En virtud a ese mayor poder de negociación de los proveedores, se crea una asimetría o desequilibrio contractual entre los consumidores y las empresas. De allí la importancia del Derecho a efectos de buscar el equilibrio de las relaciones de consumo, estableciendo límites a las ventajas obtenidas por los proveedores, de modo que el ejercicio de las facultades de estos pueda realizarse sin causar perjuicio a sus clientes.
53. Cabe indicar que si bien en estos supuestos existen algunas cláusulas generales de contratación que son previamente aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS) –lo cual contribuye a lograr un equilibrio contractual en la relación entre las empresas y los usuarios– existe la posibilidad de que pueda generarse una afectación a los intereses de los consumidores en la aplicación de las condiciones contractuales opuestas por las entidades financieras.
54. Por tal razón, esta circunstancia no impide a los consumidores recurrir ante las instancias administrativas que correspondan a fin de salvaguardar sus derechos respecto de cualquier aspecto que se hubiera pactado con las empresas, de conformidad con lo previsto en el artículo 43 del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (en adelante, el Reglamento de Transparencia), aprobado por Resolución SBS N° 8181-2012¹¹

¹¹ RESOLUCIÓN SBS N° 8181-2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO
Artículo 43º.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación

MCPC-061A

16



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 312-2015-DA-CPC

55. Ante dicho escenario, el legislador ha previsto determinadas herramientas jurídicas que deben ser aplicadas por la autoridad administrativa de protección al consumidor al avocarse a un caso particular, tales como: (a) el principio pro consumidor²², el cual dispone que los contratos de adhesión o los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, en caso de duda, deben interpretarse en favor del consumidor; lo que se encuentra en consonancia con la regla de interpretación contra proferentem o contra stipulatore contenida en el artículo 1401 del Código Civil²³; (b) el principio de protección mínima, que establece que el Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor; (c) los requisitos que deben cumplir los contratos de adhesión o con cláusulas aprobadas administrativamente de conformidad con el artículo 48 del Código, siendo que estas deben ser concretas, claras y sencillas a fin de brindar una comprensión directa al consumidor respecto a su contenido, siendo además que debe actuarse de buena fe considerando el equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes²⁴; y, (d) que los contratos deben ejecutarse conforme las reglas de la buena fe, de acuerdo a lo previsto por el artículo 1362 del Código Civil²⁵ –aplicable al marco legal de protección al consumidor, conforme lo dispone el artículo 45 del Código²⁶– y en consonancia con el principio recogido expresamente por el artículo V.5 del

La aprobación de cláusulas generales de contratación, así como la determinación de cláusulas abusivas, no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales que correspondan a fin de salvaguardar sus derechos.

²² LEY 28071, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo V.- Principios

El presente Código se rege por los siguientes principios:

(...)

1. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una actuación tutelar a favor de los consumidores. En protección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

²³ CÓDIGO CIVIL

Artículo 1401.-

Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por una de las partes, se interpretan, en caso de duda, en favor de la otra.

²⁴ LEY 28071, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 48.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión

En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin recurrir a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se ejecuten o no sometidos a aprobación administrativa.

(Subrayado agregado)

²⁵ CÓDIGO CIVIL

Artículo 1362.-

Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

²⁶ LEY 28071, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

INPCOPIA

10

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

Av. Carlos Ingegnier 888, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 18 - Perú. Telf: 224 2800 / Fax: 224 67

e-mail: peru@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

01/03/14

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 273-2015LIMA-CPG

Título Preliminar del cuerpo normativo antes citado²⁶.

56. Como podemos apreciar de lo expuesto, la buena fe constituye el elemento esencial que debe valorarse en todas las etapas de la relación de consumo. Así, la buena fe debe ser entendida como la corrección y leal comportamiento que se espera de las partes que integran la relación jurídica, la misma que apunta a un equilibrio entre sus intereses²⁷ sin afectar a la contraparte y que resulta aplicable no solo durante la contratación —por ejemplo, a través del pleno cumplimiento del deber de información— sino también durante su ejecución. De este modo, la buena fe permite equilibrar el uso de facultades de los proveedores, siendo que no basta que dichos poderes se hayan pactado, sino que es menester que los términos de su ejercicio resulten previsibles para el consumidor a fin de no generarle un perjuicio desproporcionado en su esfera jurídica.
57. La aplicación de dicho parámetro de educación en el marco de contratos celebrados por los consumidores con entidades del sistema financiero, así como de los principios y reglas de interpretación expuestos previamente (ver fundamento 55, supra), nos advierte de la relevancia de contar con términos contractuales cuyos alcances se encuentren claramente definidos y sean comprensibles para el consumidor, en especial cuando traten de los poderes que ostentará el proveedor durante la ejecución del contrato y que puedan incidir en la esfera jurídica de aquel.
58. En el caso particular de la facultad contractual de compensación bancaria sobre remuneraciones o pensiones —de existir mora por parte del cliente— dicha relevancia no se diluye sino más bien se magnifica, pues en este supuesto no solo se incidirá en la esfera patrimonial del consumidor sino también en su sustento y el de su familia; ello, en la medida que su remuneración o pensión está destinada —original y esencialmente— a cubrir sus necesidades vitales y familiares, razón por la que han merecido especial protección a nivel constitucional así como en importantes instrumentos internacionales vinculantes para el Perú²⁸, que los reconocen como un derecho fundamental al estar directamente vinculados a la dignidad y

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.
En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

²⁶ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

5. Principio de Buena Fe.- En la educación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben gozar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizarán las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

²⁷ NAVARRETTA, Emmanuela. Buena Fe Objetiva, Contratos de Empresa y Derecho Europeo. Revista Crítica de Derecho Privado. N° 1. Editora Jurídica Gajey E.I.R.L. 2007. Traducción de Olenka Woolcott Oyague pp. 183-226.

²⁸ El reconocimiento del derecho a la remuneración en el artículo 24° de la Constitución tiene como finalidad esencial garantizar al trabajador y a su familia una vida acorde con aquella. Por esto, dicha norma exige que la remuneración sea suficiente y equitativa, de tal manera que pueda procurar bienestar material y espiritual al trabajador y sus dependientes.

Por tal motivo, el derecho a la remuneración se encuentra plasmado en importantes instrumentos internacionales vinculantes para el Perú. Así, por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce al trabajador el derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure, a él y a su familia, una existencia digna (Artículo 23, inciso 3, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada por el Estado).

En el mismo sentido se promueve el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, agregando que los trabajadores tienen derecho a una remuneración igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie (Artículo 7, inciso 1°, numeral c) y d), del Pacto

M-CPG-8014

20

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

Av. Carlos Jongayán 985, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 20 - Perú. Tel: 224 7668 / Fax: 224 633
e-mail: presidencia@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 313-2015/IN-CPC

vida de la persona.

59. Por tal motivo, en el caso particular de la compensación bancaria sobre remuneraciones o pensiones, el proveedor debe definir y delimitar adecuadamente los alcances de la ejecución de su facultad, de modo que no se perjudique al consumidor reteniendo un porcentaje de esta que no le resulte previsible, y así, afectar su subsistencia y la de su entorno.
60. Por lo expuesto, este Colegiado considera que si bien la entidad financiera puede contar con la facultad contractual de compensar sus acreencias con cargo a los activos que mantuviera el cliente, dicha facultad debe ser ejercida de forma tal que no perjudique el interés del consumidor en contar con un ingreso previsible que garantice su subsistencia —según su nivel de gasto—, ello en atención a que los contratos se ejecutan de acuerdo a la buena fe; salvo que exista una manifestación expresa o un conocimiento indubitable del cliente respecto al porcentaje de afectación de su remuneración o pensión mensual, en cuyo caso no existiría una defraudación a sus expectativas sobre la correcta y leal actuación de la entidad financiera, interpretación que se encuentra conforme con lo indicado por la Sala mediante Resolución N° 696-2012/SC2-INDECOPI, donde se destacó la necesidad de contar con “una autorización clara, expresa, previa y suficientemente (sic) acreditada por la que el consumidor dispusiera libre y voluntariamente afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para atender en vía de compensación sus obligaciones”.
61. A dichos efectos, debe analizarse si la cláusula contractual puesta por el proveedor en cada caso —para ejecutar la facultad de compensación sobre remuneraciones o pensiones— califica como una autorización previa, clara, expresa y suficientemente acreditada por la que el interesado dispusiera afectar determinado porcentaje de su remuneración o pensión a fin de atender sus obligaciones en vía de compensación, habilitando así a la entidad financiera a la ejecución de la facultad en tales términos.
62. Es necesario precisar que la entidad financiera, al ser la parte que define los términos de la contratación, se encuentra en mejor posición para informar adecuadamente al cliente de los alcances de la facultad contractual de compensación en el caso de activos de carácter alimentario y así brindar al consumidor un

Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Aprobado por el Estado peruano a través del Decreto Ley 22129. Instrumento de adhesión de 13 de abril de 1978. Depositado el 26 de abril de 1978. En vigor, para el Perú, desde el 28 de julio de 1978).

De similar forma, a través del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, los Estados parte (entre ellos el peruano) se comprometieron a garantizar en sus legislaciones nacionales una remuneración digna, decorosa, equitativa (Artículo 7, inciso “d”, del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Aprobado por el Estado peruano mediante la Resolución Legislativa 26448. Instrumento de Ratificación depositado el 4 de junio de 1996. En vigor, para el Perú, desde el 16 de noviembre de 1996).

De otro lado, el Tribunal Constitucional también se ha referido que el derecho fundamental a la pensión al indicar que estos no se agotan en aquellos enumerados en su artículo 7°, pues además de los derechos implícitos, dicha condición es atribuible a otros derechos reconocidos en la propia Constitución. Tal es el caso de los derechos a prestaciones de salud y a la pensión, contemplados en el artículo 11°, y que deben ser otorgados en el marco del sistema de seguridad social, reconocido en el artículo 10°. De este modo, en la Resolución 1417-2005-AA, precisó que:

“3.-)

De esta forma, nuestro texto constitucional consagra la promoción de una digna calidad de vida este cas ciudadanos como un auténtico deber jurídico, lo que comporta al mismo tiempo una definida opción en favor de un modelo cualitativo de Estado que encuentre en la persona humana su presupuesto ontológico, de manera rechara a una forma de sero desarrollo social y económico cuantitativo.

Es de este tenor como el derecho fundamental a la pensión permite alcanzar el desarrollo de la dignidad de los pensionistas. De ello se deriva su carácter de derecho fundamental específico, que supera las posiciones liberales que no aceptan un concepto de igualdad como diferenciación, para que tampoco supere privilegios medievales que impide por sí solo un trato diferenciado debido a determinado colectivo para conseguir y mantener la desigualdad”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

010306

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015/LIN-CPG

nivel adecuado de previsibilidad en dicho aspecto. Más aun, tomando en cuenta que en estos casos usualmente nos encontramos frente a un producto financiero comercializado con la denominación de "cuenta sueldo" con características particulares que lo diferencian, en alguna medida, de una cuenta de ahorros regular.

63. De este modo, el proveedor puede informar ello –por ejemplo– a través de la Hoja Resumen otorgada al momento de la concesión del crédito, habida cuenta que los fondos de las remuneraciones constituyen para las entidades financieras una suerte de garantía de pago, por lo que resultaría de aplicación lo dispuesto por el inciso h) del tercer párrafo del artículo 18 del Reglamento de Transparencia, el cual dispone la obligación de informar de los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías en la Hoja Resumen respectiva. Asimismo, en la Cartilla Informativa entregada al momento de la apertura de la cuenta de ahorros²¹, considerando que se encuentra facultado a incorporar en esta cualquier información adicional que considere relevante difundir, de acuerdo a lo previsto por el Reglamento de Transparencia ya citado²².
64. Adicionalmente, dicha información debería ser trasladada a los consumidores de forma complementaria a través de sus diversos canales, tomando en cuenta que el anexo del Reglamento establece la obligación de las empresas de informar a sus clientes sobre el detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones²³.

²¹ En el caso particular de operaciones pasivas, el Reglamento de Transparencia establece la obligación de las entidades financieras de entregar al consumidor una Cartilla de Información con el resumen de algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes.

²² **RESOLUCIÓN SBS N° 8181-2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO**

Artículo 12°.- Información sobre operaciones activas

Tratándose de las operaciones activas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una hoja resumen que muestre la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento según corresponda, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

[...]

La hoja resumen deberá contener la siguiente información:

[...]

h) Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o la Superintendencia.

(Subrayado añadido)

Artículo 13°.- Información sobre operaciones pasivas

Tratándose de las operaciones pasivas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una cartilla de información que muestre el detalle de la tasa de interés aplicable, las comisiones y gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

[...]

La cartilla de información deberá contener el siguiente detalle:

i) Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o la Superintendencia.

²³ **RESOLUCIÓN SBS N° 8111-2012, REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO**

ANEXO 4. INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, REBOSOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO

h) Productos activos

Considerando para tal efecto las características del producto activo ofertado, deberá presentarse –según corresponda– información relacionada a:

[...]

- El detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2018/LN-GPC

65. De acuerdo a los argumentos expuestos, esta Comisión se aparta de la interpretación establecida por la Sala en su Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, y considera que, para determinar la actuación del denunciado dentro del marco del deber de idoneidad, no puede presumirse de forma absoluta que todas sus acciones se encontrarán justificadas con la sola mención de la facultad dentro de los términos de sus condiciones generales, pues resulta necesario determinar si atendiendo a la situación particular del caso, el producto comercializado y otros elementos, resultaba esperable para el consumidor que se le proporcione información adicional sobre los alcances de la facultad opuesta.
66. Es importante señalar que este Colegiado en un anterior pronunciamiento ya ha establecido el criterio previamente señalado²³ y, por tanto, existe para los administrados una expectativa razonablemente fundada respecto a cuál ha de ser la actuación de esta autoridad en lo concerniente a la interpretación de la facultad de la que gozan las entidades bancarias.
67. Por otra parte, este Colegiado considera importante enfatizar que el criterio antes señalado corresponde a la autonomía funcional, amparada en lo establecido por el inciso a) del artículo 21 del Decreto Legislativo N° 1033²⁴, por lo que, con base en lo expuesto en los párrafos precedentes, este órgano resolutorio se aparta del mencionado criterio.

A.2. Análisis del caso

68. A fin de sustentar el cargo efectuado, la entidad financiera presentó un documento suscrito por el consumidor, donde este dejó constancia de haber recibido una copia de las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, en cuya cláusula b) se señala lo siguiente:

"Condiciones Generales

1. EL CLIENTE autoriza de manera expresa al BANCO, respecto de sus cuentas, depósitos, tarjetas, dinero o valores, a:

(...)

b. Cargar los costos de las obligaciones directas o indirectas que EL CLIENTE le adeuda a EL BANCO, incluso aquellas adquiridas de terceros acreedores de EL CLIENTE y/o derivadas de terceros que éste haya garantizado, ya sea por capital, intereses, comisiones o gastos, incluidos los gastos de cobranza directa o encargada a terceros, contra los costos de las obligaciones que EL BANCO mantenga a favor de EL CLIENTE por concepto de los créditos otorgados en depósitos efectuados por EL CLIENTE a favor de EL CLIENTE en las cuentas que éste mantenga en EL BANCO, cualesquiera sea el origen, concepto o naturaleza de las sumas depositadas que originaron el crédito. Para estos efectos, EL CLIENTE autoriza al BANCO a bloquear temporalmente sus cuentas."

²³ Ver Resolución Final N° 932-2018/LN-GPC del 23 de julio de 2018.

²⁴ DECRETO LEGISLATIVO 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI DE LOS ORGANOS RESOLUTORIOS

De las comisiones del área de competencia

Artículo 21.- Régimen de las Comisiones

Las Comisiones mencionadas en el artículo anterior tienen las siguientes características:

a) Cuénten con autonomía técnica y funcional y son las encargadas de aplicar las normas legales que regulan el ámbito de su competencia.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/ILM-CPC

69. Conforme se advierte del contenido contractual antes citado, el Banco se encontraba facultado para compensar sus acreencias contra los fondos que mantenía el cliente en sus cuentas, cualquiera sea su origen, concepto o naturaleza. Sin embargo, resulta necesario determinar si la actuación efectiva del proveedor al descontar el importe total de S/ 913,24 de la cuenta sueldo del consumidor, resultaba esperable y previsible para este, de acuerdo a la naturaleza del producto contratado y términos de la transacción efectuada.
70. Es importante mencionar que este Colegiado no pretende discutir la validez o eficacia de la referida disposición contractual que establece la facultad de compensación de las entidades financieras, la misma que ha sido aprobada administrativamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución SBS N° 12248-2011 del 29 de diciembre de 2011, siendo que únicamente se evaluarán sus alcances en relación al caso concreto, tomando en cuenta que nos encontramos frente a un producto con características particulares, al tratarse de una cuenta de ahorro sueldo –comercializado por la entidad financiera con dicha denominación– donde el cliente percibe su remuneración o pensión mensual.
71. De la revisión del contrato que ambas partes celebraron se observa que el Banco estableció su potestad de realizar cargos en las diversas cuentas del consumidor, sin especificar cómo esta sería ejecutada en caso se trataran de fondos provenientes de la remuneración o pensión mensual del cliente, es decir, el porcentaje de los mismos de los cuales dependería. No obstante, dispuso de los fondos disponibles en la cuenta de ahorros del interesado al 20 de abril de 2015, ascendente a S/ 913,24, producto del pago de su remuneración mensual, lo que no resulta acorde con la ejecución del contrato en los términos esperables por un consumidor que contrata la administración de una cuenta de ahorro sueldo, en virtud de la regla de la buena fe, en tanto ello implicaba una actuación no previsible para el consumidor —ver fundamento 59, *supra*—.
72. En ese sentido, este Colegiado considera que el Banco actuó indebidamente al afectar el saldo disponible generado por el pago de la remuneración del interesado, pese a que la ejecución en dichos términos no le resultaba previsible, conforme a los fundamentos antes expuestos. Es importante mencionar que en el caso particular no existe elemento alguno que califique como un supuesto de exoneración de responsabilidad del proveedor, en los términos previstos por el artículo 104 del Código —ver fundamento 30, *supra*—.
73. Como consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia contra BCP por infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

B. Sobre el cargo por S/. 791,03

74. Por otra parte, el señor Lino también indicó en su denuncia que se efectuó un cargo por S/. 791,03 a su cuenta de ahorros, el cual habría sido realizado sin su autorización. En ese sentido, cabe señalar que el interesado presentó copia del correo electrónico remitido por BCP, de fecha 7 de mayo de 2015, en el cual se expresa:

"Al respecto, le informamos que mantenías una cuota restante del mes de marzo 2015 por S/. 913,24 nuevos soles que venció el 01 de abril de 2015, por lo que fue procedente efectuar el descuento en cuenta ingresara dinero a la cuenta de ahorros (...) cabe precisar, que el cargo de S/. 791,03 efectuado el mismo día no debió realizarse hasta el

M-CPC-081A

24



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0309

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015LIMA-CPC

4 de mayo del 2015 sin embargo ya venció la facturación de abril por lo que no procesó la devolución.⁷

75. Como se evidencia de lo afirmado por BCP, este reconoce que el segundo de los cargos efectuados a la cuenta de ahorros del señor Lino no debió realizarse el 20 de abril de 2015 sino recién a partir del 4 de mayo de ese año, fecha en la que la facturación del mes de abril vencía, por lo que se infiere que el cobro realizado por la entidad bancaria se efectuó antes de que la deuda se tomara en exigible.
76. Al respecto, dado que BCP no ha acreditado que cuenta con la autorización del señor Lino para efectuar cobros por adelantado con cargo a la cuenta de ahorros del interesado, puede concluirse que el descuento de S/. 791,03 fue también realizado de manera indebida.
77. Por ende, corresponde declarar fundada la denuncia contra BCP por infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

III.2.3. Sobre las operaciones no reconocidas por el señor Lino

A. Marco general

78. Las relaciones contractuales que se establecen como consecuencia del uso de tarjetas de crédito son múltiples: una primera, entre la entidad financiera que emite la tarjeta y el titular de esta; una segunda entre el titular de la tarjeta y el establecimiento comercial que acepta la transacción con dicho medio de pago; y, una tercera, entre la entidad financiera y el establecimiento.
79. Una vez determinadas de manera nítida las responsabilidades inherentes a cada actor, es posible concluir que el basamento sobre el cual se erige el deber de idoneidad de ambos proveedores (entidad financiera y establecimiento comercial) luego de efectuada una operación con tarjeta de crédito también es distinto, tal como lo reconoce el propio Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento)⁸, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013⁹.
80. En esa línea, corresponderá a la entidad financiera:
 - en primer lugar, asegurar que la tarjeta de crédito que otorga a sus clientes disponga de las medidas de seguridad requeridas para evitar su uso fraudulento;

⁷ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Artículo 7°.- Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolving, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo a otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

⁸ Debe tenerse en cuenta que la entrada en vigencia de dicha norma se produjo el 1 de abril de 2014, salvo lo establecido en los artículos 7, 10, 13, 15, numeral 4 del artículo 16 y el artículo 17, los cuales han ido entrando en vigencia de manera progresiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 272-2015/LM-CPC

- poner a disposición de los usuarios, canales de comunicación para recibir las denuncias respecto de posibles situaciones de riesgo de uso fraudulento de las tarjetas, como puede ser el robo o el extravío del plástico²⁷;
 - por otro lado, una vez efectuado un consumo, dicha entidad solamente podrá oponer el cobro al titular de una tarjeta de crédito cuando posea el sustento de la operación realizada, por lo que se encuentra obligada a contar con la orden de pago generada y suscrita por el tarjetahabiente a través del terminal Point of Sale (POS), de acuerdo al artículo 9 del reglamento antes citado²⁸.
81. Por su parte, el titular de la tarjeta se encuentra obligado a conservar su tarjeta y su clave de identificación personal, así como de notificar al emisor a través de los mecanismos puestos a su disposición por este, respecto de cualquier situación de potencial riesgo de uso ilícito de la tarjeta.
82. Asimismo, el establecimiento comercial tendrá por obligación la de verificar la identidad del usuario²⁹, exigiendo al consumidor que presente su DNI, anotando sus dígitos en cada orden de pago, y comprobando que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en el reverso de la tarjeta presentada por el usuario y el documento de identidad.
83. En ese sentido, si bien será de exclusiva responsabilidad del establecimiento la verificación de que la persona que utilice la tarjeta sea su titular (para lo cual deberá constatar que la firma consignada en la orden de pago sea similar a la que aparece en el documento de identidad correspondiente), ello no exime a las entidades financieras de cumplir con el procedimiento de validación previsto en el marco legal vigente y lo pactado con el consumidor, por lo que es su deber garantizar el uso adecuado de las tarjetas de crédito así como contar con el título que legitima el cobro de las operaciones realizadas con este

²⁷ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2011, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Artículo 21°.- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconocen. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

(-)

²⁸ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Artículo 9.- Cargas. Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiere o sujeta voluntariamente, de acuerdo con los términos de pago que están suscritos y aplicados; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 1° del Reglamento, en caso correspondiente; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

(...) (El subrayado es agregado)

²⁹ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Artículo 19°.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso contractuales en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados. En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.

2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarse para colectar la autorización de una operación.

3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.

(...) (El subrayado es agregado)

MACPC001A

26

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

Av. Carlos Izquierdo 985, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 19 - Perú | Telf: 224 7660 / Fax: 224 63

e-mail: peruconsumer@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0341

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015LM-CPC

instrumento de pago⁸⁴.

84. Por último, resulta pertinente considerar que el artículo 23 del Reglamento⁸⁵ dispone que el titular de la tarjeta de crédito no será responsable por los consumos efectuados en uso de su tarjeta con posterioridad al momento en el que dio aviso a la entidad financiera sobre su extinción, sustracción o uso no autorizado para el respectivo bloqueo, lo que implica una carga para el tarjetahabiente en caso cuestiona un consumo.
85. Sin embargo, a criterio de esta Comisión, la exigencia de dicha comunicación al titular presupone que las entidades financieras han cumplido con su obligación de cargar en las cuentas de las tarjetas de crédito los importes generados de acuerdo con las órdenes de pago que suscriban o autoricen los tarjetahabientes.
86. En ese sentido, este Colegiado es enfático en sostener que el requerimiento de la orden de pago como sustento necesario de las transacciones cargadas a la tarjeta de crédito no supone que deba esperarse a tener físicamente dicho documento para efectuar el cargo (requerimiento que sería excesivo y afectaría el dinamismo que se pretende lograr con este tipo de medios de pago), sino que, como se ha dicho en fundamentos previos, las entidades bancarias deberán contar con el sustento debido (orden de pago o medios probatorios alternativos).
87. En su denuncia, el señor Lino señaló que se habían cargado indebidamente tres (3) consumos a las líneas de crédito que le fueron otorgadas por Ripley, BBVA y Falsabella, por montos de S/. 3 500,00; S/. 4 500,00 y, S/. 1 000,00, respectivamente. Para acreditar su dicho, presentó copia de las cartas remitidas a cada uno de los denunciados, en las cuales solicita información sobre los consumos no reconocidos.
88. Por ello, a fin de verificar el cumplimiento del deber de idoneidad por cada proveedor, se analizará los argumentos formulados de manera independiente.

B. Análisis del caso

B.1. Ripley

89. En su defensa, Ripley señaló que la operación cuestionada se realizó sin anomalías en el establecimiento "Muebles Kade" el día 1 de febrero de 2015 a las 08:31 a.m. por S/. 3 500,00, mientras la tarjeta se encontraba activa. Sin perjuicio de ello, destacó que la transacción generó una alerta en su sistema de

⁸⁴ Esta posición ya ha sido sustentada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi en su Resolución N° 2938-2015OPC del 31 de octubre de 2015.

⁸⁵ RESOLUCIÓN 885 N° 8523-2010, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Artículo 23º.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, furto o uso no autorizado de la tarjeta, y de la información que cambie.

(...)(C) subseparado en agregado)

MOPC-0614

27



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.10 TESTADO
P. 211
11/02/15

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 313-2015LM-CPD

monitoreo, realizando el bloqueo preventivo, lo cual evitó que se realicen nuevas operaciones.

90. Al respecto, Ripley presentó copia de la orden de pago de dicho consumo, lo cual acredita que cumplió con su deber de sustentar el cargo efectuado a la línea de crédito del interesado.
91. Por ende, corresponde declarar infundada la denuncia contra Ripley por posible infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

B.2. BBVA

92. Cabe señalar que, a pesar de que BBVA solicitó un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos, el cual le fue otorgado⁹¹, el denunciado no los presentó.
93. En ese sentido, BBVA se encontraba en mejor posición de acreditar que el cargo por la operación cuestionada, ascendente a S/ 4 500,00 se llevó a cabo correctamente; sin embargo, no lo hizo.
94. Como consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia contra BBVA por infracción al artículo 19 del Código en este extremo.

B.3. Falabella

95. Falabella indicó en sus descargos que la operación cuestionada se realizó con la tarjeta de crédito del señor Lino mientras dicha tarjeta se encontraba activa el día 1 de febrero de 2015 a las 08:08 en el establecimiento "D'Antony's Fashion" por S/ 1 000,00, siendo que a las 14:59:24 horas del mismo día se efectuó el bloqueo de la tarjeta. Asimismo, el denunciado refirió que el señor Lino no tendría interés para obrar, dado que se efectuó el estorno del monto del consumo no reconocido; no obstante, este último argumento ya fue desestimado en fundamentos anteriores (ver fundamentos 18 a 24, supra).
96. En torno al primer argumento, resulta pertinente mencionar que, como se ha sustentado previamente en el marco general referido a la dinámica de las tarjetas de crédito, las entidades emisoras de las tarjetas están en la obligación de contar con el sustento de las operaciones cargadas ante un reclamo de los titulares de las tarjetas.
97. En esa línea de pensamiento, si bien Falabella ha alegado que la operación fue cargada correctamente, debió presentar el sustento del consumo facturado. No obstante, la entidad bancaria no aportó medio probatorio alguno que acredite su afirmación, sino que, por el contrario, aceptó que no contaba con dicho sustento, por lo que procedió a efectuar un estorno temporal a la línea de crédito del señor Lino por el monto de S/ 1 000,00 el 23 de marzo de 2015, el cual se convirtió en definitivo.
98. Por ende, dado que Falabella no ha acreditado la existencia de un supuesto que lo exima de responsabilidad, corresponde declarar fundada la denuncia contra dicho proveedor por infracción al artículo 19 del Código.

⁹¹ BBVA fue notificado correctamente con la Resolución N° 3 el día 1 de febrero de 2015, por la cual se le otorgó dicho plazo para presentar sus descargos.

MCPD-081A

38



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0343

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 219-2015/LM-CPC

III.2.4. Sobre la atención oportuna de los requerimientos de información

99. La Circular G-176-2014, referida al servicio de atención a usuarios del sistema financiero⁴⁹, establece en su numeral 5.3, que las empresas tienen un plazo máximo de treinta (30) días calendario para atender los reclamos presentados por los usuarios⁵⁰.
100. Como último extremo de su denuncia, el señor Lino indicó que Ripley, Falabella y BBVA no cumplieron con atender oportunamente los respectivos requerimientos de información formulados⁵¹, por lo que se evaluará si dichos proveedores cumplieron con brindar respuesta a los requerimientos del interesado en el plazo establecido.

A. Ripley

101. En sus descargos, Ripley indicó que la respuesta a dicho requerimiento fue realizada con fecha 26 de agosto de 2015, conforme se aprecia en el correo electrónico remitido a la dirección mytury@gmail.com y de la carta JAC/22479-2015, recibida por el interesado el 31 de agosto de 2015. En ese sentido, la respuesta al reclamo se realizó dentro del plazo de ley.
102. Resulta pertinente señalar que el señor Lino presentó su requerimiento de información el día 8 de julio de 2015, por lo que el plazo para atender dicho requerimiento vence el día 8 de agosto de 2015. No obstante, Ripley atendió dicho requerimiento en fecha posterior. Asimismo, Ripley no ha acreditado que en el transcurso de dicho plazo haya remitido alguna comunicación al interesado respecto a una prórroga.
103. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia contra Ripley por infracción al artículo 19 del Código.

B. Falabella

104. En torno a este punto, Falabella solicitó que se otorgue una prórroga para presentar sus descargos. Sin embargo, por Resolución N° 4 del 10 de febrero de 2015, la Secretaría Técnica le denegó dicha solicitud, por cuanto ya se le había concedido una ampliación del plazo por cinco (5) días hábiles.
105. Así, el denunciado no ha presentado ningún medio probatorio que acredite la respuesta brindada al señor Lino respecto a su requerimiento de información del 8 de julio de 2015.
106. Como consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia contra Falabella por infracción al artículo

⁴⁹ Vigente a la fecha de ocurrencia los hechos.

⁵⁰ CIRCULAR G-176-2014, CIRCULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS
5. Requerimiento de información

1.-1

5.3. Las empresas deben dar respuesta a los requerimientos de información en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del requerimiento lo justifique. Las empresas deben tener los acudientes de las estimaciones de plazos, los cuales podrán ser requeridos por la Superintendencia. Esta ampliación debe ser comunicada al solicitante dentro del mencionado plazo, precisando el plazo-estimado de respuesta.

⁵¹ El señor Lino presentó requerimientos de información en fechas 8 de julio de 2015 (Ripley y Falabella) y 13 de julio de 2015 (BBVA).

MCP/067A

28



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015-CPIC

19 del Código.

C. BBVA

107. El señor Lino solicitó, mediante carta del 13 de julio de 2015, información a BBVA referida principalmente a si la tarjeta con la que contaba se encontraba cubierta por un seguro particular. BBVA no presentó sus descargos al respecto.

108. Por ende, corresponde declarar fundada la denuncia contra BBVA por infracción al artículo 19 del Código.

III.3. Medida correctiva

109. El artículo 105 del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁶⁶.

110. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁶⁷ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

111. En su denuncia, el señor Lino solicitó como medidas correctivas: (i) cancelar los gastos por interés

⁶⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo n.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser delegada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutores de procesos sustantivos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las condiciones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto, crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegar facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

⁶⁷ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

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 (...).

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 (...).

MCPIC-061A

30

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

Av. Carlos Izaguirre 988, Dpto. Las Palmeras, Las Olivas, Lima 19 - Perú. Tel: 224 7880 / Fax: 224 01
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NOROCCIDENTAL

EXPEDIENTE N° 213-2015/LM-CPC

moratorio; (ii) cese de amenazas de embargo; (iii) resarcimiento de daño moral y económico; y, (iv) otros que en defensa del consumidor le sea atribuible.

112. Dado que Pacifico incumplió con su deber de idoneidad, en tanto no otorgó la cobertura correspondiente al seguro contratado por el señor Lino, corresponde ordenar a dicho proveedor que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas en los términos señalados en la póliza respecto a los consumos no reconocidos por el interesado realizados con sus tarjetas de crédito de Ripley y BBVA, aplicando el interés moratorio respectivo, determinado en la Ley 28946, del Contrato de Seguro.
113. Por otra parte, corresponderá a BBVA y Falabella, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplir con gestionar la rectificación de la información reportada respecto al señor Lino ante la Central de Riesgos, correspondiente a los montos de deuda y a la clasificación crediticia, considerando lo determinado en la presente resolución.
114. Asimismo, se ordena a BCP que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al señor Lino el total de los descuentos efectuados indebidamente, ascendientes a S/. 1 704,27, aplicando los intereses compensatorios pactados en el contrato de apertura de cuenta de ahorros desde la fecha de descuento (20 de abril de 2015) hasta la fecha de devolución efectiva.
115. En lo que toca al cese de las amenazas de embargo, cabe señalar que el señor Lino no ha acreditado que se le esté amenazando con ejecutar dicha medida. Al respecto, si bien obra en el expediente requerimientos de pago remitidos por Falabella y Ripley, ello no equivale a las amenazas alegadas por el interesado, de modo que corresponde denegar la medida correctiva solicitada.
116. Respecto al resarcimiento, cabe señalar que el Indecopi no otorga indemnizaciones de ningún tipo, por lo que corresponde denegar dicha medida correctiva; sin perjuicio de ello, el señor Lino tiene abierta la posibilidad de hacer valer su derecho ante la autoridad jurisdiccional competente.
117. Debe advertirse al denunciado que el incumplimiento de las medidas correctivas ordenadas será considerado como una infracción grave a los derechos del consumidor. De incumplirse las medidas correctivas, la interesada podrá interponer una denuncia por incumplimiento ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos que resulte competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 125 del Código⁴⁸.

⁴⁸ LEY N° 28971, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 125º.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
Cada Órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y denuncias en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento e liquidación de costas y costas. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean irreparables en dinero (...)

IN-CPC-06/1A

31

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

Av. Carlos Daggelme 888, Urb. Las Palmeras, Las Olivas, Lima 18 - Perú. Telf: 224 7888 / Fax: 224 69

e-mail: presidencia@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015ILA-CPC

III.4. Graduación de la sanción

118. Habiéndose verificado la existencia de más de una infracción administrativa, corresponde determinar la sanción aplicable.
119. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad¹⁴, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
120. Por otro lado, de acuerdo con los artículos 110 y 112 del Código, al momento de aplicar y graduar la sanción, este órgano resolutorio podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar los atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso¹⁵.

¹⁴ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1.-)

a. 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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observarse los siguientes criterios que el orden de protección se señalan a efectos de su graduación:

a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de la infracción;

b. El perjuicio económico causado;

c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;

d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;

e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,

f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁵ LEY 29271, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones Administrativas. El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reinersección y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo n.º 807, Ley sobre Facultades, Formas y Organización del Indecopi, se fija por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impositivas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordena el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

LEY 29871, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 272-2015/LM-CPC

121. En ese sentido, la Comisión para graduar la sanción a imponer considerará los siguientes aspectos:

III.4.1. Denegatoria injustificada de cobertura de seguro vehicular

- i. **Beneficio ilícito producto de la infracción:** en este caso, el beneficio obtenido por Pacifico está constituido por el monto no otorgado al señor Lino como cobertura del seguro contratado, el cual asciende a S/ 8 000,00, lo cual representó un ahorro indebido para el proveedor.
- ii. **Probabilidad de detección:** En el presente caso, la probabilidad de detección es alta, debido a que un consumidor promedio puede verificar fácilmente el cumplimiento de la aseguradora respecto a la cobertura del seguro y, en caso de que ello no se haya producido, procederá a denunciarlo.
- iii. **Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos y corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de manera que dicha sanción no puede ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida.
- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, el comportamiento de Pacifico denota una falta de diligencia no tolerable, pues no cumplió con el procedimiento establecido legalmente para

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 e patrimonio de los consumidores.

Se consideren circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideren circunstancias atenuantes especiales:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputada como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la leyitación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber conducido con la conducta legal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respeto de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para la monitorización, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

M-CPC-801A

33

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

Av. Conde Inca 505, Urb. La Polvorosa, Las Olivas, Lima 19 - Perú. Telf: 224 7500 / Fax: 224 61
 e-mail: informacion@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0348

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015LIMA-CPC

pronunciarse respecto a la solicitud de cobertura del señor Lino, en el sentido de que no acreditó la existencia de una causal que determinara la negativa de cobertura. Además, de acuerdo a lo informado por el señor Lino, producto de la negativa de cobertura, las entidades acreedoras procedieron a reportarlo negativamente ante la Central de Riesgos, por lo que es posible deducir que la falta en la que incurrió el denunciado es grave.

122. Por lo señalado, corresponde imponer a Pacifico una multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código.

III.4.2. Cargos efectuados indebidamente a la línea de crédito

A. Por el cargo de S/. 913,04

- i. **Daño resultante de la infracción:** debe considerarse como daño resultante el monto por el cual se afectó la cuenta de ahorros del señor Lino en vía de compensación, es decir, la suma de S/. 913.04.
- ii. **Probabilidad de detección:** la Comisión considera que la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta, en la medida que un consumidor podrá advertir fácilmente de los descuentos aplicados en sus fondos y ponerlo en conocimiento de la autoridad administrativa.
- iii. **Razonabilidad:** la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos y corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de manera que dicha sanción no puede ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida, lo cual equivale en este caso al monto descontado de la cuenta de ahorros del señor Lino.
- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la compensación a pensiones en un porcentaje que no resulte previsible para el consumidor resulta grave, pues generó un riesgo para su subsistencia, considerando que se le descontó casi la totalidad de lo percibido previamente por honorarios.

123. Por lo señalado, corresponde imponer a BCP una sanción de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código.

B. Por el cargo de S/. 791,03

- i. **Daño resultante de la infracción:** debe considerarse como daño resultante el monto por el cual se afectó la cuenta de ahorros del señor Lino indebidamente, al efectuar el cobro por una deuda no vencida por un monto de S/. 791,03.
- ii. **Probabilidad de detección:** la Comisión considera que la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta, en la medida que un consumidor podrá advertir fácilmente la regularidad de los descuentos aplicados en sus fondos por la entidad bancaria y lo pondrá en conocimiento de la autoridad administrativa.
- iii. **Razonabilidad:** Como ya ha sido señalado, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos y corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de

III-CPC-087A

34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/LM-CPC

manera que dicha sanción no pueda ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida, lo cual equivale en este caso al monto descontado de la cuenta de ahorros del señor Lino.

- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la compensación a pensiones en un porcentaje que no resulte previsible para el consumidor resulta grave, pues generó un riesgo para su subsistencia, considerando que se le descontó casi la totalidad de lo percibido previamente por honorarios.

124. Por lo señalado, corresponde imponer a BCP una sanción de una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código.

III.4.3 Operaciones cargadas indebidamente

A. BBVA

- i. **Beneficio ilícito producto de la infracción:** en el caso, el beneficio ilícito está representado por el monto del consumo cargado indebidamente a la línea de crédito del señor Lino, ascendente a S/ 4 500,00.
- ii. **Probabilidad de detección:** al respecto, la probabilidad de detección es alta, dado que para un consumidor medio resultará sencillo verificar a través de sus estados de cuenta si los consumos cargados a su línea de crédito son correctos y, en caso de no ser así, procederá a denunciar el hecho ante la Autoridad Administrativa.
- iii. **Razonabilidad:** la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos y corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de manera que dicha sanción no pueda ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida, es decir, el monto del consumo no reconocido.
- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la infracción verificada denota una falta de diligencia no tolerable, por lo que corresponde calificarla como grave, dado que se afectó el patrimonio del consumidor sin tener el sustento correspondiente.
125. En consecuencia, corresponde imponer a BBVA una sanción de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 19 del Código.

B. Falabella

- i. **Beneficio ilícito producto de la infracción:** en el caso, el beneficio ilícito está representado por el monto del consumo cargado indebidamente a la línea de crédito del señor Lino, ascendente a S/ 1 000,00.
- ii. **Probabilidad de detección:** al respecto, la probabilidad de detección es alta, dado que para un consumidor medio resultará sencillo verificar a través de sus estados de cuenta si los consumos cargados a su línea de crédito son correctos y, en caso de no ser así, procederá a denunciar el

M-CPC-80/14

35

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

Av. Carlos (Ingiero) 888. Urb. Las Polarisas, Las Olivas, Lima 19 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 01
e-mail: postmasas@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

010600

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015LIMA-CPG

hecho ante la Autoridad Administrativa.

- iii. **Razonabilidad:** la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos y corregir las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor, de manera que dicha sanción no pueda ser menor al beneficio esperado o recibido por el infractor producto de su actividad indebida, es decir, el monto del consumo no reconocido.
- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la infracción verificada denota una falta de diligencia no tolerable, por lo que corresponde calificarla como grave, dado que se afectó el patrimonio del consumidor sin tener el sustento correspondiente.

126. Por ende, corresponde imponer a Falabella una sanción de una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código.

127. Sin embargo, dado que el denunciado ha acreditado haber efectuado el otorgamiento del monto no reconocido a la línea de crédito del señor Lino el 23 de marzo de 2015, esto es, antes de la presentación de la denuncia, cabe considerar tal hecho como una circunstancia atenuante, conforme al artículo 112 del Código. En ese sentido, corresponde sancionar a Falabella con una amonestación.

III.4.4. Falta de atención de requerimiento

A. BBVA

- i. **Daño resultante de la infracción:** se ha verificado que la infracción de BBVA originó en el señor Lino una situación de incertidumbre respecto la adopción de acciones por parte del denunciado frente a los hechos expuestos por el interesado en su requerimiento de información, siendo que este necesitaba la información a efectos de solicitar la indemnización de la empresa aseguradora por los consumos no reconocidos.
- ii. **Probabilidad de detección:** en el presente caso, la probabilidad de detección es alta, debido a que resulta factible que un consumidor denuncie ante la autoridad administrativa hechos como este, ya que resulta sencillo verificar para aquel el cumplimiento en la atención de un requerimiento de información por parte del proveedor.
- iii. **Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos en los proveedores, de manera que estos cumplan con atender las solicitudes presentadas por los consumidores en todos los casos.
- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la falta en la que incurrió el denunciado es leve, pues si bien existe una infracción a la normativa de protección al consumidor, no se aprecia que se haya afectado a otros consumidores o que haya generado un perjuicio de carácter patrimonial al interesado.

INCPG-BBVA

36

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

Av. Carlos Trujillo 888, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 19 - Perú. Telf: 224 7889 / Fax: 224 89
e-mail: peticiones@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SIEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015LM-CPC

128. Por lo tanto, corresponde sancionar a BBVA con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código.

B. Ripley

- i. **Daño resultante de la infracción:** se ha verificado que la infracción del denunciado originó en el señor Lino una situación de incertidumbre respecto la adopción de acciones por parte del denunciado frente a los hechos expuestos por el interesado en su requerimiento de información, dado que no lo atendió en el plazo establecido para ello.
- ii. **Probabilidad de detección:** en el presente caso, la probabilidad de detección es alta, debido a que resulta factible que un consumidor denuncie ante la autoridad administrativa hechos como este, ya que resulta sencillo verificar para aquel el cumplimiento por parte del proveedor en la atención de un requerimiento de información y que dicha atención sea dentro del plazo legal.
- iii. **Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos en los proveedores, de manera que estos cumplan con atender las solicitudes presentadas por los consumidores en todos los casos.
- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la falta en la que incurrió el denunciado es leve, pues si bien existe una infracción a la normativa de protección al consumidor, no se aprecia que se haya afectado a otros consumidores o que haya generado un perjuicio de carácter patrimonial al interesado.

129. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Ripley con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código.

C. Falabella

- i. **Daño resultante de la infracción:** se ha verificado que la infracción del denunciado originó en el señor Lino una situación de incertidumbre respecto la adopción de acciones por parte del denunciado frente a los hechos expuestos por el interesado en su requerimiento de información.
- ii. **Probabilidad de detección:** en el presente caso, la probabilidad de detección es alta, debido a que resulta factible que un consumidor denuncie ante la autoridad administrativa hechos como este, ya que resulta sencillo verificar para aquel el cumplimiento en la atención de un requerimiento de información por parte del proveedor.
- iii. **Razonabilidad:** la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente. En ese sentido, la sanción a ser impuesta debe ser suficiente para generar incentivos en los proveedores, de manera que estos cumplan con atender las solicitudes presentadas por los

MPC-081A

37

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

Av. Carlos Daguarte 948, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 09 - Perú. Telf: 224 7800 / Fax: 224 87
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

011052

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2016LINA-CPC

consumidores en todos los casos.

- iv. **Gravedad de la falta:** en el presente caso, esta Comisión considera que la falta en la que incurrió Falabella es leve, pues si bien existe una infracción a la normativa de protección al consumidor, no se aprecia que se haya afectado a otros consumidores o que haya generado un perjuicio de carácter patrimonial al interesado.

130. Por lo tanto, corresponde sancionar a Falabella con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 del Código.
131. En tal sentido, se requiere a los sancionados el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos de que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

III.5. Costas y costos del procedimiento

132. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
133. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas incurridas por el señor Lino. En consecuencia, Pacifico, BCP, BBVA, Ripley y Falabella deberán cumplir, **solidariamente** en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al interesado la suma de S/. 36,00²².
134. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el interesado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la liquidación de costos correspondiente²³.
135. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de Pacifico, BCP, Ripley, BBVA y Falabella en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

²¹ DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOP:
FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOP:

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso reglado ante el Indecopi, la Comisión o Dirección competente, además de imponer la sanción que correspondiere, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de los costos y costas 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 podrá aplicar las multas previstas en el artículo 38 inciso b) del Decreto Legislativo 715. [Artículo modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29577, Código de protección y defensa del consumidor, publicada el 02 de septiembre de 2013]

²² Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

²³ Que corresponden a los gastos de asesoría legal incurridos para la tramitación del procedimiento.

IN-CPC-367/A

38

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

Av. García Leguía 983, Dtb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima 19 - Perú. Tel: 224 7808 / Fax: 224 67
e-mail: presidencia@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015/LM-CPC

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar improcedente la denuncia del señor Iván Lino Villacorta contra Telefónica del Perú S.A. por cuanto la materia en cuestión es de competencia exclusiva del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia contra El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., dado que se verificó que denegó injustificadamente la cobertura del seguro de protección de tarjetas contratado por el señor Iván Lino Villacorta; asimismo, se dispone sancionar a dicho proveedor con una multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias.

TERCERO: declarar fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la entidad financiera compensó indebidamente sus acreencias con los fondos percibidos por el señor Iván Lino Villacorta por concepto de remuneración, por un monto de S/. 913,04; y, en consecuencia, imponer a Banco de Crédito del Perú una multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias. Asimismo, se declara fundada la denuncia contra dicho proveedor por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se verificó que efectuó un cobro por adelantado por S/. 791,00 con cargo a la cuenta de ahorros del señor Iván Lino Villacorta sin contar con la debida autorización para ello; y, se dispone sancionar a Banco de Crédito del Perú con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

CUARTO: declarar infundada la denuncia contra Banco Ripley Perú S.A. por posible infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que el consumo no reconocido por el interesado fue cargado válidamente.

QUINTO: declarar fundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que cargó un consumo por S/. 1 000,00 a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta sin tener el sustento correspondiente; y, sancionar al proveedor con una amonestación.

SEXTO: declarar fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que cargó un consumo por S/. 4 500,00 a la línea de crédito del señor Iván Lino Villacorta sin tener el sustento correspondiente; y, sancionar al proveedor con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias.

SÉPTIMO: declarar fundada la denuncia contra Banco Ripley Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no atendió oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Iván Lino Villacorta; y, sancionar al proveedor con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

OCTAVO: declarar fundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó no acreditado haber cumplido con atender oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Iván Lino Villacorta; y, sancionar al proveedor con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

IN-CPC-061A

38

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

Av. Carlos Nazajir 988, E-14, Las Palmeras, Las Olivas, Lima 19 - Perú. Tel: 224 7890 / Fax: 224 01
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

0.0054

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 213-2015/MLA-CPC

NOVENO: declarar fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó no acreditó haber cumplido con atender oportunamente el requerimiento de información formulado por el señor Iván Lino Villacorta; y, sancionar al proveedor con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

DÉCIMO: ordenar a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas en los términos señalados en la póliza respecto a los consumos no reconocidos por el interesado realizados con sus tarjetas de crédito de Banco Ripley Perú S.A y BBVA Banco Continental, aplicando el interés moratorio respectivo, determinado en la Ley 29945, del Contrato de Seguro.

Por otra parte, corresponderá a BBVA Banco Continental y Banco Falsabella Perú S.A., en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplir con gestionar la rectificación de la información reportada respecto al señor Iván Lino Villacorta ante la Central de Riesgos, correspondiente a los montos de deuda y a la clasificación crediticia, considerando lo determinado en la presente resolución.

Asimismo, se ordena a Banco de Crédito del Perú que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al señor Iván Lino Villacorta el total de los descuentos efectuados indebidamente, ascendentes a S/. 1 704,27, aplicando los intereses compensatorios pactados en el contrato de apertura de cuenta de ahorros desde la fecha de descuento (20 de abril de 2015) hasta la fecha de devolución efectiva.

DÉCIMO PRIMERO: informar a cada uno de los sancionados que las multas impuestas deberán ser abonadas en cualquiera de las cuentas bancarias¹⁴ del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, recibiendo el comprobante de pago que acredite la cancelación de la misma¹⁵. El monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁶.

¹⁴ Cabe precisar que en la Sede Lima Norte no acepta dinero en efectivo como medio de pago, únicamente podrá efectuarse algún pago con el comprobante de depósito en alguna de las cuentas bancarias del Indecopi.

Cuentas bancarias en nuevos soles:
Banco de Crédito del Perú (Cuenta Corriente) 183-162417-6-01
Banco de Crédito del Perú (Cuenta Corriente) 183-162416-6-71

¹⁵ Con la finalidad de actualizar el pago de la deuda se deberá gestionar el comprobante de ingreso correspondiente en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

¹⁶ LEY N° 29671, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
(...)

La multa aplicada se rebaja en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

M-CPC-091A

40

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

Av. Carlos Trujillo 888, Urb. San Pedernero, Los Olivos, Lima JP - Perú | Tlf: 224 2808 / Fax: 224 82
e-mail: presidencia@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE N° 212-2015/LM-CPC

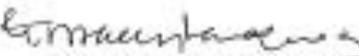
DÉCIMO SEGUNDO: requerir a El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Banco de Crédito del Perú, Banco Ripley Perú S.A., BBVA Banco Continental y Banco Falabella Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos de que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO TERCERO: requerir a El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Banco de Crédito del Perú, Banco Ripley Perú S.A., BBVA Banco Continental y Banco Falabella Perú S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con pagar **solidariamente** al señor Iván Lino Villacorta las costas del procedimiento, ascendentes a S/. 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.

DÉCIMO CUARTO: disponer la inscripción de El Pacifico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Banco Falabella Perú S.A. y de Banco Ripley Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO QUINTO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁸.

Con la intervención de los señores comisionados: Nancy Aracelly Laca Ramos, Diana Angélica Tamashiro Oshiro y Javier Mihail Pazos Hayashida.


NANCY ARACELLY LACA RAMOS
Presidente

¹⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. PROCEDIMIENTO ÚNICO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DE LA COMISIÓN DE REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL.

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuarentena separada. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuarentena separada.

(Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 de septiembre de 2013, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).

¹⁸ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DE LA REVISIÓN DE LOS ACTOS EN VÍA ADMINISTRATIVA.

Recursos administrativos

Artículo 212.- Acto firme

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



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN #153-2016-SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0013-2015/LM-OPC

000481

000482

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : IVÁN LINO VILLACORTA
DENUNCIADOS : BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.
BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que se encontraba expresamente facultado para efectuar la compensación de la deuda del cliente en la cuenta que mantenía bajo su administración.

Por otro lado, se revoca dicho pronunciamiento, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que cargó válidamente el consumo de S/ 1 000,00 a la línea de la tarjeta de crédito del interesado.

Asimismo, se revoca tal resolución, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que cargó válidamente el consumo de S/ 4 500,00 a la línea de la tarjeta de crédito del interesado.

Finalmente, se confirma el enunciado pronunciamiento, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no atendió la misiva cursada por el consumidor.

SANCIÓN:

BBVA Banco Continental S.A.: 1 UIT por no atender la misiva presentada por el cliente.

Lima, 2 de noviembre de 2016



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN #150-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0212-2015-LM-CPC

000482

**ANTECEDENTES**

1. El 26 de agosto de 2015, el señor Iván Lino Villacorta (en adelante, el señor Lino) denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) que el 1 de febrero de 2015 fue víctima de un hurto de diversas tarjetas de crédito que eran administradas por las entidades detalladas a continuación, las mismas que habían incurrido en las siguientes conductas:
 - (i) Banco de Crédito del Perú S.A. (en adelante, Banco de Crédito), cargó indebidamente y sin su autorización- el valor total de dos (02) consumos no reconocidos (ascendentes a S/ 791,03 y S/ 913,24) a la cuenta en la que era depositada su remuneración -la cual se encontraba administrada por tal proveedor-, dejándole únicamente S/ 1,03; por lo que, dado se descontó la totalidad de su sueldo, correspondía que el mencionado denunciado fuera hallado responsable;
 - (ii) BBVA Banco Continental S.A. (en adelante, Banco Continental), cargó indebidamente a la cuenta de la tarjeta de crédito del cliente que era administrada por la mencionada entidad un consumo de S/ 4 500,00 -que no reconocía como válido-; siendo que además no atendió el requerimiento de información que presentó ante esta el 13 de julio de 2015;
 - (iii) Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, Banco Falabella), cargó indebidamente a la cuenta de la tarjeta de crédito del cliente que era administrada por la mencionada entidad un consumo de S/ 1 000,00 -que no reconocía como válido-; siendo que además no atendió el requerimiento de información que presentó ante esta el 8 de julio de 2015;
 - (iv) Banco Ripley Perú S.A. (en adelante, Banco Ripley), cargó indebidamente a la cuenta de la tarjeta de crédito del usuario que era administrada por la mencionada entidad un consumo de S/ 3 500,00 -que no reconocía como válido-; siendo que además no atendió el requerimiento de información que presentó ante esta el 8 de julio de 2015;

1 RUC: 2010047218. Domicilio Fiscal: Calle Centenario N° 156 - Urb. Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima.

2 RUC: 20100130204. Domicilio: Av. República de Panamá N° 3055 - Urb. El Palomar, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

3 RUC: 2030401091. Domicilio: Calle Chinchón N° 1565, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.

4 RUC: 2020702411. Domicilio: Av. Paseo de la República N° 3116 (Piso 11), distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

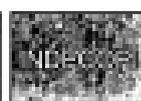
M-SPC-13/18

2/29

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Posa 104, San Jerónimo, Lima 42 - Perú / TAC: 224 7880
e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN #152-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 000-00000-000

00048

- (v) Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), permitió de manera indebida la contratación de unos equipos móviles a su nombre -los cuales no reconocía- sin cumplir con el deber de verificación; y,
- (vi) El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, la Aseguradora), no atendió -hasta la oportunidad de la presentación de la presente denuncia- la cobertura de los siniestros cubiertos por el seguro de protección de tarjetas de crédito contratado a dicha empresa.

2. En su escrito de defensa, Banco de Crédito expuso lo detallado a continuación:

- (i) El señor Lino era titular de la Cuenta de Ahorros N° ***-*****-0-48, la misma que entró en funcionamiento a partir del 8 de noviembre de 2011, tal como podía ser acreditado en el Contrato de Condiciones Generales aportado al presente procedimiento;
- (ii) el cliente era titular de la Tarjeta de Crédito Visa N° *****9027, desde el 12 de noviembre de 2011, lo cual podía ser corroborado en el respectivo contrato;
- (iii) en la medida que el denunciante registraba una deuda en su tarjeta de crédito el 20 de abril de 2015, su empresa procedió a realizar los cargos de S/ 791,03 y S/ 913,24 en la Cuenta de Ahorros N° ***-*****-0-48, importes que se realizaron por compensación de saldos;
- (iv) en la señalada fecha, esto es, el 20 de abril de 2015, la Tarjeta de Crédito Visa N° *****9027 registraba una deuda vencida ascendente a S/ 913,24, correspondiente a la facturación de marzo de dicho año, siendo que se debió cancelar tal importe adeudado el 1 de abril de 2015;
- (v) tal como podía ser apreciado en la facturación con fecha de vencimiento al 1 de abril de 2015, la deuda estaba compuesta por cuotas de efectivos preferentes y por otras cuotas, tales como seguro de desgravamen e intereses;
- (vi) el cargo de S/ 791,03 se realizó con la finalidad de cubrir la facturación del mes de abril de 2015, deuda que incorporaba cuotas de efectivos preferentes y otras cuotas, seguro de desgravamen, penalidad de pago atrasado e intereses;
- (vii) su entidad procedió de manera correcta cuando efectuó las compensaciones, ya que la solicitud de apertura de la Cuenta de Ahorros N° ***-*****-0-48 invocaba las Condiciones Generales por las cuales se regía dicho producto, mediante las que se autorizaba a su entidad a cargar o compensar cargos como los analizados en el presente procedimiento;

5 RUC: 20268702411, Domicilio: Av. Paseo de la República N° 3118 (Piso 11), distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4130-JR/18/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 8212-2018/LM-CP/

00048

- (viii) el contrato de la Tarjeta de Crédito Visa N° *****9027 -suscrito por el interesado- también disponía dicha compensación;
- (ix) se trataba de una compensación convencional;
- (x) si bien el artículo 1290° del Código Civil establecía circunstancias que impedían la compensación, lo cual podía ser sostenido por el cliente, al tratarse de una remuneración, es decir, de un bien parcialmente inembargable;
- (xi) debía considerarse que las causas de exclusión de la compensación previstas legislativamente, como es el caso de las previstas en el mencionado artículo del Código Civil, podrían hipotéticamente resultar aplicables en el caso que un banco se sujetara a lo establecido en el artículo 132° inciso 11 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, o de acuerdo a lo establecido en el artículo 1288° del Código Civil; sin embargo, ello no resultaba aplicable a casos como el particular, en el que se opuso la compensación, en virtud de un acuerdo o convenio celebrado con el deudor;
- (xii) tal como se señaló previamente, el señor Lino autorizó a la entidad financiera a compensar deudas de manera convencional;
- (xiii) las causas legislativas previstas como supuestos de exclusión de derecho de compensación únicamente eran aplicables a la compensación legal, esto es, a la compensación que operaba en contra de la voluntad del deudor;
- (xiv) el consumidor podía acordar o autorizar la compensación en cualquier contexto, incluso en casos de ausencia de un requisito legalmente previsto para que se configurara la posibilidad de la compensación legal, tal como se expresaba en el artículo 1289° del Código Civil;
- (xv) la ley no podía limitar la autonomía de la voluntad de las partes cuando se trataba de acuerdos celebrados por la parte en cuyo interés se establecía una salvaguarda legal y que no afectara el derecho de terceros;
- (xvi) sostener que convencionalmente un deudor no podía acordar la compensación de conceptos excluidos por la legislación en interés de aquel equivaldría a condenar al deudor a serlo indefinidamente, lo cual era un resultado indeseado del Derecho;
- (xvii) la aplicación del artículo 1290° del Código Civil a una compensación convencional resultaba siendo una intromisión desproporcionada en la esfera de la autonomía contractual de los consumidores y una afectación a su derecho de disponer libremente de sus bienes, lo cual era inconstitucional;
- (xviii) los conceptos excluidos del derecho de compensación, en virtud del artículo 1290° del Código Civil no eran aplicables a un caso como el presente, en el que el cliente autorizó de manera convencional o

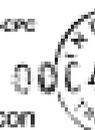


PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4153-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0212-2015/ILN-CPC



contractual la posibilidad de que se compensaran sus deudas con cualquier activo que su empresa mantuviera en su poder;

- (xix) lo sostenido guardaba correspondencia con diversos pronunciamientos previos emitidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante la Resolución 3448-2011/SC2; y,
- (xx) dado que el señor Lino voluntariamente autorizó cargar a su cuenta de ahorros el pago de las obligaciones que mantenía con su entidad, correspondía que la denuncia fuera declarada infundada.

3. Por su parte, Banco Falabella refirió lo sostenido a continuación:

- (i) El 1 de febrero de 2015, se efectuó con la Tarjeta de Crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389 de titularidad del señor Lino y mientras se encontraba activa una operación de consumo de S/ 1 000,00 el 1 de febrero de 2015 a las 09:08 horas, en el establecimiento D' Antonys Fashion;
- (ii) en la impresión de pantalla *Consultas Log* de su sistema podía evidenciarse que la operación cuestionada mostraba clara y expresamente el uso de la información contenida en el plástico de la tarjeta de crédito CMR Visa del denunciante, ello mediante la glosa denominada "Aprobado";
- (iii) el bloqueo de la tarjeta de crédito en cuestión se produjo el 1 de febrero de 2015 a las 14:59 horas, es decir, después de efectuarse la validación de la operación cuestionada, conforme podía corroborarse en su reporte de bloqueo de tarjeta;
- (iv) la responsabilidad por la transacción que se efectuara mientras dicho documento se encontraba activo le correspondía directa y exclusivamente al señor Lino, según lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito;
- (v) la operación no reconocida del señor Lino era de su plena responsabilidad, dado que se efectuó mientras su tarjeta de crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389 se encontraba activa; por lo que fue correctamente cargada a la cuenta vinculada a dicho producto;
- (vi) la labor de identificación era realizada por el personal de los establecimientos afiliados en los que se realizaban tales transacciones;
- y,
- (vii) el 23 de marzo de 2015, su empresa procedió a extomar de la cuenta del señor Lino el consumo no reconocido, con anterioridad a la interposición de la presente denuncia; por lo que correspondía que fuera declarada improcedente, por falta de interés para obrar.

4. Mediante Resolución 0161-2016/ILN-CPC del 17 de febrero de 2016, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4152-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 8213-2015/LM-CPC

- (i) Declaró improcedente la denuncia contra Telefónica por presunta infracción del artículo 19° del Código, en la medida que la materia en cuestión era de competencia exclusiva de OSIPTEL;
- (ii) declaró fundada la denuncia contra la Aseguradora por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que denegó injustificadamente la cobertura del seguro de protección de tarjetas de crédito contratado por el cliente, sancionándolo con una multa de 8 UIT;
- (iii) declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que compensó indebidamente sus acreencias con los fondos percibidos por el usuario por concepto de remuneración por un monto de S/ 913,04, siendo que incluso efectuó un cobro por adelantado de S/ 791,03 con cargo a la cuenta de ahorros del interesado sin contar con la debida autorización para ello, sancionándolo con una multa de total de 3 UIT;
- (iv) declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción del 19° del Código, al haber quedado acreditado que el consumo no reconocido por el interesado fue cargado válidamente;
- (v) declaró fundada la denuncia contra Banco Falabella y Banco Continental por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que cargaron consumos a las líneas de crédito del interesado sin contar con el sustento correspondiente, sancionándolos con una amonestación y una multa de 3 UIT, respectivamente;
- (vi) declaró fundada la denuncia contra Banco Ripley, Banco Falabella y Banco Continental por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no atendieron los requerimientos de información planteados por el consumidor, sancionando a cada uno de estos con una multa de 1 UIT;
- (vii) ordenó que, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, se cumpla con las siguientes medidas correctivas: (a) a la Aseguradora: otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas en los términos señalados en la póliza respecto a los consumos no reconocidos por el interesado realizados con sus tarjetas de crédito de Banco Ripley y Banco Continental, aplicando el interés moratorio respectivo -determinado en la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro-; (b) a Banco Continental y Banco Falabella: gestionar la rectificación de la información reportada respecto al cliente ante la central de riesgos del Sistema Financiero, correspondiente a los montos de deuda y a la clasificación crediticia, considerando lo determinado en tal pronunciamiento; (c) a Banco de Crédito: devolver al cliente el total de los descuentos efectuados indebidamente, ascendentes a S/ 1 704,27, aplicando los intereses compensatorios pactados en el contrato de apertura de cuenta de ahorros desde la fecha de descuento (20 de abril de 2015) hasta la fecha de devolución efectiva;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN #152-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0112-2016/LM-CPC

00048

- (viii) condenó a la Aseguradora, Banco de Crédito, Banco Ripley, Banco Continental y Banco Falabella que cumplan con pagar solidariamente al usuario las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos, una vez que la mencionada resolución quedara consentida; y,
- (ix) dispuso la inscripción de la Aseguradora, Banco de Crédito, Banco Continental, Banco Falabella y Banco Ripley en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 2 de marzo de 2016, Banco Falabella apeló la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, manifestando lo planteado a continuación:
- (i) El pronunciamiento emitido habría incurrido en una causal de nulidad, al contravenir el principio del debido procedimiento y no contar con una motivación congruente, ya que no se consideró el documento denominado Consulta Log de su sistema y correspondiente al consumo cuestionado, el cual aportó a la presente controversia;
- (ii) en dicho documento se podía verificar el sustento de la válida operación no reconocida, ya que expresaba que fue procesada cuando la tarjeta de crédito CMR Visa N° ****.****.****-0389 de titularidad del señor Lino se encontraba activa, registrándose de manera clara y expresa el uso de la información contenida en dicho plástico mediante la glosa Aprobado;
- (iii) eran los establecimientos comerciales afiliados en los que se realizaban las operaciones los que cumplían con la labor de identificación sin que dicha verificación le fuera atribuible a su empresa; y,
- (iv) cuestionó la medida correctiva ordenada, así como la sanción impuesta en su contra, en dicho sentido, en la medida que no había incurrido en la conducta infractora denunciada.
6. Por otro lado, en la misma fecha, Banco de Crédito cuestionó la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, señalando lo siguiente:
- (i) La Sala había establecido en anteriores pronunciamientos que se permitía la posibilidad de cargar en las cuentas de los clientes de entidades como la suya los saldos de las deudas que estos mantuvieran pendientes de pago, cuando ello hubiera sido convencionalmente acordado en sus contratos, incluso en aquellas cuentas en las que se depositaba montos provenientes de remuneraciones y pensiones;
- (ii) actuó de buena fe y bajo la confianza legítima generada por pronunciamientos como los descritos previamente en materia de compensaciones, dado que demostró que dicha compensación se realizó en virtud a lo pactado por las partes;
- (iii) la autoridad pretendió incluir requisitos adicionales a las cláusulas de compensación para reconocer la eficacia obligacional del pacto entre el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4193-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0110-2016/LN-CPC

00048

- consumidor y la entidad;
- (iv) en el presente expediente, obraban dos (02) contratos -uno de apertura de cuentas de ahorro y otro relativo a la tarjeta de crédito-, respecto de los cuales el cliente declaró haber leído y aceptado en su integridad las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, siendo que incluso recibió copia de tales instrumentos;
 - (v) la cláusula aplicable al contrato de tarjeta de crédito del señor Lino señalaba la autorización de Compensación;
 - (vi) debía considerarse la Resolución 4036-2014/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala, a través de la cual se verificó que la autoridad se alejó del criterio adoptado para casos similares al evaluado en el presente expediente sobre la figura de la compensación, procurando la incorporación de requisitos adicionales a los contemplados; y,
 - (vii) cuestionó la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta en su contra y la condena al pago de costas del procedimiento, en la medida que no había incurrido en la conducta infractora denunciada.

7. Asimismo, en la misma oportunidad, Banco Continental apeló la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, sustentando ello según lo planteado a continuación:

- (i) La Administración trasgredió el principio de verdad material, ya que no verificó plenamente los hechos que sirvieron de motivo a sus decisiones;
- (ii) la operación de consumo de S/ 4 500,00 fue realizada válidamente, siendo que la afirmación del denunciante carecía de todo sustento;
- (iii) dicha transacción se efectuó cuando la tarjeta de crédito del cliente se encontraba activa;
- (iv) el señor Lino suscribió con su entidad el Contrato de Tarjeta de Crédito Mastercard Oro, por el cual le otorgó la tarjeta de crédito N° ****,****,****, 1600;
- (v) el usuario asumió la responsabilidad por las operaciones realizadas con anterioridad al bloqueo de la mencionada tarjeta de crédito, estableciéndose un deber de cuidado sobre dicho instrumento;
- (vi) el denunciante era responsable de las operaciones que se efectuaran con su tarjeta de crédito mientras esta se encontrara activa;
- (vii) su empresa no tenía como advertir que quien estaba utilizando la tarjeta no era el cliente;
- (viii) ofreció la impresión de su sistema informático denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31", el cual registraba que la operación cuestionada fue válidamente realizada mediante la incorporación de OK, detallando que para ello se empleó la tarjeta otorgada al cliente, así como la fecha, hora, lugar y realización de esta;
- (ix) los significados de los dígitos registrados en el modo de ingreso del precitado sistema se encontraban desarrollados en el Procedimiento Integrado Conexión Entidades, emitida por SERMEPA, compañía de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4181-2016-DE/DFPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0013-2015-ILM-CPC

000430

- soluciones tecnológicas;
- (x) en tal procedimiento se señaló que los dígitos 1,2 y 5 en sexta, séptima y octava posición del modo de ingreso significaba que la tarjeta estuvo presente, leyéndose la banda magnética;
 - (xi) el establecimiento comercial en el que se produjo el consumo denunciado era el responsable de realizar la verificación de la firma;
 - (xii) el documento expedido por su sistema, denominado como 'Datos de la Tarjeta' mostraba que la tarjeta de crédito N° ****-****-****-1600, al momento de realizada la transacción no reconocida, se encontraba activa, siendo que este fue bloqueado recién el 1 de febrero de 2015, esto es, después de efectuada la operación denunciada;
 - (xiii) atendió oportunamente el requerimiento de información planteado por el cliente, siendo que a dicha oportunidad no existía un plazo máximo de atención de instrumentos como el cursado por el usuario;
 - (xiv) mediante misiva del 13 de agosto de 2015, su empresa le indicó al señor Lino que ampliaría el plazo de atención de su carta del 13 de julio de dicho año, documento que fue válidamente notificado. Cabe agregar que la respuesta plena a ello se cursó el 25 de agosto de 2015;
 - (xv) atendió el mencionado requerimiento de información del usuario, dentro de un plazo razonable; y,
 - (xvi) cuestionó la sanción impuesta en su contra y la condena al pago de costas del procedimiento, en la medida que no había incurrido en las conductas infractoras enunciadas previamente.
8. El 27 de julio de 2016, el señor Lino presentó escritos reiterando los hechos atribuidos en contra de Banco Falabella, Banco de Crédito y Banco Continental.
9. En la medida que el denunciante no ha apelado el extremo de la resolución recurrida, en el que se dispuso declarar infundada la denuncia contra la Caja por presunta infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no requirió un pago indebido al cliente, toda vez que este perdió el beneficio del Fondo Mi Vivienda al haber cancelado anticipadamente su crédito hipotecario, corresponde tener dicho extremo como consentido. Por consiguiente, únicamente se analizarán los cuestionamientos impugnados por la entidad financiera.
10. Finalmente, correspondía considerar como consentidos los extremos detallados a continuación, toda vez que no se habían formulado cuestionamientos al respecto, por las partes que contaban con la facultad de interponer ello:
- (a) En el que se declaró improcedente la denuncia contra el señor Lino contra Telefónica por presunta infracción del artículo 19° del Código, en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 000-2016-INSPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0212-2016/MLA-CPC

00049

la medida que la materia en cuestión era de competencia exclusiva de OSIPTEL;

- (b) en el que se declaró infundada la denuncia contra Banco Ripley por presunta infracción del 19° del Código, al haber quedado acreditado que el consumo no reconocido por el interesado fue cargado válidamente;
- (c) en el que se resolvió declarar fundada la denuncia contra la Aseguradora por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que denegó injustificadamente la cobertura del seguro de protección de tarjetas de crédito contratado por el cliente, sancionándolo con una multa de 8 UIT; y,
- (d) en el que se declaró fundada la denuncia contra Banco Ripley y Banco Falabella, al haber quedado acreditado que no atendieron los requerimientos de información planteados por el consumidor, sancionándolos -respectivamente- con una multa de 1 UIT;
- (e) en el que se dispuso ordenar que, en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, la Aseguradora cumpla con otorgar la cobertura del seguro de protección de tarjetas en los términos señalados en la póliza respecto a los consumos no reconocidos por el interesado realizados con sus tarjetas de crédito de Banco Ripley y Banco Continental, aplicando el interés moratorio respectivo -determinado en la Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro-;
- (f) en el que se condenó a la Aseguradora, Banco Falabella y Banco Ripley a pagar solidariamente al usuario las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos, una vez que la mencionada resolución quedara consentida; y,
- (g) en el que se dispuso la inscripción de la Aseguradora, Banco Falabella y Banco Ripley en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Por lo que, únicamente serán analizadas las formulaciones impugnativas planteadas por los recurrentes.

ANÁLISIS

(i) Cuestión previa: de los alcances de la figura de compensaciones

11. Mediante Resolución 2 del 13 de enero de 2016, la Comisión admitió a trámite la denuncia contra Banco de Crédito por infracción del artículo 19° del Código, imputándole el siguiente hecho infractor:

«(...) habría cargado a la cuenta sueldo del señor Iván Lino Villacorta los importes de S/ 791,03 y S/ 913,24 sin contar con la autorización correspondiente»



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN #182-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0212-2015-LM-CPIC

12. Sobre el particular, este Colegiado estima que resulta conveniente precisar los alcances del comportamiento ilícito atribuido a la denunciada, a fin de determinar su responsabilidad.

De la compensación

13. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define etimológicamente al verbo compensar como el hecho de "igualar en opuesto sentido el efecto de una cosa con el de otra", consignando como ejemplo el compensar las pérdidas frente a las ganancias.
14. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1288^o del Código Civil, la compensación constituye un mecanismo de extinción total o parcial de dos o más obligaciones recíprocas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. Ello, supone que, en la estructura de las indicadas obligaciones, las partes involucradas mantengan, a la vez, una dualidad de situaciones jurídicas subjetivas, toda vez que se encontraran tanto en la posición del acreedor que exige la realización de una conducta debida (situación jurídica subjetiva de ventaja activa), como en el estado del deudor que conserva el compromiso de cumplir una conducta (situación jurídica subjetiva de desventaja activa).
15. Si bien la ejecución de la prestación en la forma prevista en el título constitutivo de toda obligación, donde se opone el débito de un deudor y el crédito de un acreedor independientes entre sí, implicará, de manera simultánea: (i) la satisfacción del interés del acreedor; (ii) la liberación del deudor; y -como consecuencia de aquellas- (iii) la extinción de la obligación que los vinculaba; en el caso de la compensación, la extinción de las obligaciones se realizará sin que las prestaciones que son objeto de las mismas se verifiquen de manera efectiva, bastando simplemente que una de las partes involucradas se libere de su deuda oponiendo a esta el derecho de crédito del cual también es titular frente a la misma contraparte. De ahí que, al no mediar pago alguno, la doctrina entienda que la compensación principalmente conlleva, en estricto, a la liberación del deudor.
16. A efectos de alcanzar el efecto de mutua neutralización de las obligaciones:

¹ Consulta Virtual en el siguiente enlace: <http://portal.leg.pe/portal/>

² CÓDIGO CIVIL. LIBRO VI SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO IV. Artículo 1288^o. Por la compensación se extinguen las obligaciones recíprocas, líquidas, exigibles y de prestaciones fungibles y homogéneas, hasta donde respectivamente alcancen, desde que hayan sido opuestas la una a la otra. La compensación no opera cuando el acreedor y el deudor la excluyen de común acuerdo.

³ Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Volumen VI. 1^o edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2004. Pág. 720.

⁴ DÍEZ-PICAZO, Luis. Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial. Volumen II. Las relaciones obligatorias. 5^o edición. M-SPC-13/15 11/20



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
con Especialidad en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4152-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 2013-2015LM-CPC

L000049
NO VALE

00049

la compensación exige que respecto a estas concurren las siguientes características: (i) recíprocas; (ii) líquidas; (iii) exigibles; y, (iv) de prestaciones fungibles y homogéneas.

17. La reciprocidad de las obligaciones a compensar, alude a la convivencia de las situaciones jurídicas recaídas en las partes involucradas, siendo estas a la vez acreedor y deudor de las relaciones obligatorias, procedentes de un mismo título¹⁰ o de relaciones jurídicas diversas.
18. Con la finalidad de extinguir las obligaciones pretendidas, la compensación deberá versar sobre deudas cuyo importe se encuentre plenamente determinado, conocido por las partes o pasible de serlo a partir de una operación simple, excluyéndose aquellas pendientes de liquidación; operando exclusivamente respecto de obligaciones exigibles, es decir, sin plazo de vencimiento¹¹ o cuyo plazo hubiese culminado y, en consecuencia, el acreedor se encontrase habilitado para requerir su inmediato cumplimiento.
19. Finalmente, la fungibilidad y homogeneidad pretendida se dirige a destacar la necesidad de que las prestaciones a compensar manifiesten un contenido cualitativamente equivalente en relación a su cumplimiento, es decir, que pertenezcan al mismo género¹².
20. En consecuencia, la figura de la compensación se verificará respecto a la extinción pretendida entre obligaciones recíprocas con identidad de sujetos, por un importe determinado, al vencimiento del plazo para su cancelación y de similares condiciones.

Del débito automático

21. El convenio de débito automático¹³ constituye una herramienta ofrecida por las entidades financieras destinada a reducir en el saldo disponible de las cuentas bancarias de sus clientes el importe de las obligaciones que mantengan pendientes de cancelación por servicios que son regularmente facturables,

Madrid, Civitas, 1996. Pág. 536536.

¹⁰ Es el caso de las obligaciones recíprocas surgidas de la misma fuente. El arrendador que compensa su obligación de restituir al arrendatario el dinero constituido en garantía por la devolución del automóvil rentado, con la obligación del arrendatario de pagar el precio de cada día de alquiler del vehículo arrendado.

¹¹ CÓDIGO CIVIL, LIBRO VI, SECCIÓN SEGUNDA, TÍTULO II, CAPÍTULO PRIMERO. Artículo 1249°. Si no hubiese plazo designado, el acreedor puede exigir el pago inmediatamente después de contraída la obligación.

¹² GROVETTO HUERTA, Javier. Código Civil comentado por los 100 mejores especialistas. Volumen VI. 1ª edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2004. Pág. 737-731.

¹³ Diccionario Financiero. Defensor del Cliente Financiero. Boletín N° 8, Octubre 2006. Pág. 3. "Débito: (ver cargo) Operación que consiste en hacer una reducción en el saldo disponible de una cuenta o en la línea disponible de una tarjeta de crédito."

M-SPC-13/18

12/29

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prusa 304, San Borja, Lima 41 - Perú / Tlf: 224 7500
e-mail: promocion@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RESOLUCIÓN #132-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0073-2015/ELA-CPC

00049

tales como el pago de facturas o recibos de impuestos, las prestaciones de servicios públicos (luz, agua y teléfono), las mensualidades de afiliación a revistas, clubes, entre otros; procurando que sean oportunamente atendidos, a fin de evitar incurrir en retraso.

22. En este supuesto, el usuario informa al prestador del servicio las fechas de vencimiento de los pagos pretendidos, a fin de que la entidad financiera, valiéndose del mecanismo operativo del cargo en cuenta, atienda su obligación en la mencionada fecha, descontando lo adeudado del saldo disponible de su cuenta y abonándolo a favor del respectivo acreedor, sea el mismo proveedor o un tercero, generándose un resumen de cuenta¹⁴ como comprobante de pago.
23. Entonces, a diferencia de la compensación, que presupone la existencia de un derecho potestativo traducido en la facultad del deudor de extinguir su obligación oponiéndola a una prestación homogénea, líquida, exigible y recíproca con el acreedor; el convenio de débito automático presume, en atención a un previo acuerdo con el usuario, el surgimiento de una orden que la entidad financiera, que administra las cuentas del cliente, se compromete a realizar, con la finalidad de honrar sus obligaciones sin requerir aguardar que las mismas sean exigibles¹⁵.
24. En virtud a la citada distinción, cabe resaltar que, en el marco del procedimiento especializado en protección al consumidor, la Sala reconoce que la presunta compensación indebida configura una conducta infractora distinta al supuesto débito automático irregular y, en consecuencia, existen pronunciamientos que determinan responsabilidad de los administrados sobre cada uno de dichos ilícitos¹⁶.

14. Tales como los detalles de movimientos de la cuenta.

15. VODANOVIC RONGUILLO, Ujatica. Punto de Vista: Cargos en cuenta. Diario El Comercio, 2011. La autora señaló que el débito automático "es una figura "contractual" que constituye una práctica usual en el sistema financiero, y que consiste en que, conforme vayan venciendo las cuotas del crédito asumido, el importe correspondiente sea directamente descontado de las cuentas de depósito que cualquiera de ellos mantiene en la empresa bancaria acreedora, lo cual es conocido como autorización para cargo en cuenta. Este supuesto no constituye una compensación y ni qué decir un embargo por cuanto no importa la aplicación unilateral del depósito a la acreencia tras su vencimiento, sino que dicho cargo ha sido previamente instruido por deudor, equivaliendo a un pago; por lo que, siendo un retiro autorizado de fondos para ser aplicados a la cancelación total o parcial de una deuda, su ejecución es viable aún sobre dinero que puede ser considerado intangible en la medida que sea de libre disposición del cliente como, inclusive, es el caso de las remuneraciones."

16. Procedimientos cuya imputación atizó a presuntas compensaciones indebidas: Ver Resoluciones 3448-2011/SGC-INDECOPI; 0648-2012/SGC-INDECOPI; 0417-2012/SGC-INDECOPI; 0696-2012/SGC-INDECOPI y 2460-2012/SGC-INDECOPI, entre otras.
Procedimientos cuya imputación atizó a presuntos débitos automáticos irregulares: Ver Resoluciones 1806-2012/SGC-INDECOPI; 3046-2012/SGC-INDECOPI; 3253-2013/SPC-INDECOPI; 3636-2012/SPC-INDECOPI; 0467-2013/SPC-INDECOPI; y, 1893-2013/SPC-INDECOPI, entre otras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 443-2018-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0212-2018/ML-CPC



Del embargo

25. Sin perjuicio de las distinciones, antes mencionadas, que guardan entre sí la compensación y el convenio de débito automático, ambas figuras se distinguen de la que alude al embargo, en su origen, formalidad y finalidad.
26. El artículo 642° del Código Procesal Civil¹⁷ señala que el embargo constituye una medida cautelar¹⁸ que es solicitada ante el Juez cuando la razón del proceso se pueda expresar en dinero, consistente en la afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aun cuando este se encuentre en posesión de tercero, con las reservas que para este supuesto prescribe la ley.
27. Precisamente, el embargo implica la necesaria intervención judicial de un determinado bien o varios bienes¹⁹, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de un eventual pronunciamiento favorable, conforme al carácter conservativo o innovativo de la tutela, es decir, prohibiendo o imponiendo la mutación del estado de hecho²⁰ a efectos de garantizar la practicidad del proceso definitivo, es decir, la ejecución de la pretensión que sea amparada.
28. En tal sentido, mientras a través de la compensación el deudor, en ejercicio de su derecho potestativo, busca voluntariamente liberarse de su obligación, pretendiendo su extinción parcial o integral, así como en el convenio de débito automático decide encargar a la entidad que administra sus cuentas, la afectación de las mismas procurando la cancelación oportuna de sus adeudos; el embargo deriva de una actuación jurisdiccional que se dispone a cautelar, *in audita parte*²¹, determinados valores del obligado para la satisfacción del crédito del acreedor²².

17 CÓDIGO PROCESAL CIVIL, SECCIÓN QUINTA, TÍTULO IV, CAPÍTULO II, Artículo 642°. Cuando la pretensión principal es apreciable en dinero, se puede solicitar embargo. Este consiste en la afectación jurídica de un bien o derecho del presunto obligado, aunque se encuentre en posesión de tercero, con las reservas que para este supuesto señala la ley.

18 Cuya naturaleza principal es que es un proceso instrumental al servicio de otro proceso.
MONROY PALACIOS, Juan José. Bases para la formación de una teoría cautelar. Comunidad, Lima, Perú, 2002. Pág. 132.

19 Diccionario Financiero. (Defensor del Cliente Financiero. Boletín N° 8, Octubre 2009. Pág. 5.
"Embargo: intervención judicial de un determinado bien o de varios bienes (medida cautelar que se solicita al juez cuando la razón del proceso se puede expresar en dinero). Está autorizado por una sentencia judicial, ya sea por razón de delito o con la finalidad de fijar (reservar) esos bienes para el cumplimiento de las responsabilidades derivadas de la falta de pago de los créditos obtenidos."

20 GARNELLITTI, Francisco. Instituciones del Proceso Civil. Volumen 1. 4ª edición, Colección Ciencia del Proceso. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas EuropaAmérica.

"... el embargo puede funcionar desde un punto de vista como una prohibición (conservativo) pero también una imposición (innovativo) cuando se tiene que realizar un traslado de los bienes embargados."

21 Eto quiere decir, que su trámite será conocido solo por quien lo solicitó y no por el afectado, siendo este notificado una vez que se ejecute.

22 PRIETO CASTRO, Leonardo.

"... y acto del órgano jurisdiccional, por el cual los bienes y derechos del deudor, a los que se refiere, se

M-SPC-13/18

14/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0152-2015/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 8212-2015/ILM-CPC

1008494
NOV 2015

0004

De la posición de la Sala

29. La figura de compensaciones ha sido recogida en la normativa que rige el sistema financiero peruano a través del artículo 132º de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, que establece distintas medidas que pueden ser utilizadas por las empresas de este sistema para atenuar los riesgos para el ahorrista, siendo una de ellas la compensación entre las acreencias y los activos del deudor que mantuviera en su poder, precisando que los activos legal o contractualmente declarados intangibles serán excluidos de este derecho.
30. Por su parte, el artículo 648º del Código Procesal Civil define los bienes calificados como inembargables, incluyendo a las remuneraciones y pensiones cuando no excedan las 5 URP²³, siendo el exceso embargable solo hasta por una tercera parte²⁴.
31. Si bien a partir de dichas normas podía entenderse que el ordenamiento impedía el derecho de compensación para remuneraciones cuando éstas no eran mayores a 5 URP²³, lo cierto es que al no existir una disposición que de manera expresa y suficiente prohibiera a las entidades del sistema financiero a compensar sus acreencias con las remuneraciones o pensiones de sus clientes que fuesen menores a dicho importe, se evidenció que ello se debía únicamente a una interpretación de leyes ubicadas en cuerpos normativos distintos, con ámbitos de aplicación y fines diferentes.
32. Por tanto, considerando los efectos o consecuencias que tal decisión podía generar en el mercado crediticio, mediante Resolución 3448-2011/SC2-INDECOPI, la Sala destacó la necesidad de diferenciar el embargo judicialmente ordenado a ejecutar sobre haberes o pensiones, de aquel supuesto en que el consumidor afecta libre y voluntariamente su remuneración o pensión para atender, en vía de compensación, sus obligaciones, debido a

declaran y quedan a la satisfacción del crédito del acreedor.”

En: HERNÁNDEZ LOZANO, Carlos A. Proceso Civil. Lima, Ediciones Jurídicas, 1995. Pág. 118, 120 y 122.

- 23 Es decir, a la fecha, la suma de S/. 1 650,00, considerando que el valor de la Unidad de Referencia Procesal (URP) equivale al 10% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), que de acuerdo al Decreto Supremo 2642012EF, expedido por el Ministerio de Economía y Finanzas, durante el año 2013 asciende a S/. 3 700,00.
- 24 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, TÍTULO IV, CAPÍTULO II.**
Artículo 648°. Son inembargables (...)
6. Las remuneraciones y pensiones, cuando no excedan de cinco Unidades de Referencia Procesal. El exceso es embargable hasta una tercera parte. Cuando se trata de garantizar obligaciones alimentarias, el embargo procederá hasta el sesenta por ciento del total de los ingresos, con la sola deducción de los descuentos establecidos por ley.
- 25 Ver la Resolución 0199-2010/SC2-INDECOPI.

M. SPC-1310 15/09
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 194, San Borja, Lima 11 - Perú / Tlf: 224 7300

e-mail: postmaster@indecopt.gob.pe / Web: www.indecopt.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4192-2018-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 8242-2018-ILA-SPC

000497

que –conforme a lo desarrollado en párrafos precedentes– son figuras legalmente diferentes.

33. Así, la prohibición contenida en el artículo 648º del Código Procesal Civil cobra sentido únicamente en su literalidad, esto es, en el caso específico de embargos, mas no en la compensación libre y voluntariamente pactada con el consumidor al constituir el ejercicio de un derecho potestativo traducido en un acto de disposición patrimonial dentro de la esfera de la autonomía privada de toda persona, respecto al cual no existe normativa que establezca mínimos sobre los que no podría operar dicho acto voluntario.
34. Ello, en la medida que aquel caso donde el consumidor voluntariamente decidió afectar los fondos de su cuenta de remuneraciones o pensiones para el pago de las obligaciones que mantenía con una institución bancaria³⁶, no es un acto que debe ser siempre entendido como perjudicial que amerite generar una regla de prohibición absoluta, siendo que configura la liberación del usuario de la responsabilidad de acercarse a una agencia bancaria para lograr el cumplimiento de su obligación vencida, pues en virtud de la autorización previamente brindada, la entidad financiera compensará los activos del consumidor que mantenga en su poder con las acreencias exigibles que tenga frente a aquél, de acuerdo a los parámetros contractuales convenidos y en el marco de la autonomía privada que le es reconocida desde la propia Constitución³⁷.
35. Incluso, respecto a la libertad antes referida, mediante Decreto Supremo 003-2010-TR, que modificó el Decreto Supremo 00198-TR que estableció Normas Reglamentarias relativas a la Obligación de los Empleadores de llevar Planillas de Pago, expedido por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, se estableció que en los casos donde el pago de remuneraciones se realiza por intermedio de una entidad del sistema financiero, los trabajadores tienen el derecho a cambiar de empresa administradora de tales fondos, comunicándoselo al empleador, así como indicándole la nueva cuenta donde se le efectuaran los depósitos por dicho concepto³⁸.

³⁶ Por ejemplo, cancelando las cuotas del préstamo hipotecario, tarjeta de crédito o préstamo vehicular otorgado con los bancos sean cobrados con cargo a los fondos de su cuenta de remuneraciones, una vez que se tornasen exigibles.

³⁷ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993. TÍTULO I. CAPÍTULO I.
Artículo 2º. Toda persona tiene derecho:
(...)
14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

³⁸ DECRETO SUPREMO 003-2010-TR.
MODIFICA EL DECRETO SUPREMO 001-98-TR.
NORMAS
REGLEMENTARIA RELATIVAS A LA OBLIGACIÓN DE LOS EMPLEADORES DE LLEVAR PLANILLAS DE PAGO. Artículo 16º. El pago de la remuneración podrá ser efectuado directamente por el empleador o por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4153-2015-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 8213-2015LM-CPC

00049

0004

36. Una interpretación en sentido contrario validaría el incumplimiento de obligaciones generando una excepción a favor de los deudores, que se opone a su proceder anterior, cuando voluntariamente dieron su consentimiento para una eventual compensación; circunstancia que en la práctica bancaria suele tener incidencia en las condiciones de otorgamiento del crédito por constituir una facilidad –autorizada– de cobro para la institución bancaria.
37. Adicionalmente, desde el punto de vista mercantil, conviene notar que convalidar la restricción de la compensación acordada entre administrados desplegaría efectos adversos para el sistema financiero, incrementándose el costo del crédito para aquellas personas que perciben rentas bajas, dificultándose su acceso a través de la imposición de una tasa de interés más alta o la constitución de garantías, es decir, generándose gastos adicionales para el consumidor, toda vez que en atención a la pretendida prohibición de compensación, las entidades financieras verán obstaculizada la oportuna recuperación de cartera y, en consecuencia, a fin de prevenir cubrir las eventuales pérdidas, restaran valor a los ingresos de sus usuarios y, en el peor de los casos, podría originarse la contracción de la oferta de crédito por parte del sistema bancario.
38. Esto, en la medida que el riesgo crediticio de las personas con rentas bajas es superior al que presentan quienes ostentan mayor solvencia, debido a que gran parte de sus ingresos son destinados a la atención de necesidades básicas inmediatas y pocos fondos restan para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Ello, en concordancia a la obligación de las entidades financieras de asegurarse de contar con liquidez suficiente para hacer frente al público ahorrista.
39. Por el contrario, cuando un acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones con el propósito de asegurar el cumplimiento de la prestación debida, el consumidor imprevistamente ve afectada sus remuneraciones debido a la propia naturaleza del embargo –dictada in audita

intermedio de terceros, siempre que en este caso permita al trabajador disponer de aquella en la oportunidad establecida, en su integridad y sin costo alguno.

[...]

2. Durante la vigencia de la relación laboral el trabajador podrá comunicar al empleador, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes correspondiente al pago de la remuneración, el cambio de la empresa del sistema financiero y la indicación del número de cuenta.

20. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993. TÍTULO III, CAPÍTULO V.

Artículo 87°. El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía. [...]

LEY 26782. LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGÁNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. SECCIÓN SEGUNDA. TÍTULO PRIMERO. CAPÍTULO I. Artículo 130°. Con arreglo a la Constitución Política, el Estado promueve el ahorro bajo un régimen de libre competencia.

M-SPC-13119

17/29

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

Calle De la Prusa 304, San Borja, Lima 41 - Perú / Tlf: 224 3808

e-mail: comunicar@indecopei.gob.pe / Web: www.indecopei.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4902-2018-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 8212-2018-DAI-CP



parte—, situación que podría frustrar la proyección y provisión de ingresos realizada por el consumidor para la atención de sus necesidades básicas en el corto plazo e, incluso, poner en riesgo su propia subsistencia. En la misma desprotección se encontraría aquel consumidor que ve afectado sus haberes o pensiones sin haber previamente consentido la compensación de sus deudas exigibles en oposición a sus activos a favor de su acreedor.

40. Al respecto, cabe citar un fragmento del pronunciamiento expedido por el Tribunal Constitucional en relación del Expediente N° 06912004AA/TC-27 tramitado en atención al recurso extraordinario interpuesto por el señor José Linder Salinas Aguilar contra la sentencia de la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia del Santa que declaró improcedente su acción de amparo por la que cuestionó el embargo en forma de retención dispuesto por el Ejecutor Coactivo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote sobre la cuenta de ahorros donde percibía sus remuneraciones y que debía ser ejecutado por el banco que administraba dicha cuenta, donde se precisó lo siguiente:

“(...) Por consiguiente, el artículo 33, inciso d) de la Ley 26979, respecto al embargo en forma de retención sobre depósitos en poder de terceros, de ninguna manera puede ser interpretado de forma tal que permita el embargo de cuentas bancarias –cuando se acredite que corresponden a pago de haberes–, desconociendo el artículo 648, inciso 5), del Código Procesal Civil, puesto que no es posible autorizar en sede administrativa lo que ni siquiera un juez en la vía judicial está facultado para afectar. (...)”

41. Es decir, la restricción aludida por el Tribunal Constitucional se dirige expresamente a la figura del embargo, por lo que sus alcances no deberían ser extendidos a un escenario en el cual –en ejercicio de su derecho potestativo– el consumidor libre y voluntariamente decida afectar su remuneración a fin de extinguir las obligaciones exigibles que mantiene pendientes de cancelación, para cuyos efectos faculta previa y explícitamente a las entidades financieras a compensarlas con los activos que le administran, con la finalidad de liberarse de sus adeudos.
42. En consecuencia, indagar el monto de los ingresos de los deudores para afectar sus haberes o pensiones, es un supuesto a tomar en cuenta cuando el acreedor recurre a la autoridad jurisdiccional para lograr forzosamente una medida de embargo sobre los fondos de la cuenta de remuneraciones o pensiones; pero, ese no es el escenario ni la condición en la que opera la compensación libre y voluntariamente autorizada²⁰.
43. Por ello, en el procedimiento especializado en protección al consumidor

²⁰ LEOESMA HARRÁEZ, Mariela. *Compensación y bienes inembargables: más vale tarde que nunca*. Diálogo con la Jurisprudencia N° 162. Lima, 2012, p. 7066.



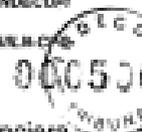
PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN #152-DENEGPO-INDECOPI

EXPEDIENTE 0070-2015-000000000

0000493



corresponderá a la autoridad administrativa verificar si la entidad financiera denunciada contaba con la correspondiente previa, voluntaria y expresa facultad conferida por el consumidor que le permitía realizar la compensación de sus adeudos vencidos con cargo a los activos que mantenía bajo su administración, a efectos de determinar su responsabilidad.

Sobre la responsabilidad de Banco de Crédito

44. El señor Lino denunció que, sin su autorización, el 20 de abril de 2015 la entidad descontó los importes de S/ 791,03 y S/ 913,24 de la Cuenta de Ahorros ***-*****-0-48 donde percibía su remuneración mensual para cobrarse la deuda de su Tarjeta de Crédito Visa.
45. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que compensó indebidamente sus acreencias con los fondos percibidos por el usuario por concepto de remuneración por un monto de S/ 913,04, siendo que incluso efectuó un cobro por adelantado de S/ 791,03 con cargo a la cuenta de ahorros del interesado sin contar con la debida autorización para ello.
46. Sin embargo, contrariamente a lo indicado por la Comisión, conforme se aprecia de los documentos incorporados al expediente, la Sala verificó que el propio denunciante autorizó previa, voluntaria y expresamente al Banco a cobrar el saldo deudor de sus acreencias, configuradas por las deudas de su Tarjeta de Crédito Visa de la cuenta de ahorros que mantenía en dicha empresa.
47. Ello, en la medida que de acuerdo a los documentos obrantes a fojas 251 a 270 del presente expediente, la solicitud de tarjeta de crédito, la hoja resumen y el contrato de tarjetas de crédito, así como sus modificatorias, entre otros, eran documentos que se encontraban debidamente suscritos por el señor Lino, siendo que este Colegiado ha constatado que el 12 de noviembre de 2011 el interesado declaró conocer y aceptar las estipulaciones recopiladas en el acuerdo relativo a dicho producto financiero, de acuerdo a lo siguiente:

Solicitud de tarjeta de Crédito

"Declaraciones y Firmas

Las cuentas, depósitos, tarjetas electrónicas y demás servicios que se abran o presten en mérito a la presente solicitud, estarán regidos por las condiciones que constan en el contrato que rige las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del Banco, el mismo que declaro haber leído y aceptar en su

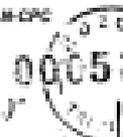


PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4152-2015-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0072-2015-LM-CPC



integridad. Declaro así mismo, haber recibido una copia del contrato. (...)”

Hoja Resumen Tarjeta de Crédito Visa Clásica \$/ 700

“Declaro haber leído y revisado la hoja resumen, el contrato, la póliza de seguro y las recomendaciones de la tarjeta; que todas las dudas relacionadas a estos documentos fueron absueltas; y que firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en estos documentos”

Contrato de Tarjetas de Crédito

“(...) declaro y reconozco que los datos y declaraciones consignados en este documento son exactos, ciertos y fidedignos. Por este acto, dejo expresa constancia que instruyo y autorizo al Banco a modificar y/o sustituir el último domicilio que el Banco tuviere registrado, por el indicado en este documento, autorizando en consecuencia al Banco para aplicar el nuevo domicilio a todos los demás productos o servicios que tengo o pueda tener en el Banco.

“Cláusulas generales de contratación en procedimiento de aprobación por SBS”

48. En virtud a ello, a través del Contrato de Tarjetas de Crédito, y sus modificatorias -las cuales obran a 262 a 263 del presente expediente y que no han sido observadas o cuestionadas por el cliente, se facultó al proveedor a cargar sus obligaciones exigibles en las cuentas que ostentaba bajo su administración, tal como se reproduce a continuación:

“(...)”

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el BANCO queda autorizado a cargar en cualquier cuenta o depósito o a aplicar cualquier valor o bien de propiedad del CLIENTE y que tenga en su poder, los que son afectados en garantía preferente a su favor. Efo se podrá hacer en cualquier momento y sin previo aviso ni formalidad alguna distinta a la presente autorización, aplicándose a su producto para amortizar o cancelar cualquier saldo deudor de la Cuenta Tarjeta. (...)”

49. Siendo así, en la medida que existían adeudos a la tarjeta de Crédito del cliente, cargos que no fueron desconocidos por este (toda vez que en su denuncia se limitó a cuestionar el mencionado débito de su cuenta de ahorros), el 20 de abril de 2015 se produjo la compensación de los mismos con cargo a los fondos de la cuenta de ahorros ***-*****-0-48 del cliente donde se le depositaban sus haberes, los cuales -dado que no ha sido contradicho- resultaban siendo exigibles y, en atención a la previa y expresa autorización brindada eran compensables.

50. Al respecto, la Sala estima pertinente destacar que la compensación materia de denuncia únicamente perseguía recuperar una acreencia generada por el endeudamiento voluntariamente asumido por el señor Lino, a través de la línea



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Potestades al Consumidor

RESOLUCIÓN 4151-2016/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0213-2016/LM-CPC

0055

de tarjeta de crédito que el Banco le concedió en atención a sus pedidos, cuyos pagos oportunos incumplió, tal como la propia denunciante ha reconocido.

51. De acuerdo a reiterados pronunciamientos emitidos por el Tribunal Constitucional⁵¹, el derecho a la libertad contractual "se concibe como el acuerdo o convención de voluntades entre dos o más personas naturales y/o jurídicas para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica de carácter patrimonial (...)". De este modo, la libertad contractual "garantiza la autodeterminación para decidir la celebración de un contrato, así como la potestad de elegir al co celebrante, y la autodeterminación para decidir, de común acuerdo, la materia objeto de regulación contractual". En dicho sentido, el artículo 2° de la Constitución Política del Perú reconoce que el derecho de la libertad contractual debe ser ejercido con arreglo a las leyes de orden público.
52. Entonces, teniendo en cuenta que los límites del ejercicio de la autonomía privada aluden a las normas de orden público y, considerando que los acuerdos expresos y voluntariamente celebrados por los consumidores respecto a permitir a las entidades financieras a compensar sus adeudos respecto a los activos que mantuviesen no contravienen norma imperativa alguna, conforme a lo desarrollado en la presente resolución, este Colegiado advierte que tras verificarse el efectivo consentimiento del consumidor para la realización de la compensación materia de controversia, el Banco se encontraba facultado para descontar las sumas cuestionadas de la Cuenta de Ahorros ***-*****-0-48, toda vez que eran obligación exigible y, en consecuencia, compensable.
53. Por tanto, habiéndose verificado que el señor Lino autorizó al Banco a descontar el saldo deudor de sus productos en oposición de los fondos de su Cuenta de Ahorros ***-*****-0-48 donde percibía su remuneración mensual, corresponde revocar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco de Crédito por infracción del artículo 19° del Código; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que se encontraba expresamente facultado para efectuar la compensación de la deuda del cliente en la cuenta que mantenía bajo su administración. Así, se deja sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

51 Expedientes N° 0012006A/TC, N° 19032008PA/TC y N° 017352008PA/TC, entre otros.



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4182-2015-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0243-2015-014-CPC

00050
15/02/15(ii) Sobre el deber de idoneidad

54. El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos²⁶.
55. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
56. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste 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. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que éste no le es imputable.

(ii.1) Sobre la responsabilidad de Banco Falabella

57. En el presente caso, el señor Lino indicó que el 1 de febrero de 2015 fue víctima de un hurto de diversas tarjetas de crédito, entre las cuales se encontraba aquella que era administrada por la entidad denunciada.
58. Atendiendo a ello, alegó que Banco Falabella cargó indebidamente a la cuenta de su tarjeta de crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389 un consumo de S/ 1 000,00 -que no reconocía como válido ni suyo-.

²⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que correspondía.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4151-2015-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0010-2015/ML-CO

00050

59. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Banco Falabella, al haber quedado acreditado que cargó el consumo de S/ 1 000,00 a la línea de crédito del interesado sin contar con el sustento correspondiente.
60. Ante ello, Banco Falabella apeló dicho pronunciamiento, sosteniendo que se habría incurrido en una causal de nulidad, al contravenir el principio del debido procedimiento y no contar con una motivación congruente, ya que no se consideró el documento denominado Consulta Log de su sistema (correspondiente al consumo cuestionado), el cual aportó a la presente controversia.
61. Para el denunciado, en dicho documento se podía verificar el sustento de la válida operación no reconocida, ya que expresaba que fue procesada cuando la tarjeta de crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389 de titularidad del señor Lino se encontraba activa, registrándose de manera clara y expresa el uso de la información contenida en dicho plástico mediante la glosa Aprobado.
62. Por otro lado, la entidad financiera agregó que eran los establecimientos comerciales afiliados en los que se realizaban las operaciones los que cumplían con la labor de identificación sin que dicha verificación le fuera atribuible a su empresa.
63. En primer lugar, cabe precisar que no es un hecho controvertido que el denunciante recibió la tarjeta de crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389 a conformidad y con la documentación correspondiente al referido producto, así como que la mencionada tarjeta de crédito fue bloqueada con posterioridad a la realización de la operación cuestionada.
64. En tal sentido, la materia de controversia en el presente caso se circunscribe a determinar la responsabilidad del denunciado respecto a permitir la realización de un consumo de S/ 1 000,00 con cargo a la tarjeta de crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389 del interesado.
65. Al respecto, de los actuados en el expediente, en específico, del documento denominado "Consulta Log" -que obra a fojas 283 del presente expediente- se verifica que el consumo no reconocido de S/ 1 000,00 fue efectuado el 1 de febrero de 2015 a las 09:08:46 horas, mediante el uso de la tarjeta física del señor Lino, esto es, con el empleo de la tarjeta de crédito CMR Visa N° ****-****-****-0389.
66. Cabe precisar que de la revisión del instrumento bajo análisis también se advirtió que dicha operación se procesó mientras la aludida tarjeta de crédito se encontraba activa, siendo que el bloqueo de tal documento se produjo el 1



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4712-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0211-2016-11-0001

00050

00050

de febrero de 2015 a las 14:59:24 (es decir, aproximadamente cinco horas después de la consumación de la operación denunciada), según podía ser verificado en el documento denominado "Vencidos – Reflection for UNIX and Digital", obrante a fojas 282 del presente expediente.

67. Por tal motivo, la Sala estima que la entidad financiera no procesó indebidamente la transacción denunciada de S/ 1 000,00, sino que más bien ello se produjo de manera válida, en la medida que para la realización de tal consumo se utilizó la tarjeta de crédito CMR Visa N° *****,*****,*****-0389 concedida al cliente mientras se encontraba activa, en virtud de lo cual figuró como "aprobada" la señalada operación.
68. Finalmente, resulta pertinente indicar que, de acuerdo con el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito³³ son los establecimientos comerciales los que tienen la obligación de verificar la identidad del usuario y que la firma consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada y de ser el caso, con la que figura en su documento de identidad, lo que permite a las empresas verificar que quien efectúa el consumo sea el titular o usuario de la tarjeta; por lo que, en la medida que el cliente no denunció a establecimiento comercial alguno no correspondía que se verificara una infracción a dicho deber de verificación en el presente extremo.
69. Por consiguiente, corresponde revocar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco Falabella por infracción del artículo 19° del Código; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que cargó válidamente el consumo de S/ 1 000,00 a la línea de la tarjeta de crédito del interesado.
70. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta, determinadas por la atribución del hecho denunciado, analizado en el presente extremo.

(ii.2) Sobre la responsabilidad de Banco Continental

71. En el presente caso, el señor Lino indicó que el 1 de febrero de 2015 fue víctima de un hurto de diversas tarjetas de crédito, entre las cuales se encontraba aquella que era administrada por la entidad denunciada.
72. Atendiendo a ello, alegó que Banco Continental cargó indebidamente a la cuenta de su tarjeta de crédito Mastercard Oro N° *****,*****,*****-1600 un consumo de S/ 4 500,00 -que no reconocía como válido ni suyo-.

³³

Actualmente derogado por la Resolución 585 N° 0323-2013, vigente desde el 1 de abril de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN INDECOP/INSPC-INDECOP/

EXPEDIENTE 0212-2015/MLA-CPIC

0005

73. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Banco Continental por presunta infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que cargó el consumo de S/ 4 500,00 a la línea de crédito del interesado sin contar con el sustento correspondiente.
74. En su recurso de apelación, el denunciado indicó que la Administración trasgredió el principio de verdad material, ya que no verificó plenamente los hechos que sirvieron de motivo a sus decisiones; siendo que la operación de consumo de S/ 4 500,00 fue realizada válidamente, con lo cual la afirmación del denunciante carecía de todo sustento.
75. Asimismo, el recurrente adujo que dicha transacción se efectuó cuando la tarjeta de crédito del cliente se encontraba activa; por lo que el usuario asumió la responsabilidad por las operaciones realizadas con anterioridad al bloqueo de la mencionada tarjeta de crédito, estableciéndose un deber de cuidado sobre dicho instrumento.
76. Por otro lado, la entidad ofreció la impresión de su sistema informático denominado "Listado de Operaciones Centro Autorizador MC-31", el cual registraba que la operación cuestionada fue válidamente realizada mediante la incorporación de OK, detallando que para ello se empleó la tarjeta otorgada al cliente, así como la fecha, hora, lugar y realización de esta; siendo que los significados de los dígitos registrados en el modo de ingreso del precitado sistema se encontraban desarrollados en el Procedimiento Integrado Conexión Entidades, emitida por SERMEPA, compañía de soluciones tecnológicas.
77. Al respecto, el denunciado refirió que en tal procedimiento se señaló que los dígitos 1, 2 y 5 en sexta, séptima y octava posición del modo de ingreso significaba que la tarjeta estuvo presente, leyéndose la banda magnética.
78. Finalmente, Banco Continental manifestó que la tarjeta de crédito en cuestión fue bloqueada recién el 1 de febrero de 2015, esto es, después de efectuada la operación denunciada.
79. En primer lugar, cabe precisar que no es un hecho controvertido que el denunciante recibió la tarjeta de crédito Mastercard Oro N° ****-****-****-1600 a conformidad y con la documentación correspondiente al referido producto, así como que la mencionada tarjeta de crédito fue bloqueada con posterioridad a la realización de la operación cuestionada.
80. En tal sentido, la materia de controversia en el presente caso se circunscribe a determinar la responsabilidad del denunciado respecto a permitir la realización de un consumo de S/ 4 500,00 con cargo a la tarjeta de crédito



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0183-2016-SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0212-2015ILN-CPC

00050

0005

Mastercard Oro N° ****-****-****-1600 del interesado.

81. Al respecto, de los actuados en el expediente, en específico, del documento aportado por la parte denunciada -obrante a fojas 433 del presente expediente- se verifica que el consumo no reconocido de S/ 4 500,00 fue efectuado el 1 de febrero de 2015 a las 08:22:18 horas, mediante el uso de la tarjeta física del señor Lino, esto es, con el empleo de la tarjeta de crédito Mastercard Oro N° ****-****-****-1600.
82. Cabe precisar que de la revisión del instrumento bajo análisis también se advirtió que dicha operación se procesó mientras la aludida tarjeta de crédito se encontraba activa, siendo que el bloqueo de tal documento se produjo el 1 de febrero de 2015 a las 14:53 (es decir, aproximadamente cinco horas después de la consumación de la operación denunciada), según podía ser verificado en el documento denominado "Medios de pago – Reporte de Robo o extravío", obrante a fojas 443 del presente expediente.
83. Por tal motivo, la Sala estima que la entidad financiera no procesó indebidamente la transacción denunciada de S/ 4 500,00, sino que más bien ello se produjo de manera válida, en la medida que para la realización de tal consumo se utilizó la tarjeta de crédito Mastercard Oro N° ****-****-****-1600 concedida al cliente y mientras dicho documento se encontraba activo.
84. Por último, es importante reiterar lo sostenido en el precedente numeral 68, con lo cual no cabía analizar una infracción al deber de verificación en el presente extremo, ya que el consumidor no había interpuesto una denuncia contra establecimiento comercial alguno.
85. Por consiguiente, corresponde revocar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco Continental por infracción del artículo 19° del Código; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que cargó válidamente el consumo de S/ 4 500,00 a la línea de la tarjeta de crédito del interesado.
86. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada y la sanción impuesta, determinadas por la atribución del hecho denunciado, analizado en el presente extremo.

(II.3) Sobre la falta de atención de la misiva cursada a Banco Continental

87. El señor Lino denunció que la entidad no atendió su misiva del 13 de julio de 2015.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4151-2016-SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0212-2015/ILN-CPC

000507

000508

88. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Banco Continental por presunta infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no atendió la misiva cursada por el consumidor.
89. El denunciado atendió oportunamente el requerimiento de información planteado por el cliente, siendo que a dicha oportunidad no existía un plazo máximo de atención de instrumentos como el cursado por el usuario.
90. Además, el recurrente refirió que -mediante misiva del 13 de agosto de 2015- su empresa le indicó al señor Lino que ampliaría el plazo de atención de su carta del 13 de julio de dicho año, documento que fue válidamente notificado. Cabe agregar que la respuesta plena a ello se cursó el 25 de agosto de 2015. Finalmente, la entidad manifestó que atendió el mencionado requerimiento de información del usuario, dentro de un plazo razonable.
91. Al respecto, se aprecia que obra a fojas 21 del presente expediente, copia simple de la misiva remitida por el usuario a Banco Continental el 13 de julio de 2015, en cuyo sello de recepción por parte de la entidad no se advierte que se le haya atribuido un número de identificación a dicho documento.
92. Por otro lado, obra a fojas 438 del presente expediente, copia simple de la carta de respuesta invocada por la parte denunciada, en la medida que a través de esta sostenía haber cumplido con ampliar el plazo de atención de lo solicitado por el cliente.
93. De su revisión, este Colegiado aprecia que en su contenido se aludía al reclamo N° 965321, código de identificación que -como se expuso previamente- no estaba vinculado a la misiva cursada por el cliente el 13 de julio de 2015, ya que en dicho documento no se incorporó tal número de registro; por lo que no existía medio probatorio idóneo alguno que permitiera apreciar que el denunciado absolvió la carta formulada por el cliente en la señalada fecha.
94. Por consiguiente, corresponde confirmar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Banco Continental por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no atendió la misiva cursada por el consumidor.
- (ii) Sobre la sanción impuesta, la condena al pago de las costas del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi
95. En la medida que Banco Continental no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la multa impuesta en su contra, la condena al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sede Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 4153-2016-SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0213-2016LM-CPC

0065

pago de las costas del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, en lo relativo a la falta de atención de la carta planteada por el usuario, más allá de la alegada ausencia de infracción -desvirtuada precedentemente-, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

96. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC en los extremos que dispuso lo siguiente: (i) sancionar a la entidad con una multa de 1 UIT por la infracción detectada; (ii) condenar a Banco Continental a que pagara a favor del usuario -y de forma solidaria con los demás usuarios- las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos, una vez que la mencionada resolución quedara consentida; y, (iii) disponer la inscripción de Banco Continental en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC del 17 de febrero de 2016, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Lino Villacorta contra Banco de Crédito del Perú S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que se encontraba expresamente facultado para efectuar la compensación de la deuda del cliente en la cuenta que mantenía bajo su administración. Así, se deja sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Lino Villacorta contra Banco Falabella Perú S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que cargó válidamente el consumo de S/ 1 000,00 a la línea de la tarjeta de crédito del interesado. Así, se deja sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva ordenada.

TERCERO: Revocar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Lino Villacorta contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, declarar infundada dicha denuncia, al haber quedado acreditado que cargó válidamente el consumo de S/ 4 500,00 a la línea de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0161-2016/ILN-INDECOP

EXPEDIENTE 0161-2016/ILN-CPC

000509

000509

la tarjeta de crédito del interesado. Así, se deja sin efecto la sanción impuesta, así como la medida correctiva ordenada.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Iván Lino Villacorta contra BBVA Banco Continental S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no atendió la misiva cursada por el consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a BBVA Banco Continental S.A. con una multa de 1 UIT por no atender la misiva presentada por el cliente.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que condenó a BBVA Banco Continental S.A. a que pague a favor del señor Iván Lino Villacorta - y de forma solidaria con los demás proveedores infractores- las costas del procedimiento ascendentes a S/ 36,00, sin perjuicio de su derecho de solicitar la liquidación de los costos, una vez que la mencionada resolución quedara consentida.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0161-2016/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción de BBVA Banco Continental S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.


JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
 Presidente