

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE DERECHO**



**“Informe jurídico sobre la Resolución 3113-2023/SPC-  
INDECOPI - Nakasone v. Interbank”**

Trabajo de Suficiencia Profesional para obtener el Título profesional  
de **Abogada** que presenta:

**Rosario Mariana Siu Lam**

Asesor:  
**Armando Rafael Prieto Hormaza**

Lima, 2024

## Informe de Similitud

Yo, PRIETO HORMAZA, ARMANDO RAFAEL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe jurídico sobre la Resolución 3113-2023/SPC-INDECOPI - Nakasone v. Interbank", del autor(a) SIU LAM, ROSARIO MARIANA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 27%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 06/07/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 11 de julio del 2024

PRIETO HORMAZA, ARMANDO RAFAEL	
DNI: 20054321	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0003-3084-6149">https://orcid.org/0000-0003-3084-6149</a>	

## **RESUMEN**

El presente informe jurídico analiza la interpretación de la Sala Especializada de Protección al Consumidor sobre el cumplimiento del deber de idoneidad por parte de una entidad bancaria en relación con las medidas de seguridad para autorizar operaciones de disposición de efectivo con tarjetas de crédito y propone una alternativa de análisis para resolver este tipo de denuncias por apropiación o retención de dinero en operaciones no reconocidas. A partir de la Resolución 3113-2023/SPC-INDECOPI, tenemos por objetivo reconocer el alcance del deber de idoneidad que la entidad bancaria debe cumplir en el tratamiento de operaciones de disposición de efectivo realizadas a través de una tarjeta de crédito, así como identificar cuándo ocurre una infracción a dicho deber de idoneidad.

La problemática resulta relevante pues permite determinar si el enfoque en la decisión del órgano resolutorio de INDECOPI es apropiado en casos de cuestionamiento sobre operaciones no reconocidas. En otras palabras, se evalúa si los fundamentos de la decisión incluyeron el cumplimiento del deber de idoneidad y las obligaciones del banco en relación con las medidas de seguridad establecidas en la garantía legal y expresa. Además, se formula una modificación en la normativa orientada a mejorar el tratamiento actual de estas operaciones.

### **Palabras clave**

Consumidor – deber de idoneidad - servicios financieros – medidas de seguridad – asimetría informativa

## **ABSTRACT**

*This paper aims to make a critical analysis based on the normative, doctrinal and jurisprudential approaches on the cases filed against banks at INDECOPI for the presumptive appropriation or retention of money that these entities perform in order to collect the debt for unrecognized cash withdrawal operations charged to a credit card. The purpose of Resolution No. 3113-2023/SPC-INDECOPI is to recognize the scope of the duty of suitability that the bank must satisfy in the treatment of cash withdrawal transactions made through a credit card, as well as to identify when a violation of such duty of suitability takes place.*

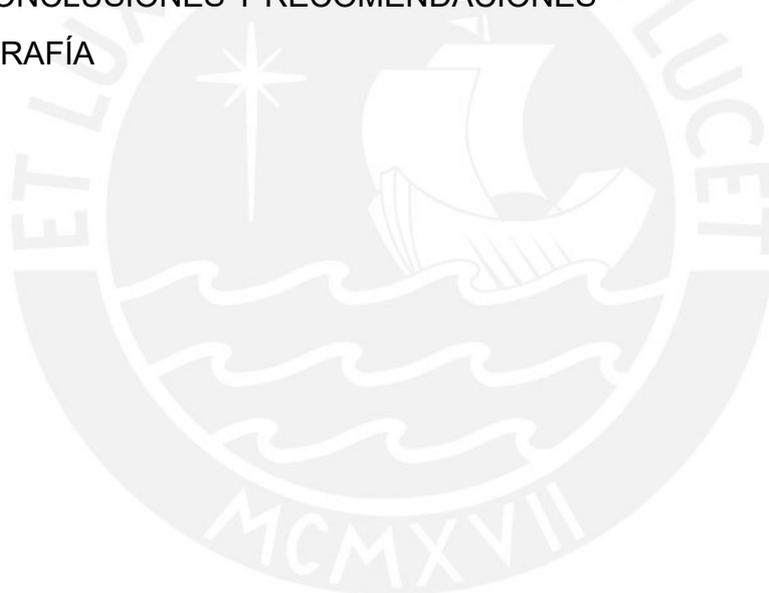
*The problem is particularly relevant since it allows to establish whether the approach in the decision of INDECOPI was appropriate for this case, in accordance with the jurisprudence and the consumer protection regulations. In other words, whether the reasons for the decision included the requirement of performance of the duty of suitability and the obligations of the bank in connection with the safety precautions set forth in the legal and express guarantees. Finally, a regulatory proposal will be formulated to amend the current treatment of non-recognized cash withdrawal transactions charged to a credit card.*

### **Keywords**

*Duty of suitability, consumer protection, financial services, reasonable consumer, asymmetry correction*

## ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	4
I.1. Justificación de la elección de la resolución	4
I.2. Presentación del caso y análisis	6
II. IDENTIFICACION DE LOS HECHOS RELEVANTES	7
II.1. Antecedentes	7
II.2. Hechos relevantes del caso	9
III. IDENTIFICACION DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.	14
IV. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	14
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	27



## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>Nº Resolución</b>	Resolución 3113-2023/SPC-INDECOPI
<b>Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso</b>	Derecho de Protección al Consumidor de servicios financieros
<b>Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes</b>	Resolución 3534-2017/CCI-INDECOPI Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI Resolución 2531-2022/SPC-INDECOPI
<b>Demandante / Denunciante</b>	Juan Luis Nakasone Nakasone
<b>Demandado / Denunciado</b>	Banco Internacional del Perú S.A.A. – INTERBANK
<b>Instancia administrativa o jurisdiccional</b>	INDECOPI
<b>Terceros</b>	No se presentan.
<b>Otros</b>	-

### I. INTRODUCCIÓN

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

El estudio de la Resolución 3113-2023/SPC-INDECOPI se justifica al abordar la decisión de la autoridad administrativa y evidenciar que emitió un pronunciamiento que favorece al proveedor de servicios financieros de forma errónea pues no realizó un análisis correspondiente sobre el alcance del concepto del deber de idoneidad de los productos y servicios establecido en el artículo 18º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el “Código de Consumo”), teniendo en cuenta que en el presente caso la conducta denunciada consiste en que la entidad bancaria habría infringido dicho deber de idoneidad al realizar una presunta apropiación o retención de forma indebida luego de haberse efectuado una amortización en la cuenta de una tarjeta de crédito de titularidad del consumidor.

A partir de ello, Indecopi ignora que toda decisión que emite es, a su vez, un mensaje para la sociedad y, en este caso en particular, el pronunciamiento sobre el caso en cuestión incrementa la pérdida de confianza de los consumidores en el sistema financiero, vuelve recurrente la opinión negativa que estos tienen sobre las entidades bancarias y deteriora con el tiempo la relación jurídica entre los consumidores y los proveedores de servicios financieros.

Esta Resolución tiene como problema principal de la controversia entender el concepto del deber de idoneidad y la infracción al mismo por parte del proveedor en una denuncia por el concepto de apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de una tarjeta de crédito.

Asimismo, destacamos que Indecopi pudo realizar una mejor argumentación sobre el alcance del deber de idoneidad atendiendo los siguientes problemas secundarios (i) entender el deber de idoneidad con relación a otros principios de protección al consumidor de servicios financieros y con el parámetro de diligencia del consumidor, (ii) identificar cuál es el alcance del deber de idoneidad en relación con la garantía legal y la garantía expresa; y, (iii) entender de qué manera el deber de idoneidad se relaciona con la obligación del proveedor de contar con las medidas de seguridad necesarias para determinar la validez de la operación de disposición de efectivo realizada a través de la tarjeta de crédito.

Teniendo como punto de partida que en varias ocasiones las resoluciones de Indecopi no se ajustan a las peticiones de los consumidores y que apoyan la postura de las entidades financieras sin llevar a cabo un análisis adecuado del cumplimiento de la obligación de idoneidad, la motivación personal y profesional de desarrollar el presente informe jurídico sobre la resolución en mención oscila en torno a efectuar consideraciones críticas sobre el análisis que efectuó la Sala Especializada de Protección al Consumidor y postular el análisis que este órgano debió realizar sobre el alcance del concepto del deber de idoneidad ante la infracción a su cumplimiento por parte del proveedor en una denuncia de apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de la tarjeta de crédito.

En adición a ello, veremos que el análisis de Indecopi en estos casos favoreció a la entidad financiera sin desarrollar con mayor profundidad los criterios para verificar si como proveedor cumplió con el deber de idoneidad relacionado con las garantías que debe observar. Esto envía un mensaje negativo al mercado, pues se entenderá que la autoridad administrativa no resuelve los casos atendiendo las necesidades y expectativas de los consumidores con relación a los servicios que son prestados de forma inadecuada. Además, ello reduce la confianza de los consumidores en el sistema financiero al ver que la autoridad administrativa respalda la posición de las entidades financieras y omite realizar un análisis basado en conceptos y principios propios del derecho de protección al consumidor para sustentar sus motivos.

Finalmente, cabe señalar que existe una diversidad de materias vinculadas al presente tema que serán desarrolladas a lo largo del presente informe dado que le agregan complejidad y enriquecen el debate. Entre estas

tenemos a los principios de protección al consumidor en el sector de servicios financieros como el principio de corrección de la asimetría informativa y el principio pro consumidor. Asimismo, se desarrollan otros conceptos como el parámetro de diligencia del consumidor, las garantías legales y expresas, y las medidas de seguridad aplicables, siendo necesario que todo ello se analice para una comprensión integral del deber de idoneidad.

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

El presente caso aborda la denuncia interpuesta el 7 de febrero de 2017 por Juan Luis Nakasone Nakasone (en adelante, “Juan Nakasone”) en contra de Interbank. La denuncia consistía en que Interbank presuntamente habría realizado una apropiación o retención de forma indebida del importe de S/26,000.00 con cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante por el concepto de una operación de disposición de efectivo por este mismo monto. Dicha operación no es reconocida por Juan Nakasone y, por ello, sostiene que Interbank se apropia o retiene de forma indebida este monto. Con ello, el problema principal del presente informe será determinar cómo debe entenderse el concepto del deber de idoneidad y la infracción al mismo por parte del proveedor en una denuncia por el concepto de apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de una tarjeta de crédito.

Para poder dilucidar ello, planteamos como primer problema secundario cómo debe entenderse el concepto del deber de idoneidad con relación al principio de corrección de asimetría informativa, al principio pro consumidor y al parámetro de diligencia del consumidor en una relación de consumo respecto de un servicio financiero. Asimismo, como segundo problema secundario, se deberá verificar cuál es el alcance del deber de idoneidad en relación con la garantía legal y la garantía expresa. Por último, como tercer problema secundario, se determinará de qué manera el deber de idoneidad se relaciona con la obligación del proveedor de servicios financieros de contar con las medidas de seguridad necesarias para determinar la validez de la operación de disposición de efectivo a través de una tarjeta de crédito.

En mi opinión, considero que Indecopi debió realizar un análisis integral, teniendo en cuenta diversos elementos que eran esenciales para determinar si hubo una infracción al deber de idoneidad del proveedor en el presente caso, tales como los principios de protección al consumidor en materia de servicios financieros, el parámetro de diligencia del consumidor

en este tipo de operaciones, la garantía legal con la normativa aplicable y garantía expresa con los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito; y, finalmente, la aplicación de las medidas de seguridad para determinar la validez de la operación de disposición de efectivo, para lograr entender si la retención indebida que hace Interbank tiene justificación en que corresponde a un cobro por el mismo monto de la operación de disposición de efectivo no reconocida por el tarjetahabiente.

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

### **II.1. Antecedentes**

En el mercado de medios de pago de nuestro país, la banca múltiple ofrece como principal servicio la contratación de una tarjeta con línea de crédito, la cual funciona como un medio alternativo para efectuar transacciones comerciales sin requerir dinero en efectivo y permite a los titulares de este tipo de tarjetas realizar la cancelación de la deuda en cuotas.

El proceso de evolución de las tarjetas de crédito ha tenido dos aristas. Por un lado, el avance que han tenido en cuanto a beneficios y otras novedades ha sido notable y se han obtenido resultados óptimos que repercuten en favor de las opciones que tienen los consumidores para realizar su elección respecto de una variedad de tarjetas de crédito con un sinnúmero de particularidades y facilidades para contratarlas.

Por otro lado, advertimos que no se produjo este mismo avance en el aspecto de la obligación que tienen las entidades financieras de tutelar los derechos de los consumidores y, con ello, vemos que es deficiente el estándar de cumplimiento del deber de idoneidad en la prestación de este servicio. Esto encuentra su justificación en que la utilización de las tarjetas de crédito ha generado que los consumidores incurran en supuestos donde su patrimonio e intereses económicos se han visto perjudicados y la entidad financiera no les ha ofrecido una solución razonable, incluso, evidenciándose infracciones al deber de idoneidad.

En consecuencia, se puede observar en los medios de comunicación que en los últimos años son más frecuentes las denuncias realizadas por los consumidores, mediante las cuales manifiestan su disconformidad con los servicios prestados, entre los cuales son comunes las denuncias de retenciones o apropiaciones indebidas, operaciones no reconocidas, suplantación en la identidad del titular de la cuenta, entre otros incidentes



## II.2. Hechos relevantes del caso

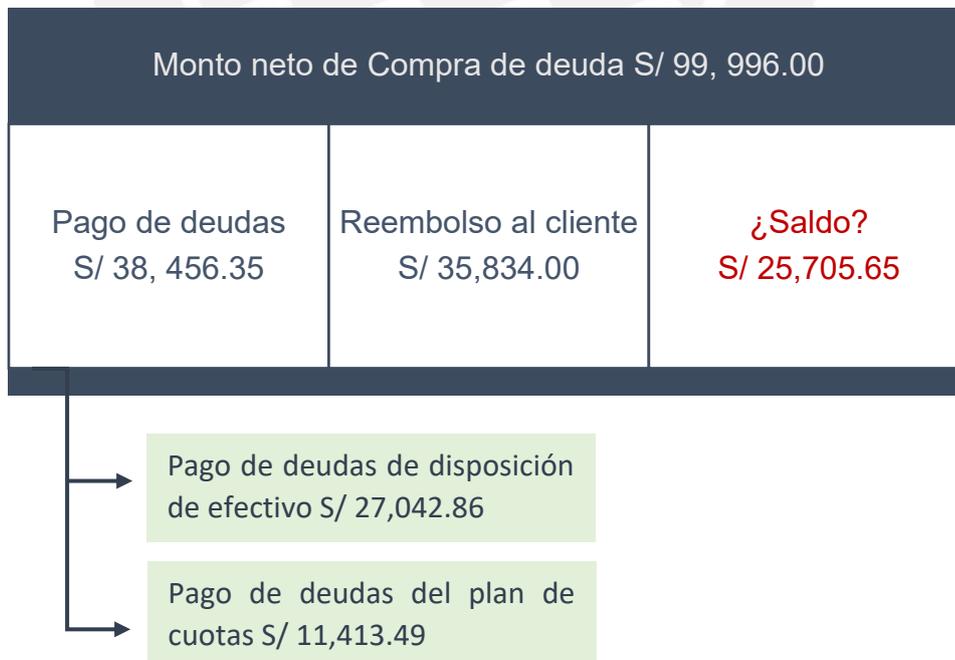
### a. Denuncia

Con fecha 7 de febrero de 2017, Juan Luis Nakasone Nakasone denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (i) por haber infringido los artículos 18 y 19 del Código de Consumo que establecen el deber de idoneidad, (ii) por realizar cobros indebidos y (iii) por apropiarse indebidamente del dinero del denunciante.

Para entender lo anterior, es necesario conocer los siguientes hechos:

- El 27 de agosto de 2015, Scotiabank Perú S.A.A bajo el Sistema Compra de Deuda realizó un depósito por S/ 100,000.00 en la cuenta de la tarjeta de crédito que Juan Nakasone mantenía con Interbank. Este dinero tenía por finalidad cancelar las deudas que tenía Juan Nakasone en la tarjeta de de crédito.
- Juan Nakasone revisó su Estado de Cuenta de la tarjeta de crédito y vio que Interbank había distribuido el monto neto de acuerdo con el siguiente Gráfico 3 -elaborado a partir del Estado de Cuenta con fecha de facturación del 12 de agosto al 11 de septiembre del 2015.

#### **Gráfico 3: Aplicación del monto neto por parte de Interbank**



Fuente: Elaboración propia.

- El denunciante sostiene que Interbank se apropió del saldo de S/ 25,705.65 sin su consentimiento.
- Asimismo, el denunciante señala que Interbank realizó cobros en exceso según el siguiente detalle:
  - a. Aplicó del monto neto la suma de S/ 27,402.86 para cobrar las deudas por disposición de efectivo. Sin embargo, Juan Nakasone afirma que la deuda por disposición de efectivo ascendía a S/ 18,125.26, es decir, el Banco hizo un cobro en exceso ascendente a S/ 8,917.60.
  - b. Aplicó la suma de S/ 11,413.49 al pago de deudas del plan de cuotas, siendo esto un error pues tenía deudas por S/ 11, 030.16, es decir, Interbank cobró en exceso S/ 383.33.
- Cabe señalar que con fecha 12 de diciembre de 2016 -antes de efectuar la presente denuncia, Juan Nakasone presentó un reclamo ante el Área de Atención al Cliente de Interbank, pero no obtuvo respuesta. Con ello, se configuró una infracción al artículo 88.1 del Código de Consumo.

**b. Defensa de Interbank**

- i. Con fecha 17 de agosto de 2015, Juan Nakasone efectuó una disposición de efectivo de S/ 26,000.00 financiada en 36 cuotas mediante su tarjeta de crédito. Esto lo realizó de forma presencial en la agencia Interbank de Chacarilla, mediante la presentación de su tarjeta de crédito e ingreso de su clave secreta, la cual es de conocimiento exclusivo del cliente.
- ii. Juan Nakasone sostiene en su denuncia que Interbank realizó un errado cálculo de disposiciones de efectivo y, por ello, habría efectuado una apropiación o retención indebida de dinero correspondiente al saldo. No obstante, no menciona que el saldo presuntamente retenido coincide con el monto de la operación de disposición de efectivo mencionada en el acápite anterior.
- iii. Interbank sostuvo que cumplió con la carga de la prueba dinámica en materia de protección al consumidor y presentó los siguientes medios probatorios para acreditar la validez de la operación y que esta fue realizada por Juan Nakasone:
  - Impresión de la captura de pantalla del aplicativo “Consulta de autorizaciones”, donde se observa el código de la agencia bancaria, el número de la tarjeta de crédito, fecha y hora de autorización e importe.

- Impresión de la captura de pantalla del reporte “Formato txt”, en el cual se observan el código del trabajador de Interbank que realizó la referida operación y los códigos de confirmación de lectura de la tarjeta de crédito, identificación de la agencia donde se realizó el retiro, datos personales de Juan Nakasone, moneda e importe de la transacción.
  - Impresión de la captura de pantalla del aplicativo “Consulta Histórico de Situaciones” donde se registra que con fecha 6 de marzo de 2016 se bloqueó la tarjeta de crédito de Juan Nakasone por transferencia de tarjeta.
  - Impresión de captura de pantalla del aplicativo “Consulta de Cuenta/Datos Tarejeta”, donde consta la emisión de una nueva tarjeta de crédito 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4399 en reemplazo de la anterior.
- iv. Interbank señala que los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito constituyen la garantía expresa que contiene los criterios para que una operación de disposición de efectivo sea considerada válida y las medidas de seguridad que tiene implementadas el banco.

**c. Resolución de Primera Instancia**

Mediante Resolución 3534-2017/CC1 de fecha 13 de diciembre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor declara infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por la presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código de Consumo, dado que consideró que se probó que el Banco cobró válidamente el importe de S/ 26,000.00 en la cuenta de la tarjeta de crédito de titularidad del denunciante. Asimismo, la Comisión declaró que no correspondía ordenar medida correctiva alguna.

**d. Apelación del denunciante**

Juan Nakasone reiteró sus argumentos y señaló que en el estado de cuenta del período de facturación del 12 de agosto al 11 de septiembre de 2015 se verifica que no ha realizado disposición de efectivo alguna por el monto señalado de S/ 26,000.00.

Asimismo, indica que en un acto arbitrario la Comisión de Protección al Consumidor toma por ciertas las versiones dadas por Interbank y no ha realizado una evaluación integral con la finalidad de determinar que el monto cobrado indebidamente correspondía a pre-pagos de una deuda

revolvente que Interbank había realizado y no a la referida disposición de efectivo con cargo a la tarjeta de crédito supuestamente efectuada por el denunciante.

**e. Respuesta del denunciado**

Interbank confirmó sus argumentos desarrollados en la apelación, respecto de la decisión que tomó la Comisión de Protección al Consumidor en desestimar la denuncia.

**f. Resolución de Segunda Instancia**

Mediante Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI de fecha 20 de agosto de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor confirmó la Resolución 3534-2017/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, al considerar que se probó que el Banco no se apropió o retuvo de forma indebida el importe de S/ 26,000.00, tras haberse efectuado la amortización en la cuenta de la tarjeta de crédito de Juan Nakasone.

Con la Resolución de Segunda Instancia concluye la vía administrativa.

**g. Proceso Contencioso Administrativo**

Frente a la culminación de la etapa en vía administrativa, Juan Nakasone decidió interponer una demanda en vía judicial mediante la Acción Contenciosa Administrativa (en adelante, “ACA”). El caso fue llevado al Poder Judicial. Inicialmente la demanda fue declarada infundada, por lo que fue apelada y la 5° Sala de lo Contencioso Administrativo declaró fundada la referida demanda, dando por nula de la Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI (20/08/2018) y ordenando a la Sala Especializada (Indecopi) emitir un nuevo pronunciamiento.

En razón de ello, el 21 de octubre de 2022 la Oficina de Asesoría Jurídica del Indecopi emitió el Memorandum 001734-2022-OAJ/INDECOPI informando a la Sala de Indecopi que la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima había declarado la nulidad en parte de la mencionada Resolución, mediante la Sentencia de vista del 25 de enero de 2021.

Frente a ello, la Sala Especializada de Protección al Consumidor de Indecopi emitió la Resolución 2531-2022/SPC-INDECOPI, de fecha 23 de noviembre de 2022, mediante la que dio cumplimiento a la sentencia contenida en la Resolución 14 del 25 de enero de 2021 emitida por la 5° Sala de lo Contencioso Administrativo, y emitió un nuevo pronunciamiento relacionado al extremo referido a que Interbank habría cobrado indebidamente a Juan Nakasone el importe en la cuenta de la tarjeta de crédito. Con ello, la Sala Especializada de Protección al Consumidor de Indecopi confirmó la Resolución 3534-2017/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por Juan Nakasone contra el Banco, por la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Consumo, al considerar que se probó la validez del mencionado cobro.

El 25° Juzgado en lo Contencioso Administrativo declaró por no cumplido el mandato y le ordenó a la Sala Especializada de Protección al Consumidor emitir un nuevo pronunciamiento acorde a los considerados expuesto en la resolución judicial.

Sin embargo, mediante Resolución 22 de fecha 18 de setiembre de 2023, el 25° Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo Transitorio de la Corte Superior de Justicia de Lima resolvió tener por no cumplido el mandato judicial y ordenó a la Sala Especializada de Protección al Consumidor que cumpla con emitir una nueva resolución conforme a los considerandos de la Resolución 14 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo.

En este orden de ideas, la Sala Especializada de Protección al Consumidor de Indecopi emitió la Resolución 3113-2023/SPCI-INDECOPI, la cual es materia de análisis en el presente informe y que declara infundada la denuncia de Juan Nakasone y por tanto declara como válida la operación realizada.

**h. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en respuesta al mandato judicial de la Sentencia emitida por el 25° Juzgado Contencioso Administrativo (2024)**

Mediante Resolución N° 0380-2024, se declara fundada la denuncia interpuesta por Juan Nakasone contra Interbank debido a que el proveedor no probó de manera fehaciente que la operación de disposición de efectivo de fecha 17 de agosto de 2015 por la suma de S/26,000.00 con cargo a la tarjeta de crédito fue realizada por Juan

Nakasone, por lo que no correspondía que este monto se considere como deuda de la tarjeta.

En este sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ordena al Banco en calidad de medida correctiva que devuelva a Juan Nakasone el importe y los intereses legales correspondientes. Asimismo, sanciona al Banco con una multa de 3 UIT por infracción al deber de idoneidad establecido en los artículos 18 y 19 del Código de Consumo.

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

A continuación, desarrollamos los principales problemas extraídos de la Resolución 3113-2023/SPC-INDECOPI.

#### **III.1. Problema principal**

¿Cómo debe entenderse el concepto del deber de idoneidad y la infracción al mismo por parte del proveedor en una denuncia por el concepto de apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de una tarjeta de crédito?

#### **III.2. Problemas secundarios**

- A. Primer problema secundario: ¿Cómo debe entenderse el deber de idoneidad con relación a otros principios de protección al consumidor de servicios financieros y con el parámetro de diligencia del consumidor?
- B. Segundo problema secundario: ¿Cuál es el alcance del deber de idoneidad en relación con la garantía legal y garantía expresa?
- C. Tercer problema secundario: ¿De qué manera el deber de idoneidad se relaciona con la obligación del proveedor de contar con las medidas de seguridad necesarias para determinar la validez de la operación de disposición de efectivo realizada a través de la tarjeta de crédito?

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

**¿Cómo debe entenderse el concepto del deber de idoneidad y la infracción al mismo por parte del proveedor en una denuncia por el concepto de apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de una tarjeta de crédito?**

#### **IV.1. ¿Cómo debe entenderse el deber de idoneidad con relación a otros principios de protección al consumidor de servicios financieros y con el parámetro de diligencia del consumidor?**

Inicio el presente apartado relatando una situación personal que, sin duda, se ha convertido en una forma frecuente de actuación por parte de las entidades financieras al momento de ofrecer sus servicios, en particular, de los bancos. En el año 2023 acudí a un conocido banco para contratar una tarjeta de crédito y la persona que me atendió me brindó un formulario y un lapicero indicándome que lo complete con mis datos y lo firme. Enseguida, me alcanzó un folleto y me indicó que en este podría encontrar el detalle de cada alternativa de tarjeta de crédito. Dicho folleto solo enunciaba tres características por cada tarjeta de crédito, las imágenes de las tarjetas ocupaban gran espacio y el fragmento de los términos y condiciones tenía un tamaño de letra imperceptible al pie de la página.

Desde la perspectiva de cualquier persona, ya sea que tenga conocimientos sobre derechos de protección al consumidor o no, es incorrecta esta forma de actuar por parte del personal del banco, pues en ningún momento me brindaron la información necesaria sobre el servicio que iba a contratar, no me indicaron los riesgos que iba a asumir o si debía escoger con cuidado el tipo de tarjeta considerando mi perfil del cliente e historial de consumo. En la práctica, esto trae como consecuencia que los titulares de tarjetas de crédito utilicen el servicio contratado desconociendo cuáles son las cobros que puede realizar el proveedor o si determinadas operaciones activan el cobro de tasas o condiciones no previstas; y, con ello, se genera una situación de abuso por parte del proveedor y de beneficio económico para este.

A partir de ello, es oportuno mencionar que en materia de protección al consumidor de servicios financieros un componente esencial es el deber de idoneidad. Por tanto, el presente caso debe analizarse teniendo en consideración que todo proveedor de servicios financieros, grupo al cual pertenece Interbank, se encuentra sujeto en materia de protección al consumidor a las disposiciones de la Constitución Política del Perú y el Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre la materia.

#### **El deber de idoneidad y los principios de protección al consumidor de servicios financieros**

Es necesario precisar que el deber de idoneidad se encuentra establecido en los artículos 18 y 19 del Código de Consumo. Por un lado, el artículo 18

dispone que el deber de idoneidad consiste en que el consumidor espera recibir aquello que se le ofreció. En relación a este tema, Rejanovinski coincide en que la idoneidad le genera al consumidor una expectativa que el proveedor debería materializar en el producto o servicio que ofrece y, con ello, no defraudarlo (2015, p. 226). En este sentido, el deber de idoneidad se vería afectado cuando el producto o servicio que el consumidor adquiere no cumple la finalidad para la que fue ofrecido en el mercado.

Por otro lado, el artículo 19 impone al proveedor la obligación de garantizar la idoneidad del producto o servicio ofrecido. Asimismo, en caso un consumidor proceda a reclamar o denunciar la infracción de este deber de idoneidad por parte del proveedor, le corresponde a este último demostrar a través de los medios probatorios correspondientes que el hecho materia de controversia no le es atribuible.

Por tanto, el deber de idoneidad en el servicio prestado constituye la obligación que tiene el proveedor de garantizar que exista una correspondencia entre la expectativa del consumidor y lo que recibe, de acuerdo a la información a la que este último accede. Al respecto, Stucchi acierta al afirmar que la idoneidad de un producto o servicio depende de la información que el proveedor le haya proporcionado al consumidor, ya que esta es una parte esencial para que el consumidor pueda formarse una expectativa razonable de lo que espera adquirir (2000, p. 65).

Ahora bien, para comprender el cumplimiento del deber de idoneidad en este tipo de denuncias sobre apropiación o retención indebida es necesario tener en cuenta que el deber de idoneidad se relaciona con otros principios de protección al consumidor de servicios financieros, los cuales se encuentran establecidos en el Código de Consumo y son el principio de corrección de la asimetría informativa y el principio pro consumidor.

El principio de corrección de la asimetría informativa se origina a partir de que existe un mandato constitucional de protección del deber de información. Así, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y garantiza que estos tengan derecho a la información. En este mismo sentido, el artículo 2 del Código de Consumo establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor información relevante, veraz, de fácil comprensión y accesible para que este último pueda tomar decisiones informadas. Este principio encuentra justificación sobre todo en el presente caso dado que se trata de servicios tranzados en el mercado financiero, en el cual existe

una profunda asimetría informativa entre el consumidor y proveedor, dado que el primero tiene acceso limitado a la información, mientras que el segundo posee conocimiento vasto y especializado.

El principio pro consumidor consiste en que el Estado, a través de los entes reguladores, actuará de forma oportuna y efectiva en los supuestos en los que el mercado no pueda corregir por sí mismo las fallas o distorsiones que se generan en las relaciones de consumo. Por ejemplo, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la “SBS”) tiene como finalidad regular las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad para limitar que los derechos e intereses de los consumidores no se vean desprotegidos frente a la superior capacidad de los proveedores de este servicio en todo aspecto tal como poder de negociación y asimetría informativa que, de no existir esta regulación, podrían ocurrir estos supuestos con mayor frecuencia y gravedad. Asimismo, una expresión que se origina en esta normativa basada en el principio pro consumidor es la obligatoriedad de las empresas proveedoras del servicio de tarjeta de crédito de utilizar un contrato de tarjeta de crédito estándar que recoja las cláusulas generales de contratación aprobadas por la SBS conforme lo establece la Resolución SBS N° 3719-2016, respecto del cual solo pueden modificar sus datos y aspectos menores como el logo y los colores que identifican al proveedor.

Con ello, tanto el principio de corrección de la asimetría informativa como el principio pro consumidor se encuentran estrechamente relacionados con el deber de idoneidad ya que por un lado, el principio de corrección de la asimetría informativa impone la obligación para el proveedor de proporcionar la información sobre el servicio, de lo contrario no podría garantizarse la idoneidad respecto del servicio que se está contratando; y, por otro lado, el principio pro consumidor permite que la SBS pueda intervenir en la regulación de los servicios financieros a efectos de resguardar que los derechos e intereses de los consumidores no se vean vulnerados en las relaciones de consumo que mantienen con las empresas proveedoras.

### **El deber de idoneidad y el parámetro de diligencia del consumidor**

Asimismo, para comprender el deber de idoneidad en las denuncias sobre apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de una tarjeta de crédito, es necesario determinar cuál es el parámetro de

diligencia que se le puede exigir a los consumidores en una relación de consumo por un servicio financiero como el del presente caso.

Al respecto, hay opiniones contrapuestas en la doctrina sobre lo que debe entenderse por un consumidor diligente. Por un lado, autores como Durand sostienen que en la actualidad no se puede esperar que los consumidores posean un estándar de conocimiento especializado en todos los temas respecto de cada producto o servicio que contratan (2008, p. 328). Por otro lado, otro grupo de autores entre los que destaca Bullard opinan que es conveniente exigir un cierto nivel de diligencia a los consumidores a efectos de que en el mercado no se promueva una tutela indiscriminada de situaciones que no son razonables de proteger (2010, p. 8).

Sin perjuicio del debate sobre el concepto de consumidor diligente, se debe tener en cuenta que el parámetro de conducta exigible al consumidor y que ha sido adoptado por nuestro Código de Consumo es aquel en el que el consumidor debe tomar acciones preventivas o de cuidado que sean acordes y proporcionales a sus capacidades y según el contexto habitual en el que se encuentre.

En nuestra opinión, consideramos errada la idea de que los consumidores toman decisiones equivocadas debido a que el proveedor no les brindó toda la información detallada en la garantía expresa, en este caso, en los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito, pues esta concepción traslada toda la carga al proveedor y lo obliga a incluir información de forma desmedida y ello resulta contraproducente porque el consumidor no está interesado en conocer el detalle sino lo esencial del producto o servicio que está adquiriendo, y a fin de evitar leer este contenido detallado, procederá a omitir información que puede resultar importante. Además, el hecho de que el proveedor adopte este tipo de controles no genera incentivos para que el consumidor se adhiera a un parámetro de diligencia medio ni para que la calidad del producto o servicio sea la adecuada para los consumidores. En suma, para que exista un correcto funcionamiento del mercado, lo ideal no es otorgarle al proveedor la exigencia de adaptarse siempre a las necesidades del consumidor o solucionar las fallas del mercado en general, como el problema de la asimetría informativa o el del parámetro de diligencia del consumidor, pues la carga que se le traslade implica una serie de costos que al ser asumidos por el proveedor encarecerán el precio de los productos y servicios que ofrecen, perjudicándose de esta forma a los consumidores.

Por lo tanto, habiendo desarrollado en la sección anterior que en las relaciones de consumo de servicios financieros debe tenerse en consideración que el deber de idoneidad que debe seguir el proveedor debe encontrarse circunscrito a los principios de corrección de la asimetría informativa y principio pro consumidor; y, con ello, el proveedor debe ser quien despliegue las medidas de seguridad a las que se encuentra sujeto por las garantías legales y expresas, dado que se encuentra en mejor condición que el consumidor para poder llevarlas a cabo.

#### **IV.2. ¿Cuál es el alcance del deber de idoneidad en relación con la garantía legal y garantía expresa?**

Para responder esta pregunta es necesario precisar que el artículo 20 del Código de Consumo establece que para determinar la idoneidad de un producto o servicio deben revisarse cuáles son las garantías a las que se encuentra sujeto el proveedor, las cuales pueden ser legales, explícitas o implícitas (2010). Para mayor comprensión, presentamos el siguiente Gráfico 4 que permite entender las diferencias y la secuencia de aplicación de las tres garantías mencionadas.



Fuente: Elaboración propia.

En primer lugar, el Código de Consumo establece que la garantía legal se compone de las disposiciones normativas y constituye un mandato de no pactar en contrario a la regulación vigente en la comercialización del producto o servicio. Con ello, no está permitido comercializar productos o servicios si no se cumple la garantía legal; asimismo, dicha garantía se presume como la principal pues no puede ser sustituida o desplazada por la garantía explícita o implícita. Sumado a ello, dada su relevancia, se

entiende que la garantía legal ha sido incluida en los contratos de consumo y, por tanto, estos cumplen con la regulación vigente -incluso si ello no hubiera señalado de forma expresa en su contenido.

En segundo lugar, esta misma norma establece que la garantía explícita o expresa está compuesta por los términos y condiciones estipulados en el contrato de consumo, en la publicidad, comprobantes de pago y otras modalidades mediante las que se constate que el proveedor ofreció determinadas condiciones al consumidor. Sobre el orden de aplicación, siguiendo el Gráfico 4 anterior, la garantía explícita no puede ser sustituida o desplazada por una garantía implícita.

En tercer lugar, la garantía implícita está integrada por las prácticas y costumbres del mercado en el que el producto o servicio es comercializado. Vale decir que ante la falta de pronunciamiento por parte del proveedor y ante falta de claridad en el contrato de consumo, esta garantía afirma que el producto o servicio cumple con los usos previsibles para los que fue adquirido por el consumidor. En el presente caso, no fue necesario recurrir a la garantía implícita dado que están presentes en el caso la garantía legal y la garantía expresa.

En este orden de ideas, para determinar si se produjo o no una infracción por parte de Interbank a su deber de idoneidad en la prestación del servicio financiero se debe analizar si el proveedor prestó el servicio en cumplimiento de las garantías presentes en el caso, es decir, la garantía legal y la garantía expresa.

Por un lado, podemos encontrar la **garantía legal** para los servicios realizados mediante una tarjeta de crédito en las normas de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros; la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; y, la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el “Reglamento de Tarjetas”). En tal sentido, es esencial que los proveedores cumplan con las garantías legales reconocidas por la normativa sectorial.

En atención al caso concreto, a continuación se detallan las principales normas aplicables del Reglamento de Tarjetas que serán de utilidad para desarrollar la siguiente sección del presente informe jurídico:

- El artículo 3 del Reglamento de Tarjetas establece que el servicio de disposición de efectivo forma parte del abanico de transacciones que se pueden realizar con cargo a una tarjeta de crédito, además de la posibilidad de adquirir bienes y/o servicios, pagar obligaciones, entre otros.
- El artículo 15 del Reglamento de Tarjetas señala que los proveedores deben incorporar de forma obligatoria las medidas de seguridad técnicas en las tarjetas, de manera que se cumplan los estándares de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, y para poder constatar la autenticidad de una operación.
- El artículo 16 del Reglamento de Tarjetas establece las medidas de seguridad respecto a los usuarios: la entrega de la tarjeta al titular, la generación la clave única y la posibilidad de que el tarjetahabiente pueda cambiar la clave cuando lo requiera a fin de garantizar su seguridad. Dichas medidas de seguridad permiten comprobar la autenticidad y la validez de las operaciones realizadas por el titular de la tarjeta.
- El artículo 17 del Reglamento de Tarjetas dispone las medidas de seguridad relacionadas al monitoreo que deben realizar los proveedores. Entre estas destacan la implementación de un sistema de monitoreo de operaciones que permita identificar operaciones fraudulentas, la implementación de procedimientos complementarios de emisión de alertas ante la ocurrencia de operaciones inusuales.
- El artículo 23 del Reglamento de Tarjetas establece que es responsabilidad del proveedor de servicios financieros probar que la operación cuestionada o no reconocida por el consumidor se realizó de forma válida siguiendo los mecanismos de seguridad mencionados anteriormente.

Por otro lado, podemos encontrar la **garantía expresa** en los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito suscrito entre Juan Nakasone y el Banco. A continuación, enunciamos las principales disposiciones de la garantía expresa:

- La cláusula Séptima establece que el consumidor puede realizar la *disposición de dinero en efectivo hasta por el importe que*

*apruebe Interbank* como parte de las transacciones que se pueden realizar con cargo a la línea de la tarjeta de crédito.

- Asimismo, la cláusula Séptima establece que para realizar las transacciones el consumidor deberá (i) firmar órdenes de pago o autorizaciones de cargo, o (iii) deberá utilizar los procedimientos de identificación, claves secretas, códigos de identificación insertos en la tarjeta o medios de autorización que establezca Interbank o, en su caso, los procedimientos operativos definidos por la Marca a la que corresponde la tarjeta.

Adicionalmente, se establece que Interbank no estará obligado a exigir documentación adicional ni identificar al portador de la tarjeta que se presentase por ventanilla a efectuar cualquier operación en el entendido que la clave secreta es estrictamente personal e intransferible y el cliente tiene la obligación de custodiar y mantener en buen resguardo el plástico (tarjeta), su clave y cualquier otro medio de identificación.

En este orden de ideas, es necesario realizar una crítica hacia los argumentos que desarrolla la Sala Especializada de Protección al Consumidor de Indecopi (SPC) en la presente resolución pues existe una contradicción entre lo que dispone la garantía legal del contrato de tarjeta de crédito respecto de lo que establece la garantía legal mediante el Reglamento de Tarjetas, en tanto en el contrato se establece que no hay obligación por parte del proveedor de exigir documentación adicional o identificar al portador de la tarjeta mientras que en el Reglamento de Tarjetas se sostiene lo contrario pues los proveedores tienen la obligación de validar la identidad del titular de la tarjeta a través de los variados sistemas de autenticación y alerta que tienen -o deberían tener- implementados.

A partir de ello, teniendo en cuenta la naturaleza vinculante de la garantía legal y sobre todo que se presume que en los contratos de consumo ya se han incluido las disposiciones normativas aplicables y que no se puede pactar en contra de estas, es relevante poner sobre aviso que hay una incompatibilidad entre ambas garantías para el presente caso, las mismas que no han sido analizadas en la resolución desarrollada en este informe; por tanto, dado el orden de prelación entre ambas garantías, debe prevalecer la garantía legal sobre la garantía expresa. En nuestra opinión, Interbank y, en general, las entidades bancarias que tuvieran condiciones contractuales inferiores o con menor protección a lo establecido por la

normativa aplicable, deberían modificar y regularizar el estatus de sus contratos.

Finalmente, la SPC valoró los medios probatorios que fueron aportados por Interbank con atención a los principios de verdad material y presunción de los principios del procedimiento administrativo para tener por probada la operación de disposición de efectivo, los cuales constituyen principios del procedimiento administrativo y no forman parte del compendio de principios del derecho de protección al consumidor.

**IV.3. ¿De qué manera el deber de idoneidad se relaciona con la obligación del proveedor de contar con las medidas de seguridad necesarias para determinar la validez de la operación de disposición de efectivo realizada a través de la tarjeta de crédito?**

A fin de dilucidar el problema principal, debe tenerse en cuenta que la imputación de Interbank por la retención o apropiación indebida es causada porque el consumidor sostiene que le retuvieron el monto correspondiente a una operación de disposición de efectivo no reconocida por él. Por tanto, el objetivo es determinar si la operación de disposición de efectivo fue válida y si se cumplieron las medidas de seguridad aplicables que el proveedor debió implementar las garantías legales y expresas, así como el parámetro de consumidor diligente en el marco de su deber de idoneidad circunscrito a los principios de protección al consumidor,

En atención al caso concreto, analizaremos dos componentes importantes: la habitualidad de consumo y la validez de la operación de disposición de efectivo, con la finalidad de determinar si la transacción fue válida y si el proveedor cumplió con las medidas de seguridad aplicables

**Habitualidad de consumo**

Teniendo en cuenta que la operación de disposición de efectivo no es aceptada por Juan Nakasone, corresponde brindarle el tratamiento de una operación no reconocida. Las operaciones no reconocidas son aquellas que el consumidor declara no haber realizado u aprobado que se efectúen con cargo a su tarjeta de crédito. Asimismo, como se desarrolló en la sección de garantías legales, el artículo 17 del Reglamento de Tarjetas dispone que ante una operación de consumo no reconocida el proveedor debe analizar el comportamiento habitual de consumo del tarjetahabiente a efectos de identificar patrones de consumo y advertir aquellos que son inusuales.

A partir de ello, el numeral 5 del artículo 2 del Reglamento de Tarjetas establece la definición de comportamiento habitual como el tipo de operaciones que el usuario realiza de forma usual con sus tarjetas, atendiendo diversos factores como por ejemplo el país de consumo, la frecuencia, el canal utilizado, entre otros elementos que pueden ser determinados a partir de la información histórica que registra el proveedor sobre las operaciones del tarjetahabiente.

En atención al caso concreto, se debe considerar que no existe una habitualidad de consumo por parte de Juan Nakasone que se desprende de las operaciones de disposición de efectivo realizadas en períodos anteriores a la operación denunciada. Así tenemos que el tarjetahabiente efectuó disposiciones de efectivo por montos inferiores como se observa en el Gráfico 6, lo cual no cumple con un criterio objetivo de determinación de lo que debe considerarse como un comportamiento habitual de consumo, siendo que el importe individual de la disposición de efectivo denunciada es por un monto de mayor valor (S/ 26,000.00), lo cual excede el importe habitual de consumo registrado por el proveedor.

**Gráfico 6: Disposiciones de efectivo periodo abril-junio 2015.**

06-04	DISPOSICION DE EFEC	04/24	79.79%	S/.	4,000.00	108.17	186.18	292.35
05-05	DISPOSICION DE EFEC	03/36	79.79%	S/.	5,000.00	60.67	245.64	306.31
05-06	DISPOSICION EFECTIV	02/36	79.79%	S/.	2,500.00	28.96	124.07	153.03
<b>Total Compra en cuotas del mes</b>				<b>S/.</b>		<b>457.44</b>	<b>597.26</b>	<b>1,054.70</b>

Fuente: Estado de cuenta de la tarjeta de crédito de Juan Nakasone

No obstante, como se mencionó anteriormente, para la determinación de la habitualidad deben considerarse en conjunto otros criterios como el de la frecuencia, el canal utilizado, entre otros elementos. En este caso, el canal utilizado fue el mismo en el histórico de operaciones a través de ventanilla en el agente de Chacarilla, lugar cercano al domicilio del titular de la tarjeta, conforme a la información proporcionada del expediente de la presente resolución. Asimismo, otro elemento importante es que en los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito de Juan Nakasone, el Banco había habilitado que esta persona pueda realizar operaciones de disposición de efectivo hasta por el 100% de la línea de crédito, es decir, hasta por S/60,000.00 y, siendo que en el presente caso dispuso solo de S/26,000.00 la operación sería habitual.

### **Validez de la operación**

Luego de analizar la habitualidad en el consumo, corresponde revisar si la operación controvertida es válida o no con atención a las siguientes

consideraciones. Antes de ello, debemos tener en cuenta que las medidas de seguridad de control que despliega el proveedor no afectan la validez de las operaciones que generen la alerta, pues se trata de dos momentos distintos y siendo que las operaciones son autorizadas en tiempo real al mismo tiempo de estar siendo ejecutadas por el tarjetahabiente, mientras que las medidas de seguridad de control se efectúan de forma posterior a la realización de la operación.

Un punto importante es que la validez de la operación está ligada a la responsabilidad del titular de la tarjeta de crédito, pues debe observar medidas de protección para evitar caer en un supuesto de operación fraudulenta. En tal sentido, el parámetro de la validez de la operación está dirigido al consumidor, quien para efectuar una operación y que esta sea válida debe proporcionarle a la plataforma/personal su tarjeta de crédito, ingresar con su clave secreta y token, entre otros elementos de naturaleza personal e intransferible. Por tanto, se entiende que la preservación y seguridad de estos elementos son de cargo del tarjetahabiente.

De los hechos del caso, la operación de disposición de efectivo debe reputarse como válidamente realizada porque se realizó mediante el uso conjunto de los elementos de autenticación mencionados: medio de pago (tarjeta) más la clave secreta.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El concepto del deber de idoneidad en los casos de denuncias por el concepto de apropiación o retención de forma indebida de dinero en la cuenta de una tarjeta de crédito debe ser analizado de forma integral con relación a las siguientes dimensiones: a) principios de corrección de la asimetría informativa y pro consumidor, b) parámetro de diligencia del consumidor de servicios financieros, c) garantía legal y garantía expresa, d) validez y habitualidad de la operación, y e) medidas de seguridad implementadas por el proveedor.
- Por un lado, el parámetro de diligencia exigible al consumidor de servicios financieros implica que este realice acciones de prevención o cuidado en la medida de sus posibilidades y de acuerdo con su contexto habitual. Por otro lado, el proveedor tiene la responsabilidad de desplegar las medidas de seguridad a las que se encuentra sujeto por las garantías, con la finalidad de satisfacer la expectativa que razonablemente el consumidor ha formado a partir de lo que se le ofreció en la relación de consumo.
- Existe una contradicción entre lo que dispone la garantía legal del contrato de tarjeta de crédito respecto de lo que establece la garantía legal mediante

el Reglamento de Tarjetas, en tanto en el contrato se establece que no hay obligación por parte del proveedor de exigir documentación adicional o identificar al portador de la tarjeta mientras que en el Reglamento de Tarjetas se sostiene lo contrario pues los proveedores tienen la obligación de validar la identidad del titular de la tarjeta a través de los variados sistemas de autenticación y alerta. Frente a ello, corresponde que prevalezca la garantía legal sobre la garantía expresa.

- La operación de disposición de efectivo no reconocida por el consumidor debe considerarse válidamente realizada porque, tras analizar los criterios de habitualidad, constituye un comportamiento habitual de consumo y porque se realizó mediante el uso conjunto de los elementos de autenticación mencionados: medio de pago (tarjeta) más la clave secreta.
- Interbank no realizó una apropiación o retención indebida, dado que este saldo retenido de S/26,000.00 coincide con el monto de la operación de disposición de efectivo realizada válidamente por el tarjetahabiente.
- Por todo ello, Interbank no infringió los artículos 18 y 19 del Código de Consumo respecto del cumplimiento del deber de idoneidad en la prestación del servicio de tarjeta de crédito, pues como proveedor de servicios financieros acreditó efectivamente el cumplimiento de sus obligaciones, la validez de la operación y el cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables.
- La decisión de la Sala de Protección del Consumidor es acertada pues declara infundada la denuncia del consumidor por haberse probado que el Banco no infringió el deber de idoneidad. No obstante, en nuestra opinión, la el contenido de los argumentos esgrimidos no refleja un análisis completo y suficiente que considere aspectos relevantes sobre conceptos en materia del derecho de protección al consumidor como el análisis del deber de idoneidad en forma integral. Sobre esto último, resulta contraproducente teniendo en cuenta que Indecopi es una entidad cuya opinión de cara al mercado es esencial a efectos de determinar la conducta de los agentes que intervienen en el mismo.
- A lo largo del desarrollo del presente informe, ocurrieron dos hechos que respaldan nuestra posición sobre el análisis realizado y permiten entender que urge un cambio en la forma de resolver de Indecopi a efectos de evitar decisiones administrativas que colocan en riesgo el buen funcionamiento del mercado y la eficiencia en las relaciones de consumo: (i) Mediante Resolución N° 0380-2024, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declara fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad y ordena a Interbank la devolución de los S/26,000.00 a Juan Nakasone; y, (ii) En junio del presente año, mediante Resolución SBS N° 02286-2024, la SBS dispuso la modificación del Reglamento de Tarjetas con la finalidad de que las empresas proveedoras implementen medidas de

seguridad con autenticación a doble factor para las operaciones con tarjeta sea en físico o no, asimismo, establece que las empresas serán responsables por las pérdidas que sufran los usuarios en las operaciones que no cuenten con este segundo factor de autenticación, y se refuerzan los requisitos de validación de identidad en el marco de la contratación de servicios a través de canales digitales. A un año de la decisión de Indecopi sobre la resolución materia de este informe, el regulador ha dispuesto la modificación de la normativa a fin de atender los casos de operaciones no reconocidas en el contexto actual de nuevas tecnologías y necesidades distintas de los consumidores para prevenir situaciones irregulares como la del presente caso.

## BIBLIOGRAFÍA

Carbonel, J. (1994). La protección del consumidor titular de tarjetas de pago en la Comunidad Europea. Madrid, p. 297.

Código de Protección al Consumidor (2010).

Constitución Política del Perú (1993).

Durand, J. (2008). El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre los peruanos. Derecho & Sociedad, (31), 327-335. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17415>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2023). Archivo Indecopi. Resoluciones, expedientes y publicaciones registradas en Indecopi. En: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMmVkYmNmMmUtYjlxNi00ZWE3LWl0ZjYtYmQyODkZDg2ZGNlIiwidCI6IjgwZDQ5YjM4LTkwYzYtNDJkYi04MDkwLTVkZGY4OTE5YjU2YiIsImMiOiR9>

Rejanovinschi, M. (2015). La elección del consumidor a un ambiente adecuado. Equipo de Derecho Mercantil. Lima, Nro 4, p. 226-229.

Resolución N° 0042-2010/SC2-INDECOPI (2010). 12 de marzo de 2010

Resolución N° 765-210/CPC (2010). 26 de marzo de 2010

Resolución SBS N° 264-2008, Reglamento de Tarjetas de Crédito (2008).

Resolución SBS N° 6523-2013 (2013)

Stucchi, P. (2000). La ciudadanía en el Perú: El consumidor. (U.d. Pacífico, Ed.). *Ensayos sobre Protección al Consumidor*.

Sumar, O., & Guevara H. (2018). Protección al consumidor financiero: ¿Tiene algo que aportar el behavioral law & economics?. *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*, p. 308-323.



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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

**DENUNCIANTE** : JUAN LUIS NAKASONE NAKASONE

**DENUNCIADA** : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. – INTERBANK

**MATERIA** : MANDATO JUDICIAL

**ACTIVIDAD** : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

**SUMILLA:** *En cumplimiento de la Sentencia del 25 de enero de 2021, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declaró la nulidad parcial de la Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI del 20 de agosto de 2018, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, respecto a que habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 25 705,65 con cargo a su tarjeta de crédito; y de conformidad con lo dispuesto por el Vigésimo Quinto Juzgado Contencioso Administrativo – Sub Especialidad en Temas de Mercado -a través de la Resolución 22 del 18 de setiembre de 2023-, la Sala Especializada en Protección al Consumidor procede a emitir un nuevo pronunciamiento sobre dicha imputación.*

*En atención a lo establecido en la referida Sentencia del 25 de enero de 2021, se confirma, modificando fundamentos, la Resolución 3534-2017/CC1 del 13 de diciembre de 2017, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, al haberse probado la validez de la operación realizada por el denunciante el 17 de agosto de 2015 por la suma de S/ 26 000,00.*

Lima, 13 de noviembre de 2023

## ANTECEDENTES

1. El 7 de febrero de 2017, el señor Juan Luis Nakasone Nakasone (en adelante, el señor Nakasone) denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (en adelante, el Banco), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 3534-2017/CC1 del 13 de diciembre de 2017, la Comisión resolvió, entre otros<sup>1</sup>, declarar infundada la denuncia interpuesta

<sup>1</sup> En otros extremos de la Resolución 3534-2017/CC1, la Comisión resolvió lo siguiente:

i) Declaró la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos (Resolución 1), en el extremo que imputó

contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se probó que la entidad financiera cobró válidamente el importe de S/ 25 705,65 en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del denunciante.

3. Ante el recurso de apelación formulado por el señor Nakasone contra la resolución referida previamente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), mediante Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI del 20 de agosto de 2018 resolvió, entre otros<sup>2</sup>, confirmar la Resolución 3534-2017/CC1 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, **al considerar que se probó que la entidad financiera no ejerció una apropiación o retención, de forma indebida, respecto del importe de S/ 25 705,65, luego de haberse efectuado la amortización en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del denunciante.**
4. Mediante Memorándum 001734-2022-OAJ/INDECOPI del 21 de octubre de 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica del Indecopi informó a la Sala que la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima<sup>3</sup> (en adelante, la Quinta Sala) declaró la nulidad en parte de la

---

como presunta infracción, el presunto cobro en exceso por la suma de S/ 8 917,60 por deudas de disposición de efectivo de la Tarjeta de Crédito 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4399 de titularidad del señor Nakasone, en tanto no fue materia de denuncia;

- ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se probó que la entidad financiera no cobró en exceso la suma de S/ 8 917,60 y S/ 383,33 en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del señor Nakasone;
- iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, al considerar que el proveedor no cumplió con atender el reclamo presentado por el denunciante el 15 de diciembre de 2016;
- iv) denegó las medidas correctivas solicitadas por el denunciante;
- v) sancionó a la empresa con una multa de 1,06 UIT por la falta de atención al reclamo del señor Nakasone;
- vi) y, condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento; y, dispuso la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

<sup>2</sup> Al respecto, se precisa que, en otros extremos de la Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI la Sala resolvió lo siguiente:

- i) Confirmó la Resolución 3534-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se probó que la empresa no cobró en exceso la suma de S/ 8 917,60 en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931, de titularidad del denunciante;
- ii) confirmó la Resolución 3534-2017/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por infracción del artículo 88°.1 del Código, al estimar que se evidenció que la entidad financiera no atendió el reclamo, de fecha 15 de diciembre de 2016, formulado por el denunciante; sancionándolo con una multa de 1,06 UIT por la infracción acreditada;
- iii) confirmó la Resolución 3534-2017/CC1, en el extremo que condenó al Banco al pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el RIS del Indecopi; y,
- iv) dispuso que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Secretaría Técnica de la Sala) informe a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS), la sanción impuesta al Banco, en virtud del presente procedimiento, para que, dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes, en el marco de sus competencias.

<sup>3</sup> A través de la Sentencia de vista del 25 de enero de 2021.

Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI, a través de la Sentencia de vista del 25 de enero de 2021.

5. Por Resolución 2531-2022/SPC-INDECOPI del 23 de noviembre de 2022, la Sala dio cumplimiento a la referida sentencia contenida en la Resolución 14 del 25 de enero de 2021, emitida por la Quinta Sala, emitiendo un nuevo pronunciamiento con relación al extremo referido a que el Banco habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 25 705,65 en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del consumidor. En tal sentido, la Sala declaró confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 3534-2017/CC1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Nakasone contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que se probó la validez del mencionado cobro de S/ 25 705,65<sup>4</sup>.
6. Posteriormente, mediante Resolución 22 del 18 de setiembre de 2023, el 25° Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo Transitorio de la Corte Superior de Justicia de Lima<sup>5</sup> (en adelante, el 25° Juzgado) resolvió tener por no cumplido el mandato judicial y ordenó a la Sala que cumpla con emitir una nueva resolución conforme a los considerandos expuestos en la Resolución 14 de la Quinta Sala. Al respecto, en su pronunciamiento, el 25° Juzgado expuso los siguientes fundamentos:
  - i) Que, por escrito del 26 de enero de 2023, el señor Nakasone comunicó al 25° Juzgado que la Sala había omitido considerar, en su Resolución 2531-2022/SPC-INDECOPI, el análisis ordenado en la sentencia de la Quinta Sala;
  - ii) Que, en este punto, se precisaba al señor Nakasone que, si bien se declaró fundada su demanda, dicha decisión no implicaba *per se* que se haya determinado que no efectuó la cuestionada disposición de efectivo por S/ 27 042,86 que aparecía en el estado de cuenta del periodo del 12 agosto al 11 de setiembre de 2015; sino que la resolución impugnada contenía un vicio de nulidad por no haber valorado los medios probatorios que el Banco aportó al procedimiento;

<sup>4</sup> En este punto, cabe señalar que, previamente a la emisión de dicho pronunciamiento final, la Secretaría Técnica de la Sala solicitó al Banco, mediante Requerimiento 0238-2022/SPC del 10 de noviembre de 2022, que en el plazo de dos (2) días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción de dicho requerimiento, cumpla con: (i) Informar de manera detallada el protocolo o procedimiento que utilizaba su representada, a la fecha en que ocurrió la operación cuestionada, para desembolsar la disposición de efectivo mediante el uso de tarjeta de crédito y cuando el consumidor realizaba dicha operación de manera presencial en ventanilla del banco; (ii) de ser el caso, informar qué mecanismos se usaron en dicha operación para verificar la identidad del tarjetahabiente; (iii) de ser el caso, presentar el voucher o recibo suscrito por el consumidor mediante el cual se dejó constancia de la operación de retiro de dinero en ventanilla; y, (iv) presentar los medios de prueba que correspondan para sustentar la información requerida.

<sup>5</sup> A través de la Sentencia del 7 de enero de 2020.

- iii) Que, la Quinta Sala había ordenado a la Sala que valore los 7 medios de prueba que el Banco aportó al procedimiento para probar la operación no reconocida por el consumidor -descritos en el numeral 15 de su sentencia-; sin embargo, en la Resolución 2531-2022/SPC-INDECOPI solo se valoró 2 medios probatorios, lo que evidenciaba que no se cumplió con el mandato de la Resolución 14;
- iv) Que, en el numeral 20 de la Resolución 2531-2022/SPC-INDECOPI, la Sala señaló que los 2 medios de prueba que analizó fueron valorados en atención a lo establecido en los Principios de Verdad Material y Presunción de Veracidad. Esta afirmación de la autoridad de consumo evidenciaba que la Sala no analizó ni interpretó dichos medios probatorios, sino que únicamente se basó en los referidos principios del procedimiento administrativo para tener por probado la operación materia de controversia;
- v) Que, si bien mediante el Principio de Presunción de Veracidad la autoridad administrativa debe tomar por ciertos los documentos presentados por los administrados, también era cierto que le correspondía efectuar los controles posteriores para constatar la veracidad de los referidos documentos, lo cual no realizó la Sala;
- vi) Que, por otra parte, se destacaba que la Secretaría Técnica de la Sala requirió al Banco que presente determinada información a fin de contar con mayores elementos de prueba; sin embargo, no fue atendido por el denunciado. Al respecto, el 25° Juzgado consideraba que dicha documentación e información requerida resultaba relevante para determinar si el señor Nakasone realizó la cuestionada disposición de efectivo de S/ 27 042,86;
- vii) Que, en aplicación de lo previsto por el artículo 104° del Código y de la carga de la prueba dinámica, el Banco era responsable de probar que la falta de idoneidad imputada no le era atribuible, presentando para tal fin sus respectivos alegatos y medios probatorios, debido a que, en su condición de proveedor, se encontraba en mejores condiciones para hacerlo; y,
- viii) Que, la Sala debía valorar la negativa del Banco de presentar la información y documentación que fue requerida por la Secretaría Técnica de la Sala.

## ANÁLISIS

### Del cumplimiento del mandato judicial

7. Conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo (en adelante, el TUO de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo), al declarar fundada una demanda contencioso administrativa, el órgano que la resuelve podrá

declarar la nulidad total o parcial del acto administrativo impugnado<sup>6</sup>. Asimismo, impone a la Administración Pública el deber de dar cumplimiento a los mandatos judiciales, sin que los funcionarios puedan calificar su contenido o sus fundamentos, restringir sus efectos o interpretar sus alcances<sup>7</sup>.

8. Asimismo, el artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial<sup>8</sup> establece que toda persona y autoridad está obligada a acatar y dar cumplimiento a las decisiones judiciales, no pudiendo avocarse al conocimiento de causas pendientes ante el órgano jurisdiccional, ni dejar sin efecto resoluciones judiciales con autoridad de cosa juzgada, modificar su contenido o retardar su ejecución, bajo responsabilidad administrativa, civil y penal que la ley determine en cada caso.
9. Tal como se ha expuesto en la sección de antecedentes de la presente resolución, la Quinta Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Nakasone contra Interbank con relación a que este último habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 25 705,65 en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del consumidor.
10. Al respecto, la Quinta Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI en dicho extremo de la imputación al considerar que, de manera errónea la autoridad administrativa sostuvo que correspondía al señor Nakasone probar que no había efectuado la disposición de efectivo de S/ 26 000,00 desembolsada el 17 de agosto de 2015; en tanto no se tuvo en

<sup>6</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, LEY 27584. Artículo 40°.- Sentencias estimatorias.** La sentencia que declare fundada la demanda podrá decidir en función de la pretensión planteada lo siguiente:

1. La nulidad, total o parcial, o ineficacia del acto administrativo impugnado, de acuerdo a lo demandado.  
(...)

<sup>7</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, LEY 27584. Artículo 45°.- Deber personal de cumplimiento de la sentencia.**

45.1 Conforme a lo dispuesto en el inciso 2) del Artículo 139° de la Constitución Política y el Artículo 4° de la Ley Orgánica del Poder Judicial, las resoluciones judiciales deben ser cumplidas por el personal al servicio de la administración pública, sin que éstos puedan calificar su contenido o sus fundamentos, restringir sus efectos o interpretar sus alcances, bajo responsabilidad civil, penal o administrativa; estando obligados a realizar todos los actos para la completa ejecución de la resolución judicial.  
(...)

<sup>8</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL. Artículo 4°.** -Toda persona y autoridad está obligada a acatar y dar cumplimiento a las decisiones judiciales o de índole administrativa, emanadas de autoridad judicial competente, en sus propios términos, sin poder calificar su contenido o sus fundamentos, restringir sus efectos o interpretar sus alcances, bajo la responsabilidad civil, penal o administrativa que la ley señala.

Ninguna autoridad, cualquiera sea su rango o denominación, fuera de la organización jerárquica del Poder Judicial, puede avocarse al conocimiento de causas pendientes ante el órgano jurisdiccional. No se puede dejar sin efecto resoluciones judiciales con autoridad de cosa juzgada, ni modificar su contenido, ni retardar su ejecución, ni cortar procedimientos en trámite, bajo la responsabilidad política, administrativa, civil y penal que la ley determine en cada caso. Esta disposición no afecta el derecho de gracia.

cuenta que, por la carga de la prueba dinámica en materia de protección al consumidor, el proveedor se encontraba en mejor posición frente al consumidor para demostrar la validez de dicha operación.

11. En ese sentido, tomando en cuenta lo dispuesto por el 25° Juzgado en su Resolución 22 del 18 de setiembre de 2023, se procederá a emitir un nuevo pronunciamiento tomando en cuenta las consideraciones expuestas por la Quinta Sala en su sentencia contenida en la Resolución 14 del 25 de enero de 2021.

#### Del deber de idoneidad

12. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación<sup>9</sup>. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>10</sup>.
13. Así, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable<sup>11</sup>.

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

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

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

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

<sup>11</sup> **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

14. En este extremo de su denuncia, el señor Nakasone señaló que, el 27 de agosto de 2015, Scotiabank Perú S.A.A. realizó un depósito por S/ 100 000,00 a la cuenta de su Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931, emitida por el Banco, por concepto de compra de deuda, con el propósito de cancelar las deudas que tenía con la referida tarjeta. Así -precisó-, de dicho abono canceló las deudas que mantenía en su tarjeta de crédito por el importe total de S/ 38 456,35, siendo que, del reembolso que se le hizo por S/ 35 834,00 se advertía que el Banco se estaba apropiando de forma indebida, respecto del monto inicialmente abonado, de un saldo restante equivalente a S/ 25 705,25.
15. En sus descargos, el Banco alegó que: i) Con el importe abonado por el denunciante se amortizó la deuda correspondiente a sus consumos y disposiciones de efectivo en cuotas (aún no devengadas) por el importe total de S/ 38 456,35 -el cual incluía la disposición de efectivo de fecha 17 de agosto de 2015, por la suma de S/ 26 000,00- y se amortizó la deuda revolvente del periodo anterior ascendente a S/ 25 169,71 y algunos consumos efectuados dentro de la facturación del periodo comprendido entre el 12 de agosto al 11 de setiembre de 2015; y, ii) El importe de S/ 27 042,86 registrado en el estado de cuenta con fecha de cierre al 11 de setiembre de 2015, identificado con la glosa "CANC. DISPOSICION EF", correspondía al pago anticipado de la disposición de efectivo del 17 de agosto de 2015 por el importe de S/ 26 000,00, operación efectuada por el señor Nakasone con la presencia de la tarjeta e ingreso de clave secreta.
16. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, al considerar que, al aplicar el Banco el monto abonado (S/ 100 000,00<sup>12</sup>) a favor del señor Nakasone, no quedó probado que, tras la amortización de deuda, se haya apropiado indebidamente de un monto equivalente a S/ 25 705,25.
17. En su fundamentación, la Comisión señaló que: i) No se evidenció que el importe de S/ 25 705,25 haya sido apropiado ni cobrado ilícitamente por el Banco, debido a que aplicó correctamente el abono de S/ 100 000,00 al pago de las deudas que el denunciante mantenía en ese momento, constituido por los prepagos de las deudas en cuotas por cuatro (4) disposiciones en efectivo, un (1) consumo en Sony, el pago por el importe de S/ 25 169,71 correspondiente al saldo pendiente de pago del periodo anterior (del 11 de julio al 11 de agosto de 2015); y, al pago de algunos consumos realizados en este último periodo de facturación (12 de agosto al 11 de setiembre de 2015) por un monto ascendente a S/ 535,94; y, ii) Por lo expuesto, no se probó que el Banco se apropió ilícitamente del importe de S/ 25 705,65 debido a que se constató que la entidad financiera aplicó el abono de S/ 100 000,00 conforme

<sup>12</sup> Al respecto, el Banco precisó que, sobre el monto abonado de S/ 100 000,00 por el Scotiabank Perú S.A.A. a la cuenta del denunciante, se aplicó el descuento correspondiente al Impuesto de Transacción Financiera, quedando dicha suma en S/ 99 996,00.

a las deudas que mantenía el denunciante y la devolución solicitada por el señor Nakasone por la suma de S/ 35 834,00.

18. En vía de apelación, el denunciante indicó que: i) Resultaba inadecuada la evaluación efectuada por la Comisión, al determinar que el monto de S/ 38 456,35 provendría de los pagos aplicados a las disposiciones de efectivo realizadas, pues una de ellas, ascendente a S/ 27 042,86, nunca lo hizo ni menos en la fecha indicada por la primera instancia (17 de agosto de 2015); y, ii) Cuestionaba que la Comisión haya tomado como ciertos los argumentos del Banco que señalaba que el importe pre pagado por S/ 27 042,86 se trataba del pre pago de una disposición de efectivo por S/ 26 000,00, supuestamente realizado el 17 de agosto de 2015, lo cual no era cierto.
19. Ahora bien, en este punto, la Sala estima conveniente establecer que, el hecho controvertido a analizar está referido a determinar si el señor Nakasone realizó la operación de disposición de efectivo por S/ 26 000,00 del 17 de agosto de 2015 que el Banco atribuía al denunciante con cargo a su Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 y que luego se reflejó en el estado de cuenta del periodo de facturación del 12 de agosto al 11 de setiembre de 2015 por el importe de S/ 27 042,86.
20. Por lo anterior, cabe señalar que, si bien la Quinta Sala dispuso -en su considerando 14- que la Sala “*se pronuncie nuevamente sobre el argumento del señor Nakasone consistente en que no habría efectuado una disposición de efectivo por S/. 27 042.86, según el estado de cuenta del Banco del periodo del 12 de agosto al 11 de setiembre de 2015*”; lo cierto es que, tal como se ha indicado en el precedente párrafo, dicho monto cobrado por S/ 27 042,86 no se trataría de la disposición de efectivo en cuestión, sino se trataría de la liquidación de la deuda presuntamente originada en la operación de disposición de efectivo por S/ 26 000,00 materia de controversia<sup>13</sup>.
21. Entonces, tratándose la operación materia de controversia de una operación realizada con cargo a la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 del señor Nakasone, corresponde analizar, en primer lugar, la garantía expresa establecida por el Banco para la prestación de dicho servicio; esto es, los términos y condiciones contenidos en el contrato de tarjeta de crédito, a fin de determinar cuáles son los parámetros de idoneidad para considerar como válida esta operación.

<sup>13</sup> En tal sentido, dicho monto de / 27 042,86 estaría constituido por la suma capital de S/ 26 000,00 más los intereses aplicados por la operación de disposición de efectivo de tarjeta de crédito, durante el periodo en que se mantuvo vigente dicha deuda.

22. Sobre el particular, obra en el expediente una copia del Contrato de Tarjeta de Crédito y Hoja Resumen<sup>14</sup> correspondiente a la Tarjeta de Crédito del denunciante, suscrito por este el 5 de mayo de 2014, en el cual se destaca lo siguiente:

***“7.- Transacciones.- Mediante la Tarjeta y con cargo a la Línea de Crédito, el Cliente podrá realizar las siguientes transacciones (“Transacciones”): ...(ii) disponer de dinero en efectivo hasta por el importe que aprueba Interbank (...)”***

*Para realizar las Transacciones, el Cliente deberá (i) firmar órdenes de pago o autorizaciones de cargo, o (ii) **deberá utilizar los procedimientos de identificación, claves secretas, códigos (numeración) de identificación insertos en la Tarjeta** o medios de autorización que establezca Interbank o, en su caso, los procedimientos operativos definidos por la Marca a la que corresponde la Tarjeta. **Interbank no estará obligado a exigir documento adicional ni identificar al portador de la Tarjeta que se presentase por ventanilla a efectuar cualquier operación en el entendido que la clave secreta es estrictamente personal e intransferible y el cliente tiene la obligación de custodiar y mantener en buen resguardo la tarjeta, clave y/o cualquier otro medio de identificación.**”*

23. Del citado medio probatorio se evidencia los siguientes parámetros de idoneidad establecido por el Banco para considerar como válida una operación de disposición de efectivo con cargo a una tarjeta de crédito:
- Que, entre las prestaciones contradas por el señor Nakasone con cargo a la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931, se encontraba el servicio de disposición de dinero en efectivo.
  - Que, el Banco estableció en los términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito que, para todo tipo de transacción con cargo a dicho plástico, el cliente debía autorizar la transacción utilizando los procedimientos de identificación, claves secretas, códigos (numeración) de identificación insertos en la tarjeta, entre otros.
  - Que, en dichos términos y condiciones del contrato de tarjeta de crédito el Banco estableció que no estaba obligado a exigir documento adicional ni identificar al portador de la Tarjeta que se presentase por ventanilla a efectuar cualquier operación.
24. En resumen, se tiene por probado que, la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 del denunciante permitía las disposiciones de efectivo con cargo a dicho plástico. También se probó que, entre los protocolos del Banco establecidos para autorizar las transacciones de disposición de efectivo, se encontraba la autorización del cliente mediante el uso de tarjeta y clave

<sup>14</sup> Aportado por el Banco al procedimiento, mediante escrito del 31 de mayo de 2017. Ver a fojas 86 al 98 del expediente.

secreta. Y también se evidenció que la entidad financiera no estaba obligada a identificar al portador de la tarjeta cuando la operación se realizaba en ventanilla, debido a que la clave secreta era personal e intransferible y el cliente estaba obligado a custodiar la tarjeta y clave.

25. Bajo estas premisas, corresponde analizar si la operación materia de denuncia fue realizada de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el contrato de tarjeta de crédito.
26. Al respecto, cabe tener presente que, en el marco de la denuncia e imputación de cargos referido a que, del abono de S/ 100 000,00 que efectuó el señor Nakasone para el pago de sus acreencias que mantenía en su tarjeta de crédito; el Banco sostenía en su defensa que el cobro del importe de S/ 27 042,86 -entre otros conceptos- en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931, de titularidad del consumidor, se encontraba justificada, puesto que estaba vinculada con la deuda que se reportó de una disposición de efectivo por S/ 26 000,00, la cual no era reconocida por el interesado.
27. Sobre esta operación, en su escrito del 17 de abril de 2018, el Banco señaló que el 17 de agosto de 2015 el señor Nakasone efectuó el retiro de S/ 26 000,00 con el uso de su tarjeta de crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 con el ingreso de su clave secreta y de manera personal en su tienda de Chacarilla – Lima, que correspondía al establecimiento en la que regularmente efectuaba operaciones.
28. Así, a fin de probar la validez de dicha operación, el Banco presentó los siguientes medios de prueba de su sistema informático que dan cuenta de la secuencia y aprobación de la operación en cuestión con el uso de la tarjeta de crédito y clave secreta del señor Nakasone:
  - a) Impresión de la captura de pantalla del aplicativo denominado “Consulta de Autorizaciones”<sup>15</sup>, en el cual se observa el código de comercio o código de la agencia bancaria, el número de tarjeta de crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931, fecha de autorización 17 de agosto de 2015, hora de autorización 16:27 horas e importe de S/ 26 000,00.
  - b) Impresión de la captura de pantalla del reporte denominado “Formato TXT”<sup>16</sup>, en el cual se observa la secuencia seguida para la obtención de la información correspondiente a la operación de disposición en efectivo realizada el 17 de agosto de 2015. En dichas impresiones se observan los códigos de usuario o del trabajador de Interbank que realizó la operación en cuestión y los códigos que indican que hubo lectura de la

<sup>15</sup> En la foja 217 del expediente.

<sup>16</sup> En la foja 218 a 224 del expediente.

- tarjeta de crédito, identificación de la tienda comercial donde se realizó dicho retiro, los datos del señor Nakasone (DNI, nombre y apellidos, dirección domiciliaria), moneda e importe de la transacción. También se destaca de que la transacción se efectuó con tarjeta de crédito y clave secreta, que el número de cuotas era 6, el tipo de moneda y el tipo de tarjeta.
- c) Impresión de la captura de pantalla del aplicativo denominado “Consulta Histórico de Situaciones” donde se registra que el 6 de marzo de 2016 se bloqueó la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 por transferencia de tarjeta<sup>17</sup>.
- d) Impresión de la captura de pantalla del aplicativo denominado “Consulta de Cuenta / Datos Tarjeta” donde se indica la emisión de la tarjeta de crédito 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-4399 en reemplazo de la tarjeta de crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931, consignándose como fecca de alta el 24 de febrero de 2016<sup>18</sup>.
29. Del análisis de la documentación consignada en los precedentes párrafos, se corrobora lo expresado por el Banco en su defensa, en tanto los mismos dan cuenta de que la operación materia de controversia se realizó el 17 de agosto de 2015, en la agencia de Chacarilla – Lima, la cual contó con el ingreso de la tarjeta de crédito y clave secreta del señor Nakasone.
30. En línea con la valoración de los citados medios probatorios, desarrollado en el anterior párrafo, cabe destacar que, obra en el expediente un CD que contiene la grabación en audio de 2 llamadas telefónicas efectuadas por el denunciante al Banco el 4 y el 8 de setiembre de 2015. Así, de la escucha del audio de llamada telefónica del 4 de setiembre de 2015, se advierte que el señor Nakasone indicó al Banco que abonó S/ 1000 000,00 para el pago de las deudas con dicha entidad financiera y que *“quería ver cómo es que se han imputado los pagos...he visto un pago de S/ 60 000,00 y hay un saldo de S/ 37 000,00 eso me podría explicar”*. Ante dicho pedido del consumidor, el personal del proveedor le manifestó que *“la deuda se divide en tres partes, una de ellas es la línea total utilizada de la tarjeta que es de S/ 60 000,00 soles, luego está el Extracash, que son un estimado de S/ 26 000,00 y la Compra de Deuda que son S/ 31 000,00, entonces de estos S/ 100 000,00 usted puede elegir qué monto direccionar a cuál de sus deudas”*<sup>19</sup>.
31. En otra parte de dicha conversación telefónica el consumidor señala que, *“¿y dime, puede cancelar los S/ 60 000,00 de la tarjeta y la diferencia me la pueden abonar a una cuenta? (...) sería 60 más la cuota, ¿no?, de este mes”*.

<sup>17</sup> En la foja 225 del expediente.

<sup>18</sup> En la foja 226 del expediente.

<sup>19</sup> En la foja 229 del expediente.

En respuesta el personal del Banco le señala lo siguiente: *“todo lo que haya podido generar en la tarjeta hasta el día de hoy, que es un estimado de S/ 63 000,00 más o menos”*.

32. De la citada conversación telefónica se observa que, al 4 de setiembre de 2015, el personal del Banco informó al consumidor que la deuda total que tenía con su representada se dividía en: a) S/ 60 000,00 correspondiente a la línea utilizada de la tarjeta de crédito; b) el préstamo denominado Extracash por un aproximado de S/ 26 000,00; y, c) S/ 31 000,00 por concepto de compra de crédito.
33. De lo anterior se destaca que un inicio, ante la información del proveedor, el señor Nakasone reconoció que al 4 de setiembre de 2015, la deuda que mantenía sobre la línea de su tarjeta de crédito era S/ 60 000,00; siendo que, luego de solicitar el direccionamiento de pago a la deuda que mantenía en su tarjeta de crédito (por considerarla que tenía intereses más onerosos), el personal del Banco le precisó que todo lo que haya podido generar como consumo en su tarjeta de crédito a esa fecha era un aproximado de S/ 63 000,00.
34. No obstante, llama la atención que en su denuncia el señor Nakasone haya señalado que la deuda de su tarjeta de crédito solo era S/ 38 456,35 - cuestionando así que el proveedor se estaba quedando con una diferencia por S/ 25 705,65 sin su consentimiento-; cuando contradictoriamente a dicha manifestación este había reconocido en la llamada telefónica con el Banco del 4 de setiembre de 2015 la afirmación del personal de la entidad financiera de que la deuda del plástico ascendía aproximadamente a S/ 63 000,00.
35. Entonces, cabe destacar que, al 4 de setiembre de 2015 el señor Nakasone reconocía que adeudaba a su línea de tarjeta de crédito un aproximado de S/ 60 000,00 a S/ 63 000,00. Así, considerando que la deuda a esa fecha sea de S/ 63 000,00; al restarlo del referido abono de S/ 100 000,00; solo quedaría un saldo a devolver por S/ 37 000,00.
36. A mayor abundamiento, cabe señalar que, el señor Nakasone no ha alegado ni probado que, al 17 de agosto de 2015, la tarjeta de crédito con la que se realizó la operación de disposición de efectivo no se encontraba vigente o no tenía autorizado realizar dicha operación; siendo que, a pesar de que se le trasladó dichos medios de prueba, no aportó al expediente algún otro documento que desvirtúe la validez de los mismos.
37. Entonces, retomando el análisis de la conducta infractora materia de imputación, en tanto se ha probado la validez de la operación de disposición de efectivo del 17 de agosto de 2015, así como la correcta imputación de las distintas deudas que mantenía el consumidor con el Banco -los cuales no

han sido cuestionados por la Quinta Sala-, puede concluirse que, cuando se efectuó el abono de S/ 99 996,00 -este monto es luego de aplicarse el ITF al abono de S/ 100 000,00- para el pago de las acreencias que el señor Nakasone mantenía en su tarjeta de crédito, el Banco no incurrió en un cobro o apropiación indebida del importe de S/ 25 705,65M siendo que, entre las deudas aplicadas dicho abono se encontraba la disposición de efectivo por S/ S/ 26 000,00 realizada válidamente el 17 de agosto de 2015.

38. Al respecto, conviene tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor, lo cual guarda concordancia con la observancia del Principio de Presunción de Licitud<sup>20</sup>.
39. Ahora bien, en su Resolución 22 del 18 de setiembre de 2023, el 25° Juzgado señaló que la Sala debía valorar la carta de fecha 27 de diciembre de 2016 remitida por el denunciante a la SBS. Sobre el particular, de la revisión de dicho documento no se desprende ninguna información que permita desvirtuar de que el 17 de agosto de 2015 el señor Nakasone no realizó la operación de disposición de efectivo por S/ 26 000,00; siendo que, como se ha observado en los precedentes párrafos, el Banco ha demostrado que dicha operación se realizó siguiendo los parámetros establecidos en el contrato de tarjeta de crédito, esto es, utilizando el plástico o la tarjeta de crédito y clave secreta.
40. Por otra parte, respecto a lo indicado por el 25° Juzgado en el numeral 6.v de la presente resolución, cabe indicar que, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, la fiscalización posterior de medios de prueba solo resulta aplicable luego de concluido el procedimiento, mas no cuando se encuentra en trámite, siendo que, la valoración de los medios de prueba durante el trámite del procedimiento se realiza en función a la facultad de valoración probatoria que goza la autoridad administrativa establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.-** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**9. Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

<sup>21</sup> **EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.3 (...)

No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o

41. Por otra parte, respecto a lo indicado por el 25° Juzgado en los numerales 6.vi y 6.viii de la presente resolución, la Sala considera que la información requerida por el órgano instructor de esta segunda instancia -la Secretaría Técnica de la Sala- resultaba inconducente, debido a que el requerimiento de información contenido en el Requerimiento 0238-2022/SPC del 10 de noviembre de 2022, si bien tenía por objeto recabar mayores medios de prueba para verificar el procedimiento aplicado por la entidad financiera para autorizar la operación de disposición de efectivo con cargo a la tarjeta de crédito materia de denuncia, finalmente dicha información se encontraba contenida en el Contrato de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 el cual ha sido reseñado en el numeral 22 de la presente resolución y la valoración de dicho medio de prueba ha sido desarrollado en los considerandos 23 y 24 de este pronunciamiento final.
42. Por otra parte, respecto a lo señalado por el 25° Juzgado en el numeral 6.vii de la presente resolución, corresponde señalar que, habiéndose aplicado la regla de la inversión de la carga o prueba dinámica, se tiene que el Banco ha demostrado, a través de los medios de prueba analizados previamente, que la operación de disposición de efectivo realizada el 17 de agosto de 2015, por la suma de S/ 26 000,00 se realizó válidamente, habiéndose probado que se utilizó la tarjeta de crédito, clave secreta y la operación se efectuó en ventanilla en la agencia del Banco ubicado en Chacarillas - Lima.
43. En virtud de los argumentos expuestos, la Sala concluye que corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución impugnada que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Banco, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al constatarse que la entidad bancaria no ejerció una apropiación o retención, de forma indebida, respecto del importe de S/ 25 705,65, luego de haberse efectuado la amortización en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del denunciante.
44. Finalmente, conforme a lo indicado por el 25° Juzgado desarrollado en el considerando 6.viii) de la presente resolución, corresponde disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión evalúe, en el marco de sus competencias, si corresponde iniciar un procedimiento sancionador contra el Banco por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807 por la no atención del Requerimiento 0238-2022/SPC del 10 de noviembre de 2022 efectuado por la Secretaría de la Sala.

---

interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

45. Por los fundamentos expuestos, corresponde confirmar la resolución venida en grado, al haberse probado que la operación de retiro de S/ 26 000,00 fue válidamente realizada, empleando la tarjeta de crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 del interesado, e ingresando su clave secreta, de manera personal, en la tienda de Chacarilla – Lima de la entidad financiera.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** En cumplimiento de la Sentencia del 25 de enero de 2021, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, que declaró la nulidad parcial de la Resolución 2123-2018/SPC-INDECOPI del 20 de agosto de 2018, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Luis Nakasone Nakasone contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, con relación a que la entidad financiera habría cobrado indebidamente al denunciante el importe de S/ 25 705,65 en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del consumidor; la Sala Especializada en Protección al Consumidor procede a emitir un nuevo pronunciamiento sobre dicha imputación.

En atención a lo establecido en los numerales 14 y 15 de la referida Sentencia del 25 de enero de 2021, se confirma, modificando fundamentos, la Resolución 3534-2017/CC1 del 13 de diciembre de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Luis Nakasone Nakasone contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al constatar que la entidad bancaria no ejerció una apropiación o retención, de forma indebida, respecto del importe de S/ 25 705,65, luego de haberse efectuado la amortización en la cuenta de la Tarjeta de Crédito 4222-\*\*\*\*-\*\*\*\*-0931 de titularidad del denunciante.

Lo anterior, al haberse probado que, al amortizar las deudas de la línea de la tarjeta de crédito del denunciante, se consideró la operación del crédito de disposición de efectivo por S/ 26 000,00 con cargo a dicho plástico, la cual se realizó válidamente el 17 de agosto de 2015 empleando la referida tarjeta e ingresando su clave secreta, de manera personal, en la tienda de Chacarilla – Lima de la entidad financiera.

**SEGUNDO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 evalúe, en el marco de sus competencias, si corresponde iniciar un procedimiento sancionador contra Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank por presunta infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, por

no haber atendido el Requerimiento 0238-2022/SPC del 10 de noviembre de 2022 efectuado por la Secretaría de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Paolo Del Águila Ruiz De Somocurcio.**

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
Presidente

