



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 0955-2018/PS2**

**PRESENTADO POR
JOHANNA STEFANIE GONZALES ESCAPA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

MATERIA : PROTECCION AL CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 0955-2018/PS2

DENUNCIANTE : WILDER JORGE PUCHOC VALERA

DENUNCIADO : SCOTIABANKPERU S.A.A.
NICOLAS MAXIMO GUILLEN DIAZ
LUIS MIGUEL VERONA ZULOAGA

BACHILLER : JOHANNA STEFANIE GONZALES
ESCAPA

CÓDIGO : 2011114056

LIMA – PERÚ

2020

I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.

1.1 HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIANTE.

Mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2018, y escrito de subsanación del 16 de mayo del mismo año, el señor WILDER JORGE PUCHOC VALERA (en adelante el denunciante) interpone una denuncia en contra de la empresa SCOTIABANK PERÚ S.A.A, GUILLÉN DÍAZ NICOLÁS MÁXIMO y VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL por infracciones al Código de Protección y defensa del consumidor (en adelante, el Código), solicitando como medida correctiva la devolución de las operaciones cuestionadas, para ello manifestó los siguientes hechos:

- En marzo de 2018 el denunciante fue asaltado, intoxicado y abandonado en el distrito de Comas. Luego de despertar, se percató que había sido despojado de sus pertenencias, entre ellas su documento de identificación y las tarjetas de crédito.
- El denunciante realizó el bloqueo de sus tarjetas alrededor de las 2:00 y 2:30 de la tarde, pues debido a la falta de efectivo tuvo que regresar a su domicilio en el distrito de Ate.
- Dos días después del suceso, por medio de su correo electrónico el denunciante verifica una alarma de dos tiendas en las cuales se habían realizado compras desde su tarjeta. Luego de contactar con las entidades financieras, la denunciada confirma haber realizado las operaciones, motivo por el cual formuló su reclamo.
- Ese mismo día, el denunciante se apersona a la comisaría para formular su respectiva demanda por el robo sucedido. Documento que lleva a las instalaciones de la denunciada con motivo que la adjunten a su reclamo, posteriormente solicitó los vouchers y detalles de las operaciones que no autorizó.
- La denunciada no envió los vouchers que el accionante necesitaba para formular su respectiva denuncia ante Indecopi.
- Días más tarde el denunciante se acerca a las instalaciones de dos tiendas en donde se ejecutaron la primera empresa le aseguró que la tarjeta había sido clonada y los vouchers fueron entregados a VISA.
- El denunciante no pudo realizar su reclamo en la segunda tienda puesto que era un lugar peligroso dentro de un centro comercial, además no contaban con número de RUC.
- La denunciada negó que la tarjeta allí sido clonada.
- En tal sentido, Scotiabank

- ✓ Por haber permitido el pago de cinco (5) transacciones de compras de la tarjeta de crédito del denunciante los cuales nunca autorizó.
 - ✓ La falta de una adecuada atención a los reclamos N° SCI-R-2018022631 del 04/04/18 y N° 247-A-2018000008 del 07/04/18 y la realización de una investigación pedida por el recurrente.
- Guillen Díaz Máximo
 - ✓ Por haber autorizado compras ascendentes a la suma de S/ 559.00 nuevos soles con la tarjeta de crédito del denunciante.
 - Verona Zuloaga Luis Miguel
 - ✓ Por haber autorizado cuatro (4) compras ascendentes a la suma de S/ 4 284.00 nuevos soles con la tarjeta de crédito del denunciante.

Fundamento jurídico:

- Artículo 19° del Reglamento de Tarjeta de Crédito.

Medios probatorios:

- Copia del DNI del denunciante.
- Copia de RENIEC y SUNAT.
- Copia de correos y cartas de respuestas de las entidades.
- Copia de los reclamos al banco Scotiabank.
- Copia de la denuncia.

1.2 HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LOS DENUNCIADOS.

• HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR SCOTIABANK PERÚ S.A.A.

Con fecha 31 de mayo de 2018, la empresa Scotiabank (en adelante la denunciada), presenta sus descargos solicitando que la denuncia sea declarada infundada y archivada. La entidad financiera manifestó lo siguiente:

- La denunciada ha implementado las medidas de seguridad necesarias para sus usuarios, además de monitorear todas las transacciones de sus clientes
- Asimismo, de acuerdo con la Resolución N°6523 las empresas afiliadas a la denunciada deben de contar con los medios necesarios para validar la tarjeta de crédito, la identidad y firma del usuario.
- El denunciante no se encuentra en ninguno de los supuestos de responsabilidad por operaciones no reconocida establecida en el artículo 23 de la Resolución N°6523, por tanto, es responsable del consumo y/o transacción efectuada por su tarjeta de crédito.

- La medida de seguridad más importante es la que tiene el propio cliente con su tarjeta de crédito.
- Las transacciones se realizaron de forma correcta y sin anomalías en el proceso, siendo que las pantallas de su sistema interno acreditaban la correcta lectura chip de la tarjeta en el POS de los establecimientos.
- Finalmente, la denunciada ha respondido a todos los reclamos de la parte accionante pese a que las respuestas no fueron las más favorables para el cliente.

Fundamentos jurídicos:

- Artículo 17 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Artículo 19 y 23 de la Resolución N° 6523

• **HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LUIS MIGUEL VERONA ZULOAGA**

Con fecha 01 de junio de 2018, Luis Miguel Verona Zuloaga (en adelante el denunciado) en los seguidos por Wilder Jorge Puchoc Valera sobre presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, presenta sus descargos argumentado, solicitando el archivo definitivo de la denuncia.

- Si la venta con la tarjeta de crédito del denunciante fue realizada entre las 1:23 y 1:31 pm del 02 de marzo de 2018 y entre las 2:00 pm y 2:30pm de la tarde de ese día se realizó el bloqueo de estas, se puede inferir que el denunciante realizó la compra.
- Cualquier persona que sufre de un hecho delictivo o pérdida de documentos está en la obligación de acercarse de forma inmediata ante las autoridades para presentar su denuncia y no como hizo el denunciante 2 días después.
- El accionante se acercó al domicilio del denunciado, lugar en el que le comunicó que la empresa VISANET solicitó los vouchers originales, afirmación de la cual el primero infirió de un supuesto fraude.
- Finalmente, la denunciante se equivoca cuando supone que la recurrente no está formalmente establecida, en realidad el domicilio como otros datos personales de una persona natural son información personal, por ende, no figuran en la SUNAT.

Medios probatorios:

- Copia del DNI del señor Verona.
- Copia del Certificado de inscripción reniec.

- Copia de los vouchers de las cuatro (4) operaciones reclamadas.
- **HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR NICOLÁS MÁXIMO GUILLÉN DIAZ**

Con fecha 6 de agosto de 2018, el señor Nicolás Máximo Guillen Díaz (en adelante, el denunciado) presentó un escrito mediante el cual solicitó el archivo definitivo de la denuncia. Cabe precisar que, el señor Guillén alegó los siguientes hechos de manera extemporánea, posteriormente a la notificación de la resolución de primera instancia. Se detalla los argumentos expuestos:

- De acuerdo con el pago de a tarjeta de crédito del denunciante, la compra se realizó aproximadamente entre la 1:50 pm.
- Asimismo, el denunciante no recurrió ante las autoridades policiales luego de sufrir un hecho delictivo y perdido de sus documentos como haría una persona normal.
- Finalmente, la firma que consta en la denuncia no es la misma que figura en el DNI del denunciante.

Medios probatorios:

- Copia del DNI del señor Guillén.
- Copia del voucher de la operación cuestionada.
- Copia de la cédula de notificación de la resolución de primera instancia y su adjunto.

II. IDENTIFICACION Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.

De la revisión exhaustiva efectuada al expediente administrativo, se ha logrado verificar los siguientes problemas jurídicos:

2.1 Determinar la validez de las cinco (5) operaciones materia de denuncia.

En base a los actuados del expediente administrativo, se puede verificar que el problema jurídico del expediente N° 955-2018/PS2 está contenido en el parámetro de idoneidad, pues se debe validar la idoneidad de los servicios prestados por los denunciados.

Sobre este problema jurídico, se valida que este punto se divide en dos segmentos. Siendo que, el primero está referido a determinar la responsabilidad de la entidad financiera respecto de las operaciones materia de denuncia, esto es verificar el empleo de los mecanismos de seguridad y la correcta autorización al momento de efectuarse las operaciones en controversia. Por su parte, el segundo segmento está referido a determinar la responsabilidad de los titulares de los establecimientos comerciales en los que se efectuaron las operaciones mencionadas.

Por ello, es fundamental y necesario, efectuar el análisis de este problema jurídico, pues está estrictamente vinculado a la controversia suscitada entre los administrados, así también es la base esencial de las instancias administrativas para la emisión de sus respectivos pronunciamientos.

2.2 Determinar si los reclamos presentados fueron atendidos dentro del plazo legal establecido y si la respuesta otorgada fue adecuada en relación a lo solicitado por el denunciante.

Sobre este punto, este problema jurídico que radica en el expediente N° 955-2018/PS2, se encuentra relacionado a lo establecido en el artículo 88°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros. En atención a lo mencionado en líneas precedentes, los reclamos deben ser atendidos oportunamente dentro del plazo legal establecido por la normativa correspondiente, esto es, la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS).

En tal sentido, es necesario el análisis de este problema jurídico, pues tal y como lo establece la normativa aplicable al caso, se debe determinar si existió una atención inadecuada a los reclamos presentados, ello en tanto la respuesta brindada por la entidad financiera debe ser oportuna (dentro del plazo legal) y coherente con relación a la materia reclamada.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

3.1 Posición sobre la Resolución Final N° 947-2018/PS2.

En primer lugar, antes de desvirtuar lo establecido en la Resolución N° 947-2018, debemos referir que en base a lo establecido en el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú, la labor fundamental del estado es la defensa de los intereses económicos de los consumidores, siendo que dicho artículo busca contemplar el alcance de la labor estatal frente a la vulneración de los derechos de los consumidores. Al respecto Jaime León (págs. 63-64), señala lo siguiente.

Este artículo de la Constitución Política del Perú resulta fundamental para entender el alcance de la labor del Estado en la defensa de los intereses de los consumidores, pues se le encarga a los poderes públicos una defensa que implica una protección de los derechos que corresponden a los ciudadanos -como consumidores- en el marco de las transacciones que realizan en el mercado para satisfacer sus necesidades.

Pues, bien corresponde mencionar que de acuerdo con la página virtual oficial del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual (S.A.), los consumidores son:

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. (pág. s/n)

En suma, los consumidores son todas aquellas personas (jurídicas o naturales) que adquieren, utilizan o disfrutan de un producto o servicio ofrecido por el proveedor. Sin embargo, no todas aquellas personas que adquieren, utilizan o disfrutan de un producto o servicio son reconocidas como consumidores. Siendo que, cuando aquel producto o servicio se destina para la actividad comercial como proveedor, no serán considerados consumidores.

Independientemente de la forma de adquisición mas no del fin del producto o servicio, debemos entender que el consumidor es aquella persona receptora del producto o servicio ofertado en el mercado, no es consumidor solo aquella persona que realiza la compra o contrato directo con el vendedor o proveedor, sino también lo es aquella que recibe el producto o servicio y lo utiliza o disfruta, es decir el destinatario final.

Con relación a lo resuelto en primera instancia por el ORPS, debo mencionar que comparto la decisión adoptada por la autoridad administrativa. Siendo que, declaró fundada en parte la denuncia por infracción de los artículos 1 literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor contra la entidad financiera, ello en la medida que de las cinco (5) operaciones cuestionadas por el denunciante, se logró acreditar la validez de (4) cuatro ellas; toda vez que, se presentaron los medios probatorios necesarios para validar la correcta autorización de dichas operaciones. Respecto a la operación que no se logró acreditar la autoridad procedió con la sanción respectiva.

En efecto, respecto a este extremo concuerdo con el criterio establecido por la autoridad administrativa, en tanto el ORPS fundamentó su decisión, conforme a lo referido en el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, mediante el cual se señala que para que una entidad financiera acredite que las operaciones cuestionadas fueron correctamente autorizadas y cargadas al producto financiero del tarjetahabiente, debe presentar las órdenes de pago debidamente suscritas.

Ahora bien, concuerdo con lo expuesto por la autoridad administrativa respecto a la responsabilidad de los titulares de los negocios afiliados por infracción a los artículos 18° y 19° del Código. Pues, archivó la denuncia y eximió al señor Verona de la supuesta responsabilidad atribuida, en tanto dicho denunciando presentó las órdenes de pago suscritas de las cuatro (4) operaciones efectuadas en su establecimiento. En relación al señor Guillén, el ORPS resolvió declarar fundada la denuncia y sancionar al denunciado, toda vez que no se apersonó al procedimiento administrativo, por lo que no existe en el expediente ningún medio probatorio que lo exima de responsabilidad.

En esa misma línea, de los actuados en el expediente administrativo se aprecia que el ORPS fundamentó su decisión en base a lo establecido artículo 19 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013 de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el cual establece las medidas de seguridad en negocios afiliados. Al respecto, mediante Resolución N° 1527-2018/SPC-INDECOPI (2018) la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló lo siguiente:

Como se aprecia, de conformidad con el artículo 19° del citado Reglamento, los establecimientos comerciales contaban con la obligación de verificar la identidad del usuario y que la firma

consignada en la orden de pago coincida con la que figura en la tarjeta presentada y de ser el caso, con la que figura en su documento de identidad, lo que permite a las empresas verificar que quien efectúa el consumo sea el titular o usuario de la tarjeta.

En tal sentido, se valida que el ORPS fundamentó su decisión en los medios probatorios que fueron aportados por los administrados, VER TEMA DE CARGA PROBATORIA.

Por otro lado, me parece razonable la decisión adoptada por la autoridad administrativa respecto a los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-2018000008, ello en tanto se declararon fundados los extremos referidos a dichos reclamos, pues corresponde a los proveedores atender los reclamos formulados por el consumidor, los mismos que deben ser atendidos en un plazo no mayor a los 30 días calendario, y la respuesta además, debe ser clara, completa y clara; sin embargo, en el presente caso se advierte que si bien los reclamos fueron atendidos oportunamente por la entidad financiera, las respuestas no se realizaron de manera completa, por tanto el Banco no brindó una respuesta adecuada para cada reclamo, infringiendo así lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 88° del Código.

Ahora bien, haciendo uso de la potestad sancionadora, el ORPS procedió a efectuar la sanción correspondiente a los administrados, en atención al siguiente detalle:

- Sancionó al Banco con una multa de 0.25 UIT, por infracción a los artículos N° 1° literal c) ,18° y 19° del código, en tanto no acreditó la validez de la operación por el importe de S/ 559.00.
- Sancionó al Banco con una multa de 3.03 UIT, por infracción artículo N° 88° numeral uno, en tanto no atendió de manera adecuada los reclamos presentados. Esta sanción se disgrega de la siguiente manera: 1.03 UIT por el reclamo N° SCI-R-2018022631; y, 2.00 UIT por el reclamo N° 247-A-2018000008.
- Sancionó al señor Guillén con una multa de 0.20 UIT, por infracción a los artículos 18° y 19° del código, en tanto, no verifico la identidad del tarjetahabiente.

Para determinar la sanción a imponer a los administrados, el ORPS usó los criterios de graduación establecidos en el artículo 112° del código de protección al consumidor, tales como, el daño ocasionado como

consecuencia de la infracción, la probabilidad de detención y beneficio ilícito esperado y el perjuicio económico ocasionado al denunciante. En ese sentido, de la revisión de la resolución emitida en primera instancia es evidente que la autoridad determinó la sanción a imponer en virtud del principio de razonabilidad establecido en el artículo 246° del TUO de la LPAG, asimismo se debe tener en cuenta el criterio de proporcionalidad. Por lo que, las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar. Por ello, los criterios previstos en los artículos 110° y 112° del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, a los criterios establecidos en los artículos mencionados. Sobre lo mencionado en líneas precedentes la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Cajamarca afirma mediante Resolución N° 0003-2018/CPC-INDECOPI-CAJ (2018) lo siguiente:

A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción sea mayor o igual al beneficio esperado por la comisión de las infracciones.

Sobre el pago de las costas del procedimiento, el ORPS ordenó el pago solidario al Banco y al señor Guillén, de las costas incurridas en el procedimiento. Así también, dejó a salvo el derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. En ese sentido, el ORPS fundamentó su posición en virtud a lo establecido en el artículo 7° del Decreto legislativo 807 - Facultades, normas y organización del INDECOPI, en el cual se estipula que el ORPS N° 2, puede ordenar al infractor el pago de costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante. En cuanto, al pago de las costas se encuentra determinado por el derecho de pago por presentación de denuncia, pero en el pago de costos deberá ser evaluado mediante una liquidación de costos con la presentación de una solicitud por el denunciante, teniendo como presupuesto que en el expediente principal, en la cual se haya emitido la condena de costos, se encuentre también concluido en todos sus extremos, es decir que no se encuentre incurso en ningún recurso impugnativo. Sobre ello, la Resolución N° 271-2016/SPC (2016) emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor se estableció lo siguiente:

El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves. Igualmente, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la autoridad administrativa podrá considerar el beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, su probabilidad de detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que la misma pudiese ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la autoridad administrativa.

Con respecto a las medidas correctivas ordenadas en el presente procedimiento, se ordenó el extornó del consumo por el importe de S/ 559,00, más los intereses, comisiones y penalidades generados a la fecha de cumplimiento de la presente resolución. Ello en atención a lo establecido en el artículo 114° del Código, el cual determina sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas de éste, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Es así que, en el presente expediente se determinó la imposición de una medida correctiva reparadora ya que se buscó resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor, conforme a lo establecido en el artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe precisar que, respecto a los reclamos cuestionados, la autoridad consideró que no correspondía el dictado de medidas correctivas, pues los vouchers de las operaciones que fueron acreditadas, se trasladaron durante el procedimiento administrativo al denunciante, y sobre la operación que no se logró validar se ordenó la devolución del importe, por lo que, en tal sentido, el ORPS señaló que no correspondía el dictado de medidas correctivas respecto al extremo referido a los reclamos presentados por el denunciante.

En atención a lo expuesto, luego de haber efectuado el análisis exhaustivo de cada extremo de la parte resolutive de la Resolución Final N° 947-2018, podemos apreciar que la resolución emitida en primera instancia se

encuentra debidamente motivada y acorde a derecho. Ello en tanto, la resolución administrativa emitida en primera instancia cumple con lo establecido en el artículo 3 del T.U.O. de la LPAG, el mismo que establece la debida motivación como requisito de validez del acto administrativo. Es así que, mediante Resolución 006-2019/CPC-INDECOPI-PIU la – Sede Piura (2019), señala lo siguiente:

Que, entre los requisitos de validez del acto administrativo, el artículo 3.2 del T.U.O de la LPAG señala que el acto administrativo debe expresar su respectivo objeto o contenido, el cual debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas en el procedimiento. Es decir que, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado o, en todo caso, con los cargos imputados de oficio por la autoridad administrativa. Del mismo modo, el artículo 3.4 de la citada norma señala como requisito de validez del acto administrativo que se encuentre debidamente motivado; siendo que, dicha motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que justifican el acto adoptado.

3.2 Posición sobre la Resolución Final N° 2296-2018/CC1.

Con relación a lo resuelto en segunda instancia por la Comisión, debo precisar que me encuentro de acuerdo con la resolución emitida por la autoridad administrativa. Ello en tanto, dicho órgano revocó la resolución emitida en primera instancia en el extremo referido al consumo efectuado en el establecimiento de titularidad del señor Guillén, pues el denunciado al presentar la orden de pago suscrita de la operación efectuada con fecha 02 de marzo de 2018, permitió que la Comisión lograra determinar que el consumo se efectuó correctamente con la autorización del denunciante. En tal sentido, quedó acreditada la validez de la operación cuestionada y se revocó la sanción impuesta al denunciado respecto este extremo.

Es así que, se acreditó la validez de las operaciones reclamadas en tanto los administrados presentaron la documentación necesaria a efectos de acreditar la validez de las operaciones, pues se evidencia que la autoridad administrativa aplicó los principios de carga de la prueba, verdad material y

presunción de licitud los cuales se aplican a los procedimientos administrativos en trámite. Siendo que, Sobre el particular, se debe señalar que, en atención al principio de verdad material, la Comisión verificó plenamente los hechos que sirvieron de motivo para su decisión, esto es la valoración conjunta del voucher de la operación que no se logró acreditar en primera instancia y la pantalla del sistema interno de la entidad financiera. En relación a lo mencionado, mediante Resolución N° 134-2019/CC1 la (2019), afirma lo siguiente:

Sobre el particular, el principio de verdad material supone que la autoridad administrativa verifique plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones. Para ello, deberá realizar una investigación de los hechos que dieron lugar a la reclamación, teniendo la facultad de apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material y, de esta manera, determinar si se cometieron las infracciones imputadas, siendo dichos medios, por ejemplo, los argumentos y pruebas aportadas por las partes, pese a que estas hayan sido presentadas extemporáneamente.

Por otro lado, la Comisión en segunda instancia, decidió confirmar la decisión emitida por el ORPS, respecto al extremo referido a los reclamos presentados por el denunciante, toda vez que la respuesta emitida por la entidad financiera no fue adecuada en relación a lo solicitado por el señor Pucho en su momento.

Respecto a la medida correctiva ordenada en primera instancia, la Comisión determinó dejar sin efecto la misma, en tanto, se logró acreditar la validez de la operación efectuada en el establecimiento del señor Guillén. Así como también se dejó sin efecto la sanción impuesta sobre este extremo.

Es menester referir que, la Comisión confirmó la resolución venida en grado en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 3.03 UIT por infracción del artículo 88.1°, en la medida que determinó que las respuestas emitidas por la entidad financieras fueron inadecuadas en relación a lo reclamadas por el denunciante.

Asimismo, confirmó la resolución de primera instancia en el extremo que condenó al Banco el pago de las costas y costos incurridos en el procedimiento.

En atención a lo expuesto, comparto los argumentos y criterios utilizados por la Comisión para la resolución del conflicto en controversia, ello en tanto valoraron todos los medios probatorios trascendentales para emitir el acto administrativo. Por ello, a mi parecer, la autoridad administrativa efectuó una debida motivación interna del razonamiento y motivación sustancial congruente, para emitir la resolución en segunda instancia. En ese sentido, se aprecia que la autoridad hizo efectivo el principio de debido procedimiento establecido en el Artículo IV del título preliminar del TUO de la LPAG, toda vez que garantizo el derecho de los administrados a la aportación de pruebas, exponer sus argumentos, entre otros, a efectos de lograr una decisión debidamente motivada. Al respecto, mediante Resolución N° 003-2019/CPC-INDECOPI-PIU (2019) emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Piura, señala lo siguiente:

(...) El respeto al procedimiento regular previsto para la emisión del acto, lo que está vinculado al debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

3.3 Posición fundamentada sobre los problemas jurídicos identificados

3.4.1 Determinar la validez de las cinco (5) operaciones materia de denuncia.

Este punto está referido a verificar si las operaciones materia de controversia se realizaron válidamente, conforme a la normativa aplicable al caso.

En primer lugar, considero importante mencionar que el presente expediente se desarrolla en trámite de un procedimiento trilateral sancionador, mediante el cual la autoridad administrativa busca determinar si se ha configurado o no una vulneración al deber de idoneidad por parte de los denunciados.

Entonces, es necesario desvirtuar lo establecido en la normativa respecto al parámetro de idoneidad. En principio, la idoneidad es entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor esperaba y lo que efectivamente recibió, en función a la información brindada por el proveedor, las características del producto, la publicidad, la calidad del producto y de acuerdo a lo negociado. Es así que, mediante Resolución Final N° 0021-2018/SPC-INDECOPI (2018), la Sala Especializada en Protección al Consumidor señala lo siguiente:

El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso². 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 (...).

Como se señaló en líneas anteriores, la idoneidad forma parte de una de las obligaciones de los proveedores, es por ello que siendo uno de los deberes a los que más faltan los proveedores, es merecedor desarrollarlo. De acuerdo con el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010):

“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”.

Por lo tanto, la idoneidad es la correspondencia entre lo ofrecido por el proveedor y lo recibido por el consumidor. Para poder cumplir con el deber de idoneidad es necesario que el proveedor cumpla en el modo, la forma y el plazo con la entrega del producto o la prestación de un servicio, según se haya acordado con el consumidor.

Al respecto, Gustavo Rodríguez García (2014) afirma lo siguiente:

Si existe identidad entre lo real y el modelo de referencia, no existirá infracción al deber de idoneidad. Si existen discrepancias, el consumidor razonable no habrá recibido lo que razonablemente esperaba y eso acarreará las responsabilidades que correspondan en el proveedor. (pág. 308)

De acuerdo con el Derecho de Obligaciones para dar por extinguida una obligación (independientemente del tipo) este debe ser cumplido dentro del plazo, forma y modo en el que las partes lo pactaron, de lo contrario no se estaría cumpliendo con la obligación. Lo mismo sucede con la idoneidad,

siendo esta un deber del proveedor, este no puede faltar a ninguno de los tres requisitos indispensables para dar por cumplida su obligación.

Asimismo, el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, precisa que el proveedor tiene la obligación de responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos que ofrece en el mercado, y en caso se alegue un defecto en el servicio tiene la obligación de acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado.

Sobre el caso que nos ocupa, el denunciante cuestiona la validez de cinco (5) consumos no reconocidos 02 de marzo de 2020, los mismos que fueron cargados a su tarjeta de crédito. Conforme se indicó en el punto referido a la identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente, en este punto debemos ahondar respecto a la responsabilidad administrativa atribuida tanto a la entidad financiera como a los titulares de los negocios afiliados. En se sentido, la responsabilidad administrativa es aquella mediante la cual el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio determinado, siendo que dicho proveedor puede ser exonerado de ello siempre y cuando acredite la ruptura del nexo causal. Al respecto, mediante resolución 574-2020/SPC-INDECOPI (2020) la Sala Especializada en protección al Consumidor establece lo siguiente:

El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una 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 atención a lo mencionado, se entiende que la responsabilidad administrativa es aquella responsabilidad basada sobre una falta. Todo daño, perjuicio o detrimento originado a la persona tendrá que ser reparado, y eso solo se logra a través de la responsabilidad administrativa.

Según señala Carlos Rojas (2014):

(...) para comprender el concepto de responsabilidad administrativa resulta necesario observar la definición legal del principio de causalidad, ya que esta nace de la relación de causalidad entre la conducta del administrado y la infracción sancionable. En suma, la responsabilidad administrativa se encuentra relacionada al objetivo de desincentivar aquellas conductas de los proveedores que configuren infracciones, siendo para la autoridad administrativa una labor muy importante para el funcionamiento del proceso competitivo el evaluar cuál es la forma más eficiente que permita desincentivar la conducta sancionada. (pág. 39)

Por tanto, la responsabilidad administrativa del proveedor constituye el resultado de una o más infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cualquier infracción del proveedor que entre dentro de los tres supuestos mencionados por el Código deberá ser resuelto por el procedo administrativo sancionador. El objeto de esta regla es la de disminuir las malas practica de los proveedores que vulneren los derechos de consumidores, es decir la responsabilidad administrativa del proveedor constituye una garantía de la defensa de los derechos del consumidor.

➤ **Sobre la responsabilidad administrativa del Proveedor:**

En este punto, se advierte que en lo referente a las transacciones financieras los Bancos establecen determinados parámetros de seguridad implementados justamente para poder realizar operaciones de manera segura ya sea vía internet o de manera presencial, siendo además, la entidad denunciada es la encargada de acreditar el uso de dichos mecanismos puesto que el denunciante consumidor no podría acreditar ello. Siendo así que, correspondía que la autoridad administrativa determine la correcta autorización de los consumos en consumos en controversia, validando que aplicó los mecanismos de seguridad necesarios para efectuar dichas operaciones.

Cuando una persona natural acude a una entidad financiera a fin de solicitar una tarjeta de crédito espera que los mecanismos de seguridad a los que está obligado cumplir todos los bancos sean eficaces para no sufrir de ningún problema frente a la pérdida o robo del mismo. Es así que, Las operaciones bancarias no autorizadas son generadas por las transacciones de dinero por

compras de productos o servicios que no han sido autorizados por los usuarios dueños de las tarjetas de crédito o débito.

Cabe precisar que, el artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, establece las medidas de seguridad que debe aplicar toda entidad financiera a efectos de que los consumidores no sean víctimas de operaciones fraudulentas. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 574-2020/SPC-INDECOPI (2020) establece lo siguiente:

“Esta Sala considera que la finalidad del artículo 17° del Reglamento descansa en la protección de los usuarios frente al cargo de transacciones fraudulentas en las cuentas de sus tarjetas de crédito o débito, a partir de, entre otros aspectos, la revisión del movimiento histórico de transacciones en las respectivas cuentas, lo cual evidentemente involucra el análisis de operaciones que permitan a la empresa supervisada generar razonablemente un historial de consumo respecto al uso de dicho producto por parte de su cliente”.

En esa misma línea, en el caso de operaciones con tarjeta presente, es esencial efectuar la operación con la tarjeta de crédito en físico (plástico), la misma que es pasada por POS del establecimiento afiliado, siendo que seguido a ello se efectúa la lectura Chip de la tarjeta y posteriormente se procede a la suscripción de la orden de pago emitida por el consumo. De acuerdo a lo establecido en el artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de crédito y débito las entidades pueden realizar cargos a la tarjeta de crédito por operaciones de consumos que se encuentren debidamente sustentadas y autorizadas. Sobre ello, mediante Resolución N° 750-2019/CC1 (2019) la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, establece lo siguiente:

“En virtud a lo expuesto hasta este punto, y conforme a lo establecido en el artículo 9 del Reglamento, las empresas del sistema financiero para cargar válidamente en las cuentas de tarjeta de crédito de sus clientes el importe de las operaciones realizadas las tarjetas de su titularidad, deben acreditar que:

- (i) En los consumos realizados con “tarjeta no presente”, hubo autorización del usuario a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas; y,

- (ii) (ii) para los casos de consumos con “tarjeta presente”, las órdenes de pagos deben estar suscritas por el cliente para entenderse autorizado, según corresponda”.

Asimismo, mediante Oficio 26791-2017-SBS del 1 de agosto de 2017, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, dispone que para acreditar la validez de las operaciones cuestionadas se debe presentar el registro de las operaciones reclamadas en el sistema interno del Banco y las órdenes de pago debidamente suscritas, pues con la sola presentación de las pantallas de la realización de los consumos no se lograba acreditar la validez de la operación.

En tal sentido se puede advertir que en el presente caso el Banco cumplió con todos los mecanismos de seguridad correspondientes, y por lo tanto, los consumos efectuados con a la tarjeta de crédito del denunciante, se efectuaron de forma correcta. Siendo que, la entidad financiera presentó la impresión de las pantallas de sus sistemas con el fin de corroborar que la operación se procesó de manera válida; asimismo, en el expediente obran los vouchers de las operaciones, en los cuales consta la firma y el documento de identidad del denunciante, siendo fuera de la responsabilidad de la entidad la verificación de la identidad de la persona que realizó los consumos.

➤ **Sobre la responsabilidad administrativa de los titulares de los establecimientos:**

En este punto, se debe analizar si se cumplió con la obligación de los negocios afiliados de verificar la identidad del titular del producto financiero para realizar las operaciones cuestionadas. Por tanto, se advierte que, en lo referente a operaciones efectuadas con tarjeta de crédito, el establecimiento tiene la obligación de validar la identidad del usuario, siendo que la firma que se consigna en la orden de pago, debe ser similar a la firma que se muestra tanto en su DNI como en su tarjeta de crédito. Al respecto, la Resolución 305-2019/CC1 establece lo siguiente:

“En efecto, el establecimiento tiene la obligación de acreditar que cumplió con realizar la verificación de la identidad del portador de la tarjeta que efectuó el consumo en su comercio, para lo cual las órdenes de pago son los medios probatorios más idóneos para acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19° del Reglamento, pues la conformidad de las

operaciones puede ser verificada con su sola revisión siempre que contengan la firma del cliente y el número de su DNI.”

En tal sentido, la autoridad administrativa en varios pronunciamientos ampara que para la comprobación de firmas no se requiere un grado de análisis equivalente al de una pericia grafotécnica que determine la autenticidad o no de las operaciones en controversia, toda vez que una pericia es un procedimiento técnico que no puede ser exigido a los establecimientos afiliados. Sin embargo, la validación de identidad del tarjetahabiente, implica necesariamente que los establecimientos cumplan con constatar la similitud entre la firma de la orden de pago, la tarjeta de crédito y el DNI del portador.

En tal sentido, si se verifica que la firma del documento de identidad del denunciante es similar a las firmas contenidas en las órdenes de pago presentadas por los administrados, asimismo, el número de su documento de identidad del titular del producto financiero coincide con los números consignados en las órdenes de pago, se determinará que el establecimiento cumplió con verificar la validez de la tarjeta, la identidad del portador de la tarjeta y la correspondencia de la firma. Producto de ello, la autoridad administrativa logra comprobar que las operaciones reclamadas se efectuaron correctamente.

En el expediente objeto de estudio, la autoridad administrativa afirmó que se acreditó la validez de las operaciones reclamadas, toda vez que obra en el expediente los vouchers de los consumos reclamados, los mismos que se encuentran debidamente firmados por el denunciante, siendo que la firma consignada en cada orden de pago guarda similitud razonable con la del documento de identidad, así también, se consignó debidamente el número de DNI correspondiente al consumidor en cada voucher.

3.4.2 Determinar si los reclamos presentados fueron atendidos dentro del plazo legal establecido y si la respuesta otorgada fue adecuada en relación a lo solicitado por el denunciante.

Sobre este punto, se debe validar si la entidad financiera cumplió con atender los reclamos efectuados por el denunciante a la autoridad administrativa, ello teniendo en consideración que la respuesta emitida por el Banco debió ser oportuna y adecuada conforme a lo reclamado.

En tal sentido, considero importante mencionar que nuestro Código de Protección y Defensa del consumidor en el artículo 88.1° reconoce que las

entidades del sistema financiero están obligadas a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Al respecto, la resolución 001-2019/CC3 (2019) emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 establece lo siguiente

En el numeral 88.1 del artículo 88° del Código, se señala que las entidades del sistema financiero deben resolver los reclamos formulados por los consumidores dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. Al respecto, el numeral 95 de la Circular de Atención al Usuario, aprobada por Circular G-184-2015 (en adelante, la Circular), contempla que el plazo máximo de respuesta es de treinta (30) días calendario⁶ contado desde que el reclamo fue presentado hasta la notificación de la respuesta o su puesta a disposición. Dicho plazo podrá extenderse, excepcionalmente, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, lo cual deberá ser puesto en conocimiento del consumidor dentro de los 30 días iniciales, explicándole las razones de la demora, además de precisarle la fecha estimada de respuesta.

En tal sentido, se entiende que toda persona que sea proveedor de algún producto o servicio se encuentra en la obligación de mediar el reclamo del cliente a las autoridades a fin de solucionar el conflicto.

Julio Vallenás (2014) sustenta que:

Por otro lado, la indeterminación en el plazo de ampliación para la atención de reclamos sólo desnaturaliza el plazo máximo de treinta (30) días y oculta el incumplimiento de dicho plazo a través de la excepción al mismo. Conforme a lo indicado en el análisis, la SBS debe optar por hacer una clasificación de los tipos de reclamos y obtener sus promedios de respuesta en el sistema financiero, con el objetivo de proponer modificaciones respecto de los días máximos de ampliación y resolución de los reclamos. (pág. 109)

Siguiendo la línea de lo citado, el autor plantea una medida eficaz para establecer el plazo de atención de reclamos y proporcionar soluciones a través de la clasificación de los reclamos.

En esa misma línea, en distintos pronunciamientos, la autoridad administrativa ha determinado que el contenido de las respuestas emitidas por las entidades financieras debe ser oportunas, completas y claras, siendo que dicho contenido debe ser congruente en relación a lo solicitado por el denunciante. Sobre ello, la Resolución N° 1345-2018/CC1 (2019) emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, afirma lo siguiente:

“La respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. No obstante, es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir”.

Pues bien, en el caso en controversia, en primer lugar se debe determinar si las respuestas emitidas por la autoridad administrativa fueron atendidas oportunamente, esto es dentro del plazo legal establecido en la normativa aplicable al caso. En ese sentido, de la revisión de los actuados se aprecia que el denunciante presentó dos reclamos, el reclamo N° SCI-R-2018022631 de fecha 6 de marzo de 2018, y el reclamo N° 247-A-2018000008 de fecha 7 de abril de 2018. Cabe precisar que, los reclamos fueron oportunamente atendidos, con fecha 14 de marzo y 11 de abril de 2018, respectivamente.

En ese sentido, luego de validar que ambos se atendieron dentro del plazo legal establecido, corresponde determinar si las misivas dirigidas al denunciante fueron adecuadas en relación a lo solicitado en sus reclamos. Es así que, el denunciante solicitó lo siguiente:

- Respecto al reclamo de fecha 6 de marzo de 2018, el denunciante solicitó los vouchers de las operaciones reclamadas. La respuesta del Banco consistió en indicar que la respuesta a su reclamo no sería favorable puesto que las operaciones se efectuaron correctamente, sin perjuicio de ello, procederían a solicitar lo requerido a los negocios afiliados.
- Sobre el reclamo de fecha de fecha 7 de abril de 2018, el denunciante solicitó la revisión en físico de los vouchers de todos los consumos reclamados y que los mismos sean objeto de un peritaje. El Banco señaló que en la medida que las operaciones se efectuaron con la correcta

lectura chip de la tarjeta de crédito, los establecimientos afiliados no se encontraban obligados a enviar los vouchers solicitado.

Al respecto, sobre primera respuesta emitida por el Banco el 14 de marzo de 2018, es evidente que si bien el Banco indicó que efectuaría las gestiones necesarias a efectos de obtener los vouchers requeridos, no cumplió con indicar el plazo de espera por dicha documentación.

Sobre el segundo reclamo, la entidad financiera indicó que no contaba con los vouchers, pues los establecimientos afiliados no tenían la obligación de enviar los mismos. Sin embargo, como lo establece el artículo 9° del reglamento de tarjetas de crédito y débito, al tratarse de consumos presenciales, es obligación de la entidad de la financiera custodiar contar con los vouchers de las operaciones efectuadas, toda vez que es el medio probatorio idóneo a efectos de acreditar la validez de los consumos.

En atención a lo expuesto, es evidente que existió una infracción por parte del Banco al artículo 88.1° del código, en tanto las misivas emitidas por la entidad financiera no fueron adecuadas en relación a lo solicitado por el denunciante.

IV. CONCLUSIONES.

1. En el análisis de los puntos materia de controversia se ha identificado, en síntesis, dos problemas jurídicos. Determinar si las cinco operaciones materia de denuncia se efectuaron válidamente, siendo que las mismas hayan sido procesadas y autorizadas correctamente. Si la entidad financiera cumplió con su obligación de atender los reclamos presentados por el denunciante forma oportuna y adecuada.
2. En el caso de operaciones efectuadas con tarjeta de crédito, corresponde que la entidad financiera acredite los mecanismos de seguridad implementados a efectos de evitar posibles operaciones fraudulentas. En tal sentido dichos proveedores deben acreditar la validez de las operaciones mediante las órdenes de pago debidamente suscritas por el tarjetahabiente, siendo que dicho documento es el medio probatorio idóneo para acreditar la correcta autorización de los consumos.

3. Los establecimientos afiliados tienen la obligación de validar la identidad del consumidor, siendo debe verificar que la firma consignada en la orden de pago guarde similitud con la firma del DNI y de la tarjeta de crédito. Asimismo, el número registrado en la orden de pago debe ser igual al del documento de identidad. Con ello, queda evidenciado que los consumos realizados en sus establecimientos se autorizaron correctamente.
4. Respecto a la atención a los reclamos, es evidente que las misivas emitidas por las entidades financieras deben ser claras, oportunas y adecuadas. Siendo que la entidad financiera no puede eximirse de su responsabilidad de atender los reclamos efectuados por los consumidores dentro del plazo legal establecido. Así también, se evalúa la congruencia de lo requerido con lo resuelto por el Banco, pues el contenido de las respuestas no puede causar incertidumbre al consumidor.
5. Sobre el procedimiento, debo resaltar el buen criterio de ambas instancias administrativas, ello en la medida que aplicaron correctamente los principios de Presunción de verdad material, Impulso de Oficio y debido procedimiento.
6. Finalmente, debo aclarar que me encuentro de acuerdo con ambas resoluciones, toda vez que evaluó en cada instancia se evaluó los medios probatorios presentados durante el procedimiento, logrando así validar que los consumos en controversia se efectuaron correctamente. Asimismo, comparto la decisión tomada respecto a los reclamos efectuados por el denunciante, pues la respuesta del Banco no fue adecuada en relación a lo requerido.

V. BIBLIOGRAFÍA.

1527-2018/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y PROPIEDAD INTELECTUAL 22 de JUNIO de 2018).

0021-2018/SPC-INDECOPI (Sala Especializada en Protección al Consumidor 05 de enero de 2018).

00003-2018/CPC-INDECOPI-CAJ (Comisión de Protección al Consumidor, Sede Cajamarca 23 de Enero de 2018).

750-2019/CC1 (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 10 de ABRIL de 2019).

001-2019/CC3 (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 4 de ENERO de 2019).

1345-2018/CC1 (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 15 de ABRIL de 2019).

006-2019/CPC-INDECOPI-PIU (Comisión de Protección al Consumidor, Sede Piura 9 de Enero de 2019).

134-2019/CC1 (Comisión de Protección al Consumidor N° 1 23 de Enero de 2019).

003-2019/CPC-INDECOPI-PIU (Comisión de Protección al Consumidor Sede Piura 9 de ENERO de 2019).

574-2020/SPC-INDECOPI (Sala Especializada en Protección al Consumidor 26 de FEBRERO de 2020).

574-2020/SPC-INDECOPI (Sala Especializada en Protección al Consumidor 26 de FEBRERO de 2020).

Alpa, G. (2004). *Derechos del Consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.

Baca, V. (2013). *Proteccion al Consumidor*. Lima: Editorial Indecopi.

Castillo, L. (2008). *Derechos fundamentales y procesos constitucionales* . Lima: Grijley.

Chiabra, M. C. (2010). El debido proceso legal y la Tutela jurisdiccional efectiva: mas similitudes que diferencias . *Revista PUCP* , 67-74.

Guirgoa, A. (1989). *Las Garantías Constitucionales de la Administración de Justicia, En: La Constitución diez años después*. Lima: Fundacion Friedrich Naumann.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Proteccion a la Propiedad Intelectual . (S.A.). *¿Quienes son los consumidores y proveedores?* Recuperado el 30 de Diciembre de 2019, de Indecopi: <https://indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/-quienes-son-los-consumidores-y-proveedores->

León, J. T. (s.f.). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. Reflexiones en torno al Proyecto de Código de Consumo. *Asociación Civil Derecho y Sociedad* , 63-64.

Poder Legislativo . (2 de Setiembre de 2010). *Codigo de Proteccion y Defensa del Consumidor* . *El Peruano* , págs. 1-30.

Resolución Final N° 0037-2015/SPC, Expediente N° 2312013/CPC INDECOPI AQP (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. 07 de Enero de 2015).

Resolución Final N° 0043-2013/PS2, Expediente N° 1223-2012/PS2 (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 14 de Enero de 2013).

Resolución Final N° 009-2015/CC3, Expediente N° 60-2015/CC3 (Comisión de Protección al Consumidor N° 3 27 de Noviembre de 2015).

Resolución Final N° 271-2016/SPC, Expediente 52013/CPC INDECOPI ICA (Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. 25 de Enero de 2016).

Resolución Final N° 356-2013/CC1, Expediente N° 1826-2012/CPC (Comisión de protección al consumidor N° 1 08 de Mayo de 2013).

Rodriguez, G. (2014). Eel apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de proccion al consumidor. The rise and fall of the duty of suitability in the peruvian consumer protection law. . *Revistas Pucp* , 303-314.

Rojas, C. (2014). *La Responsabilidad Administrativa del Proveedor. En Administración Pública y Control*. . Lima: Gaceta Juridica .

Ruan, G. (1998). *El principio de legalidad, la discrecionalidad y las medidas administrativas*. Venezuela: Ediciones Funeda.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (S.A.). *Tarjeta de Credito-informate sobre tus derechos*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2019, de Tarjeta de Credito-informate sobre tus derechos : <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/TarjetaDeCr%C3%A9dito.pdf/45a39566-d832-e264-d4d3-8bbeefcda2bc>

Throne, J. (2010). Las Relaciones de Consumo y los Principios Esenciales en Protección y Defensa del Consumidor. *Derecho & Sociedad* , 61-68.

Vallenas, J. (2014). Una regulación más adecuada para la atención de reclamos en el sistema financiero: A propósito de la supervisión directa que la SBS quiere realizar a las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista de actualidad Mercantil* , 101-109.

VI. ANEXOS.

- Denuncia y anexos presentada con fecha 15 de mayo de 2018.
- Subsanación de denuncia presentada con fecha 16 de mayo de 2018.
- Contestación de denuncia presentada por el Banco con fecha 31 de mayo de 2018.
- Contestación de denuncia presentada por el Banco 1 de junio de 2018.
- Acta de Audiencia Conciliación de no acuerdo de fecha 11 de junio de 2018.
- Escrito presentado por el señor Guillén con fecha 6 de agosto de 2018.
- Resolución N° 947-2018/PS2 emitida en primera instancia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2.
- Resolución N° 2296-2018/CC1 emitida en segunda instancia por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1.

2445784
000001
687211

SUMILLA: DENUNCIA

SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo WILDER JORGE PUCHOC VARELA, con DNI 41771195, con dirección domiciliaria Jr. Los laureles mz f II 2 – N° 389, Urb. El Bosque - Ale; a Ud., respetuosamente, digo:

I.- Infracciones al código de Protección y defensa del consumidor

1. Haber permitido que se le haga el pago de cinco transacciones compras de mi tarjeta de crédito, los cuales no reconozco haber autorizado por los siguientes montos:

- a. S/ 559.00 el día 02/03/2018 por el establecimiento NIKITO.
- b. S/ 514.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.
- c. S/ 934.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.
- d. S/ 1417.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.
- e. S/ 1417.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.

2. El no haber atendido mi reclamo que adjunto en el ANEXO 2 a pesar de que se solicitó la investigación del caso, la copia de los vouchers.

3. El haber autorizado que se realicen los siguientes consumos con mi tarjeta de crédito, sin verificar la identidad del titular.

- a. S/ 559.00 el día 02/03/2018 por el establecimiento NIKITO.
- b. S/ 514.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.
- c. S/ 934.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.
- d. S/ 1417.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.
- e. S/ 1417.50 el día 02/03/2018 por el establecimiento DECORACIONES VERONA.

Completar en
02/03/2018
Fotocopia de
ANEXOS
Autogenerado

INDECOPI
Oficina Regional de Promoción y
Saneamiento de Protección al Consumidor N° 2

15/05/2018
D
000001

I.- Expresión concreta de lo pedido y nombre y dirección de los denunciados.

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo SANCIONADOR en contra de la Empresa **BANCO SCOTIABANK** domiciliado en la Av. Dionisio Derteano 102, San Isidro 15047, RUC 10443192099 - **VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL – NOMBRE COMERCIAL "DECORACIONES VERONA"**, domiciliado en la Calle Miguel Ortiz mz. 21 Lt. 3 Urb. Villa Sol – Los Olivos (**CASA**), Av. Gerardo Unger 5555 – San Martín de Porres (**EMPRESA**), RUC 10068871404 - **GUILLEN DIAZ NICOLAS MAXIMO – NOMBRE COMERCIAL "NIKITO"**, domiciliado en la Av. Tupac Amaru Km. 8.5 •Stand 2 Urb. C.Ferial Tupac Amaru (CENTRO COMERCIO MEGA 80) – Comas.

(Se adjunta el informe de la SUNAT y RE. EC además los teléfonos de las dos últimas empresas naturales en el ANEXO 1.)

II.- Narración de los hechos que fundamentan la denuncia

1. Con fecha 02 de Marzo de 2018 fui asaltado, intoxicado y abandonado por el distrito de Comas en el mercado de la Pascana.
2. Cuando desperté me percaté que había sido despojado de mis tarjetas, efectivo, documentos de identidad y teléfonos cerca de las 11:30 a.m.
3. Realice el bloqueo de mis tarjetas a partir de las 2:00 pm hasta las 2:30 pm por motivo que me encontré lejos de mi domicilio que esta en el distrito de Ate y sin dinero con lo cual tome un taxi y pedí prestado efectivo a una vecina para poder pagarlo ya que nadie se encontraba en mi casa y me encontré con los efectos de la intoxicación. *com 103 18*
4. El día 4 de Marzo de 2018, por medio de mi correo recibí una alarma con fecha 2 de Marzo del presente año de **DINERS CLUB** y **BANCO FALABELLA**, indicándome que se habían realizado compras con mi tarjeta (adjunto correos y cartas de recordatorio **ANEXO 2**), al saber esto realice las llamadas a las más entidades (BCP, B. RIPLEY y BBVA) dándome como respuesta que no se realizó ninguna operación pero el **BANCO SCOTIABANK** había sido utilizado por el monto total de **S/ 4843.00** por lo cual realice el reclamo, adjunto en el **ANEXO 3**.
5. El 4 de Marzo de 2018, me acerco a la comisaria de la Pascana para presentar mi denuncia, informando lo que me había sucedido e indicando la fecha del hecho adjunto denuncia **ANEXO 4**.
6. Se presentó el documento de la denuncia al **SCOTIABANK** el día 5 de Marzo de 2018 en la oficina de la avenida Canadá – San Luis, solicitando que adjunten dicho documento al reclamo que se realizó el día 4 de Marzo en la banca telefónica e indicando que las operaciones realizadas con mi tarjeta no son reconocidas y en donde solicito al banco que puedan enviarme las copias de los

*Reclamo
S/ 4843.00*

*Comas
El distrito de
las autoridades*

Escrito

Hay una denuncia

vouchers y el detalles (direcciones, hora y fecha, nombre comercial), adjunto la respuesta por correo en el **ANEXO 2**.

7. **SCOTIABANK** no cumple con enviar los vouchers lo cual manda una respuesta en el correo una carta de respuesta que adjunto **ANEXO 2**, a pesar que se le indico que la tarjeta había sido robada y que necesitaba los vouchers para presentar a Indecopi para la denuncia.
8. El día 11 de Marzo de 2018, me acerque a los locales **DECORACIONES VERONA** y **NIKITO** para conciliar.
9. El representante de la empresa **DECORACIONES VERONA** el SR **VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL**, me informo por vía telefónica que la tarjeta **SCOTIABANK** había sido clonada y que los vouchers habían sido entregados a **VISA**. (adjunto copia de la información de las compras en el **ANEXO 2**, pero mi pregunta era cómo el tenía conocimiento que era clonada si el banco en ningún momento presento un informe de alerta o la empresa de **VISANET** la cual me deja en duda de su comentario.
10. Se informa que el nombre comercial **DECORACIONES VERONA** no se encuentra vigente en la **SUNAT** pero la **RENIEC** se puede verificar que la dirección de su domicilio del representante coincide igual a la información que brinda el banco en los detalles en la cual adjunto en el **ANEXO 2** y **ANEXO 1**.
11. El representante de la empresa **NIKITO** el SR **GUILLEN DIAZ NICOLAS MAXIMO**, me acerque al local que se encuentra dentro de un centro comercial llamado **MEGA 80** pero el lugar era demasiado peligroso para pedirles el cuaderno de reclamaciones por lo cual me retire, se quiso realizar una compra para poder tener el numero de **RUC**, el señor indico que no contaba con eso por lo cual se luvo que ver de otra manera adjunto la **RENIEC** Y **SUNAT** en el **ANEXO 1** y **2**.
12. **SCOTIABANK** me mandan una respuesta negativa a lo solicitado y también indica que la tarjeta no era clonada. (adjunto copia de la carta de respuesta en el **ANEXO 2**)

III.- Fundamentación jurídica.

Leer DAO 6523-2013

El artículo 19 del Reglamento de Tarjeta de Crédito establecido por la SBS mediante la Resolución SBS N O 6523-2013, referido a las medidas de seguridad en las operaciones realizadas en presencia del litular o usuario, obligan a los establecimientos afiliados a verificar la identidad de los portadores de la Tarjeta de Crédito y la firma del usuario, por lo tanto, queda expedito su derecho frente a dicho establecimiento en caso lo considere conveniente.

IV.- Medios probatorios y anexos.

1-A Copia de mi Documento nacional de Identidad.

1-B Copias de **RENIEC** Y **SUNAT**. **ANEXO 1**

1-C Copias de correos y cartas de respuesta de las entidades. **ANEXO 2**

SBS no entrega vouchers

NIKITO clonada

000074

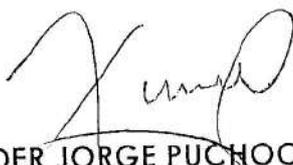
1-D Copias de los reclamos al banco SCOTIABANK. **ANEXO 3**

1-E Copia de la denuncia. **ANEXO 4**

POR LO EXPUESTO:

Solicito se declare fundada mi denuncia y se ordene a **SCOTIABANK, DECORACIONES VERONA Y NIKITO**, como medida correctiva la devolución de los fondos utilizados de mi línea de crédito de mi tarjeta **SCOTIABANK** por las compras no reconocidas.

Lima, 15 de Abril de 2018



WILDER JORGE PUCHOC VARELA

DNI 41771195

CONSULTA RUC: 10068871404 - GUILLEN DIAZ NICOLAS MAXIMO

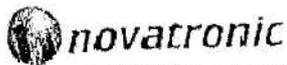
Número de RUC: 10068871404 - GUILLEN DIAZ NICOLAS MAXIMO
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento: DNI 06887140 - GUILLEN DIAZ, NICOLAS MAXIMO
Nombre Comercial: NIKITO
Fecha de Inscripción: 10/04/2017
Fecha Inicio de Actividades: 10/04/2017
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Dirección del Domicilio Fiscal: -
Sistema de Emisión de Comprobante: COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4759 - VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQU. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): NINGUNO
Sistema de Emisión Electrónica: -
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: NINGUNO
Actividad de Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD

Imprimir

TELEF 525 3726

AUELO 1

000006



SISTEMA DE EVALUACION DE RIESGO

Sistema de Evaluación de Riesgo por Medio Electrónico

SUI: 40505056

Tienda:

Fecha/Hora-PC:

14/05/2018 16:55:22

Consulta RENIEC

Resultado Consulta RENIEC por Número

Número de Documento:	06887140
Apellido Paterno:	GUILLEN
Apellido Materno:	DIAZ
Apellido Casada:	NICOLAS MAXIMO
Nombres:	19660608
Fecha de Nacimiento:	BERNARDO
Nombre del Padre:	PILAR
Nombre de la Madre:	



Nicolas



Otro : Datos

Estatura:	1 METRO 60
Sexo:	MASCULINO
Estado Civil:	SOLTERO
Grado de Instrucción:	TÉCNICA
Estado:	MASCULINO
Constancia de Votación:	NO INFORMADO
Fecha de Expedición:	20110618

Detalle de Inscripción

Fecha de Inscripción:	19990305
Documento Sustentatorio:	2319580664

Detalle de Nacimiento

Departamento:	ANCASH
Provincia:	ANTONIO RAIMONDI
Distrito:	LLAMELLIN

Detalle de Domicilio

Departamento:	LIMA
Provincia:	LIMA
Distrito:	COMAS
Dirección:	JR. J.M. PAGADOR 163 STA. LUZMILA

CONSULTA RUC: 10443192099 - VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL

Número de RUC:	10443192099 - VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 44319209 - VERONA ZULOAGA, LUIS MIGUEL		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	27/10/2016	Fecha Inicio de Actividades:	27/10/2016
Estado del Contribuyente:	ACTIVO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL		
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4759 - VENTA AL POR MENOR DE APARATOS ELÉCTRICOS DE USO DOMÉSTICO, MUEBLES, EQÚ. DE ILUMINACIÓN Y OTROS ENSERES EN COM. ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		

Celular - 936739563

Imprimir

Consulta RENIEC: 40505056	Tienda:	Fecha/Hora-PC: 14/05/2018 16:55:46
---------------------------	---------	------------------------------------

Resultado Consulta RENIEC por Número

Consulta RENIEC

Número de Documento:	44319209
Apellido Paterno:	VERONA
Apellido Materno:	ZULOAGA
Apellido Casada:	
Nombres:	LUIS MIGUEL
Fecha de Nacimiento:	19870614
Nombre del Padre:	JUAN MANUEL
Nombre de la Madre:	TERESA DE JESUS




Otros Datos

Estatura:	1 METRO 65
Sexo:	MASCULINO
Estado Civil:	SOLTERO
Grado de Instrucción:	SECUNDARIA
Estado:	MASCULINO
Condición de Votación:	NO INFORMADO
Fecha de Expedición:	20161017

Detalle de Inscripción

Fecha de Inscripción:	20050628
Documento Identitario:	2249

Detalle de Nacimiento

Departamento:	LIMA
Provincia:	LIMA
Distrito:	MIRAFLORES

Detalle de Domicilio

Departamento:	LIMA
Provincia:	LIMA
Distrito:	LOS OLIVOS
Dirección:	CALLE MIGUEL ORTIZ MZ. 11 LT.3 VILLA SOL 4TA ETAPA

14/5/2018

Información de Alertas Diners Club - Jorge Puchoc

000010

Información de Alertas Diners Club

Amor

Alertas Diners Club <alertasdiners@dinersclub.com.pe>

Fri 3/2/2018 9:32 PM

To: JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM <JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM>;

Estimado Socio Diners:

De acuerdo al mensaje que seleccionó en "Alertas Diners" le hacemos llegar la siguiente información:
Usted consumió el 02/03/2018 a las 12:42:48 horas en ELEKTRA SAN MARTIN por un importe de S/.2,699.00.
Si tuviera alguna consulta, sírvase comunicarse con el Área de Atención al Socio al 615-1111 o escribanos a socios@dinersclub.com.pe

Atentamente,

DINERS CLUB

San Isidro, 09 de mayo de 2018

Señor(a)

WILDER JORGE PUCHOC VARELA

Presente.-

Ref.: Reclamo N° 2018-00257395

Estimado(a) Socio(a):

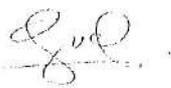
Por medio de la presente, tenemos el agrado de saludarlo(a) cordialmente y dar atención al reclamo de la referencia.

Al respecto, le informamos que luego de realizar las verificaciones, su reclamo ha sido declarado fundado, motivo por el cual; el abono temporal efectuado en su cuenta tarjeta de crédito en fecha 13 de marzo del presente año, quedará como definitivo.

Para cualquier consulta no dude en comunicarse con nosotros a través del 615-1111 opción 2, directamente en cualquiera de nuestras oficinas y módulos de atención.

Atentamente,

DINERS CLUB PERÚ S.A.



Javier Vega
Analista de Reclamos

*Diners lo declaró
fundado y hay
abono temporal*

Confirmación de operaciones por seguridad - Banco Falabella.

Llerena Flor <flerenad@bancofalabella.com.pe>

Fri 3/2/2018 12:39 PM

To: JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM <JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM>;

Cc: CONTROL DE FRAUDES BF <CONTROLDEFRAUDESBF@bancofalabella.com.pe>;

Importance: High

Sr (a). **WILDER JORGE PUCHOC VARELA**

Buenos días, por medio del presente correo deseamos comunicarnos con Ud. Para confirmar las siguientes operaciones realizadas con su tarjeta crédito **8463:

- Compra en:

Nombre de Comercio	Monto S/.	Fecha	Hora
TAMBO	259.80	2018/03/02	12:19:48
ESTACION ARGENTINA 2	50.00	2018/03/02	12:07:34
GMO MINKA 3	1,822.30	2018/03/02	11:16:42
JOYERIA SANTA ROSA	1,250.00	2018/03/02	10:43:30
JOYERIA SANTA ROSA	735.00	2018/03/02	10:37:56
FLORERIA TODO CON AMOR	575.00	2018/03/02	10:33:15

Así mismo le queremos informar que su tarjeta presenta un bloqueo temporal por seguridad. Agradecemos nos confirme las operaciones informadas.

Por favor responder a todos los copiados en el correo.

Saludos cordiales.



Flor Llerena D.
Prevención de Fraudes
Lima Peru

Evitemos imprimir de más, ayudemos a cuidar el medio ambiente.

Lima, 22 de marzo de 2018

AP Incidente N°: 1-39922801784

Cuenta N°: 000000068879

Estimado (a)
WILDER JORGE PUCHOC VARELA
JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM

*o
Falabella
también
auditor*

Nos es grato saludarte y a la vez dar respuesta al reclamo presentado referente a 05 consumos no reconocidos, por el importe total de S/2.2869.80 soles, registrado en tu cuenta.

Al respecto, te informamos que hemos considerado tu caso como precedente. En ese sentido, con fecha 20/03/2018 se realizó la devolución de los importes reclamados a tu cuenta. Dicho ajuste lo podrás visualizar en el detalle de tus movimientos de su próximo estado de cuenta.

Finalmente, te recordamos la importancia de salvaguardar tu tarjeta, a fin de prevenir y detectar cualquier tipo de consumo fraudulento, tomando en consideración las siguientes recomendaciones:

- No des información de los datos de tu tarjeta a terceras personas.
- No pierdas de vista tu tarjeta al momento de realizar alguna transacción.
- Evita exponer tu clave y datos personales.
- Solicita anular todos los comprobantes que no correspondan a la compra que realizaste.
- Siempre que ingrese a nuestra página web digite la dirección www.bancofalabella.pe desde su navegador.
- Compra por Internet desde lugares de confianza y afíliate a **Verified by Visa** desde nuestra página web www.bancofalabella.pe.
- Nuestro banco nunca incluye en nuestros correos, enlaces o links a ninguna página.
- Nunca te solicitaremos ingresar tus datos personales mediante un correo

Agradeciendo su atención a la presente, quedamos de usted.

Cordialmente,



Miguel Vargas Cuadros
Jefe de Unidad de Atención al Cliente
Banco Falabella Perú S.A.
JVS/UAC

RESPUESTA RECLAMO SCI-R-2018022631

000014

Scotiabank Central Soluciones al Cliente <Scotiabank.SAC@scotiabank.com.pe>

Wed 3/14/2018 3:22 PM

To: JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM <JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM>

San isidro, 14 de marzo de 2018

SCI-R-2018022631

Señor
PUCHOC VARELA WILDER JORGE
 Av. Los Laureles 389 Urb. El bosque
 Ate

*Reclamo declarado dentro de los 30
 días hábiles para contestar*

Estimado Wilder,

Te informamos que luego de la evaluación de tu reclamo de consumo(s) no reconocido(s) facturado(s) en tu tarjeta de crédito N° 4745-xxxx-xxxx-7559 presentado el día 06 de marzo del presente año, no será atendido favorablemente.

El motivo de esta decisión es que el(los) referido(s) consumo(s) se realizaron sin anomalías en el proceso a través del terminal de pago del(los) establecimiento(s), con presencia de la tarjeta de crédito y lectura del chip de la misma, para lo cual es indispensable contar con la misma en el momento de la transacción.

Cabe señalar que la identificación del titular y validación de firma durante las transacciones realizadas con tarjetas de crédito, es de exclusiva responsabilidad del establecimiento.

Fecha de Transacción	Hora de Transacción	Importe de débito	Detalle	Dirección
02/03/2018	13:50:24	S/559.00	NIKITO	Av. Tupac amaru km 8.5 int 0-1 cco cc mega 8 – comas
02/03/2018	13:31:18	S/514.50	DECORACIONES VERONA	Cal miguel ortiz mz. 11 lt. 3 urb. Villa sol – los olivos
02/03/2018	13:26:07	S/934.50	DECORACIONES VERONA	
02/03/2018	13:23:46	S/1,417.50	DECORACIONES VERONA	
02/03/2018	13:22:44	S/1,417.50	DECORACIONES VERONA	

En referencia a los voucher generados en las transacciones, hemos procedido a solicitarlo a los establecimientos

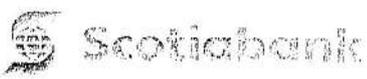
Lamentamos no poder ofrecerte esta vez la respuesta favorable que esperabas, ten la seguridad de que se ha evaluado tu caso con detenimiento y responsabilidad.

Agradecemos tu comprensión y nos comprometemos a brindarte una experiencia cada vez mejor.

Cordialmente,

SCOTIABANK PERU S.A.A.

000015



COO - 247-A-2018000008 - 1

Lima, 11 de abril de 2018

Señor
WILDER JORGE PUCHOC VARELA
Av. Los Laureles N° 389
Urbanización El Bosque
Ate - Lima 03

Estimado Señor Puchoc:

Nos dirigimos a Usted con relación a su carta de fecha 04 de abril de 2018, recibida por el Banco el 07 de abril, en la que menciona su disconformidad con la respuesta brindada por el Banco a sus requerimientos N° SCI-R-2018021918 de fecha 04 de marzo de 2018 y N° SCI-R-2018022631 de fecha 06 de marzo de 2018.

OTXMR

Sobre el particular, debemos indicar que las cinco (05) operaciones no reconocidas por usted, (consumos) del día 02 de marzo de 2018, realizadas entre las 13:22:44 y 13:50:24 horas, se procesaron por el importe total de S/4,843.00 mediante la lectura del chip de su Tarjeta de Crédito N° 4745-66XX-XXXX-7559 en los establecimientos: "NIKITO" y "DECORACIONES VERONA".

*Registro
Fecha y
hora*

Asimismo, tenemos registrado que el bloqueo de la referida tarjeta, se efectuó el día 02 de marzo de 2018 a las 14:17:37 horas; es decir, se efectuó en forma posterior a las transacciones reclamadas.

El Contrato de Tarjeta de Crédito establece que el cliente asume la responsabilidad por los consumos o transacciones no autorizados efectuados con la Tarjeta de Crédito extraviada o sustraída, hasta antes de que se comuniquen dicha sustracción o extravío al Banco. Por ello el Banco recomienda que se realice el bloqueo lo más rápido posible con el fin de evitar o reducir el riesgo de estas operaciones.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en el artículo 19 del Reglamento de Tarjeta de Crédito establecido por la SBS mediante la Resolución SBS N° 6523-2013, referido a las medidas de seguridad en las operaciones realizadas en presencia del titular o usuario, obligan a los establecimientos afiliados a verificar la identidad de los portadores de la Tarjeta de Crédito y la firma del usuario, por lo tanto, queda expedito su derecho frente a dicho establecimiento en caso lo considere conveniente.

*Resp. de
los reportes
de consumo*

Si al recibir nuestra carta, usted no estuviese conforme con ella, podrá acudir a las oficinas del Indecopi pág. web www.indecopi.gob.pe, o a la Superintendencia de Banca y Seguros pág. Web www.sbs.gob.pe



COO - 247-A-2018000008 - 2

Por otro lado, respecto a la copia de los vouchers de las operaciones materia de su reclamo, le informamos que los establecimientos no están en la obligación de enviar dicho documento al tratarse de operaciones realizadas mediante la lectura del chip de una Tarjeta de Crédito.

no hay obligación

En conclusión, de acuerdo a lo descrito en los párrafos anteriores, le informamos que su requerimiento no es procedente.

Finalmente, nos permitimos señalar que cada entidad financiera cuenta con políticas y/o disposiciones internas establecidas para la atención de reclamos y solicitudes.

Sin otro particular nos despedimos de Usted.

Cordialmente,

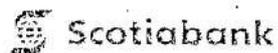
over informados, no hay obligación.

Scotiabank Perú S.A.A.

L. Montalvo
Lisette Montalvo Ambrosio
Oficial de Reconsideraciones
Customer Ombuds Office

J. Galdos
Jhovanna Galdos Alvarez
Analista de Reconsideraciones
Customer Ombuds Office

Si al recibir nuestra carta, usted no estuviese conforme con ella, podrá acudir a las oficinas del Indecopi pág. web www.indecopi.gob.pe, o a la Superintendencia de Banca y Seguros pág. Web www.sbs.gob.pe



Hoja de Reclamación Libro de Reclamaciones

Scotiabank Perú S.A.A.
R.U.C.: 20100043140

Fecha: 04/04/2018
Hora: 11:23 a.m.

000027
A05103

N° del Requerimiento:	SCI-R-2018021918	Fecha de Presentación:	04/03/2018 11:21:24 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Sergio Andres Montes Revollar		
Agencia:	CONTACT CENTER		
	Sede Arenales		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150113		
Medio de Recepción:	Vía Telefónica		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		

DATOS DEL CLIENTE			
Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	41771195
Cliente:	PUCHOC VARELA WILDER JORGE		
Correo Electrónico:	JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM - JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM		
Dirección:	AV. LOS LAURELES 389 URB. EL BOSQUE		
	Ate - Lima - Lima		
Ubigeo Cliente:	150103		
Referencia:	REFERENCIA CUADRA 22 A 23 DE NICOLAS AYL		
Teléfonos:	- 977863044 -		

IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO			
Familia:	TARJETAS DE CREDITO	Producto:	Tarjeta de Crédito
Tipología:	Compras y/o retiros no reconocidos		
Motivo:	Consumos Locales	N° de Cuenta:	
<i>Tarjeta afiliada</i>			
N° Tarjeta de Crédito:	4745660002847559	N° Tarjeta de Débito:	
<i>Importe reclamado</i>			
Importe Reclamado S/:	4491	Importe Reclamado US\$:	0
¿Qué quiso comprar?:	0.0		
¿Cliente tenía la tarjeta en el momento de las transacciones?:	0.0		

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

El cliente le robaron su TC el 02/03/18 e hicieron compras ese mismo día con esa TC por lo cual le están afectando todo ello a pesar de que todavía no están procesadas las compras.
 02/03/18 15:39:00 59 604 207.00 41 072 WSVT LOST CARD
 02/03/18 13:50:24 59 604 559.00 00 000 044562 WSVT APPROVE
 02/03/18 13:31:18 59 604 514.50 00 000 041861 WSVT APPROVE
 02/03/18 13:26:07 59 604 934.50 00 000 041211 WSVT APPROVE
 02/03/18 13:23:46 59 604 1417.50 00 000 040921 WSVT APPROVE
 02/03/18 13:22:44 59 604 1417.50 00 000 040788 WSVT APPROVE

Pedido Concreto: Devolución de compra no reconocida

PLAZOS DE ATENCIÓN

Plazo de Atención (*): 30 días calendario **Fecha Respuesta Final(*):** 03/04/2018

Resultado: Resuelto No Procede

Comentario de Resultado:

Estimado Wilder, Te informamos que luego de la evaluación de tu reclamo, de consumo(s) no reconocido(s) posteados en tu Tarjeta de Crédito N° 4745-****-****-7559, la cual habría sido robada, presentado el día 04 de marzo del presente año, no será atendido favorablemente. El motivo de esta decisión es que según lo estipulado en nuestro Contrato de Tarjetas de Crédito, en el supuesto que el cliente extravíe su tarjeta debe comunicar inmediatamente el hecho al Banco a fin de evitar o reducir el riesgo de que se produzcan transacciones no autorizadas, liberando al Banco de responsabilidad. En el particular el(los) referido(s) consumo(s) se realizó (aron) antes del bloqueo de la misma, a través del terminal de pago del(los) establecimiento(s) detallados, con la presencia de la tarjet

Resultado Concreto:

NOTAS Y PUNTOS

Mediante la firma del presente documento, EL CLIENTE deja constancia de:

Haber recibido copia del requerimiento ingresado, brindando conformidad sobre los datos consignados.

Haber sido debidamente informado sobre el procedimiento y tiempos de atención. *Plazo referencial. De acuerdo con lo indicado en la circular SBS G/184-2015, el plazo de atención es de 30 días calendario, el mismo que podría extenderse dependiendo de la complejidad del caso.

Para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjeta de Crédito y/o Débito, el plazo podría extenderse hasta 180 días.

Requisitos para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjetas de Crédito y/o Débito:

- Para Compras y/o Retiros No Reconocidos es indispensable el bloqueo de la tarjeta.
- Para Compras No Concretadas: anuladas, no procesadas y pagadas con otro medio, es indispensable la descripción del producto que intentó comprar y presentar la copia del voucher o e-mail de confirmación de anulación, o sustento del pago con otro medio.
- Para Compras con montos alterados es indispensable la copia del voucher.

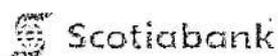
Es plazo máximo de entrega de información es de 2 días útiles, contados a partir del ingreso del requerimiento.

De ser necesario el Banco podrá ponerse en contacto con el cliente para recibir mayor información o documentación adicional.

Para consultar el estado del requerimiento EL CLIENTE puede comunicarse con nuestra Banca Telefónica al 311 6000 (Lima) y al 0-801-1-6000(Provincia), donde gustosamente le atenderán.

De ser necesario, para comunicar una ampliación del plazo de atención, EL CLIENTE acepta que se le contacte (marcar):

- Vía e-mail
- Al teléfono registrado
- Comunicación a la dirección registrada en el presente requerimiento.



Hoja de Reclamación Libro de Reclamaciones

Scotiabank Perú S.A.A.
R.U.C.: 20100043140

Fecha: 04/04/2018
Hora: 11:23 a.m.

DATOS DEL REQUERIMIENTO

N° del Requerimiento:	743-S-2018001516	Fecha de Presentación:	04/03/2018 11:21:24 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Solicitud	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Fiorella Miluska Briceño Jurado		
Agencia:	SOLUCIONES A CLIENTE		
	JR.CARABAYA 543-547 P.B		
	San Isidro - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150131		
Medio de Recepción:	Vía Telefónica		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		

DATOS DEL CLIENTE

Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	41771195
Cliente:	PUCHOC VARELA WILDER JORGE		
Correo Electrónico:	JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM - JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM		
Dirección:	AV. LOS LAURELES 389 URB. EL BOSQUE		
	Ate - Lima - Lima		
Ubigeo Cliente:	150103		
Referencia:	REFERENCIA CUADRA 22 A 23 DE NICOLAS AYL		
Teléfonos:	- 977863044 -		

IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

Familia:	TARJETAS DE CREDITO	Producto:	Tarjeta de Crédito
Tipología:	Restringido NO USAR Solo SAC contra cargo Pre arbitraje		
Motivo:	Compras presenciales	N° de Cuenta:	
<i>Tarjeta afiliada</i>			
N° Tarjeta de Crédito:	4745660002847559	N° Tarjeta de Débito:	
<i>Importe reclamado</i>			
Importe Reclamado S/:	4491	Importe Reclamado US\$:	0
¿Qué quiso comprar?:	0.0		
¿Cliente tenía la tarjeta en el momento de las transacciones?:	0.0		

DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO

Seguimiento del Requerimiento N° SCI-R-2018021918

Pedido Concreto: Devolución de compra no reconocida



Plazo de Atención (*): 30 días calendario **Fecha Respuesta Final(*):** 03/04/2018

Resultado:

Comentario de Resultado:

Resultado Concreto:



Mediante la firma del presente documento, EL CLIENTE deja constancia de:

Haber recibido copia del requerimiento ingresado, brindando conformidad sobre los datos consignados.

Haber sido debidamente informado sobre el procedimiento y tiempos de atención. *Plazo referencial. De acuerdo con lo indicado en la circular SBS G/184-2015, el plazo de atención es de 30 días calendario, el mismo que podría extenderse dependiendo de la complejidad del caso.

Para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjeta de Crédito y/o Débito, el plazo podría extenderse hasta 180 días.

Requisitos para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjetas de Crédito y/o Débito:

- Para Compras y/o Retiros No Reconocidos es indispensable el bloqueo de la tarjeta.
- Para Compras No Concretadas: anuladas, no procesadas y pagadas con otro medio, es indispensable la descripción del producto que intentó comprar y presentar la copia del voucher o e-mail de confirmación de anulación, o sustento del pago con otro medio.
- Para Compras con montos alterados es indispensable la copia del voucher.

Es plazo máximo de entrega de información es de 2 días útiles, contados a partir del ingreso del requerimiento.

De ser necesario el Banco podrá ponerse en contacto con el cliente para recibir mayor información o documentación adicional.

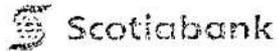
Para consultar el estado del requerimiento EL CLIENTE puede comunicarse con nuestra Banca Telefónica al 311 6000 (Lima) y al 0-801-1-6000(Provincia), donde gustosamente le atenderán.

De ser necesario, para comunicar una ampliación del plazo de atención, EL CLIENTE acepta que se le contacte (marcar):

- Vía e-mail
- Al teléfono registrado
- Comunicación a la dirección registrada en el presente requerimiento.

Firma del Cliente

Nombre y Firma del receptor del requerimiento



Hoja de Reclamación Libro de Reclamaciones

Scotiabank Perú S.A.A.
R.U.C.: 20100043140

Fecha: 04/04/2018
Hora: 11:22 a.m.

N° del Requerimiento:	SCI-R-2018022631	Fecha de Presentación:	06/03/2018 10:44:48 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reclamo	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Xiomaira Edith Palacios Velasquez		
Agencia:	CONTACT CENTER		
	Sede Arenales		
	Lima - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150113		
Medio de Recepción:	Vía Telefónica		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		

DATOS DEL CLIENTE			
Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	41771195
Cliente:	PUCHOC VARELA WILDER JORGE		
Correo Electrónico:	JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM - JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM		
Dirección:	AV. LOS LAURELES 389 URB. EL BOSQUE		
	Ate - Lima - Lima		
Ubigeo Cliente:	150103		
Referencia:	REFERENCIA CUADRA 22 A 23 DE NICOLAS AYL		
Teléfonos:	- 998086879 -		

IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO			
Familia:	TARJETAS DE CREDITO	Producto:	Tarjeta de Crédito
Tipología:	Compras y/o retiros no reconocidos		
Motivo:	Consumos Locales	N° de Cuenta:	
<i>Tarjeta afiliada</i>			
N° Tarjeta de Crédito:	4745660003079376	N° Tarjeta de Débito:	
<i>Importe reclamado</i>			
Importe Reclamado S/:	4843	Importe Reclamado US\$:	0
¿Qué quiso comprar?:	consumos no reconocidos		
¿Cliente tenía la tarjeta en el momento de las transacciones?:	consumo no reconocidos		

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

cliente requiere Boucher de los consumos realizados tanto como la hora , lugar de la operación ya que procederá a realizar una investigación por indecopi.

solicita que adjunten el reclamo con su reclamo anterior que tiene como código SCI-R-2018021918

TARJETA PERDIDA

consumos:

4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 1,417.50
 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 1,417.50
 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 934.50
 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 514.50
 4/03/2018 2/03/2018 NIKITO LIMA D S/ 559.00

Pedido Concreto:

Devolución de compra no reconocida

PLAZOS DE ATENCIÓN Y RESULTADO DEL REQUERIMIENTO

Plazo de Atención (*):

30 días calendario

Fecha Respuesta Final(*):

05/04/2018 -

Resultado:

Resuelto No Procede

Comentario de Resultado:

Estimado Wilder, Te informamos que luego de la evaluación de tu reclamo, de consumo(s) no reconocido(s) facturado(s) en tu tarjeta de crédito N° 4745-xxxx-xxxx-7559 presentado el día 06 de marzo del presente año, no será atendido favorablemente. El motivo de esta decisión es que el(los) referido(s) consumo(s) se realizaron sin anomalías en el proceso a través del terminal de pago del(los) establecimiento(s), con presencia de la tarjeta de crédito y lectura del chip de la misma, para lo cual es indispensable contar con la misma en el momento de la transacción. Cabe señalar que la identificación del titular y validación de firma durante las transacciones realizadas con tarjetas de crédito, es de exclusiva responsabilidad del establecimiento. Fecha de Transacción Hora de Trans

Resultado Concreto:

NOTAS IMPORTANTES

Mediante la firma del presente documento, EL CLIENTE deja constancia de:

Haber recibido copia del requerimiento ingresado, brindando conformidad sobre los datos consignados.

Haber sido debidamente informado sobre el procedimiento y tiempos de atención. *Plazo referencial. De acuerdo con lo indicado en la circular SBS G/184-2015, el plazo de atención es de 30 días calendario, el mismo que podría extenderse dependiendo de la complejidad del caso.

Para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjeta de Crédito y/o Débito, el plazo podría extenderse hasta 180 días.

Requisitos para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjetas de Crédito y/o Débito:

- Para Compras y/o Retiros No Reconocidos es indispensable el bloqueo de la tarjeta.
- Para Compras No Concretadas: anuladas, no procesadas y pagadas con otro medio, es indispensable la descripción del producto que intentó comprar y presentar la copia del voucher o e-mail de confirmación de anulación, o sustento del pago con otro medio.
- Para Compras con montos alterados es indispensable la copia del voucher.

Es plazo máximo de entrega de información es de 2 días útiles, contados a partir del ingreso del requerimiento.

De ser necesario el Banco podrá ponerse en contacto con el cliente para recibir mayor información o documentación adicional.

Para consultar el estado del requerimiento EL CLIENTE puede comunicarse con nuestra Banca Telefónica al 311 6000 (Lima) y al 0-801-1-6000(Provincia), donde gustosamente le atenderán.

De ser necesario, para comunicar una ampliación del plazo de atención, EL CLIENTE acepta que se le contacte (marcar):

Vía e-mail

Al teléfono registrado



Hoja de Reclamación Libro de Reclamaciones

Scotiabank Perú S.A.A.
R.U.C.: 20100043140

Fecha: 07/04/2018
Hora: 10:33 a.m.



N° del Requerimiento:	247-A-2018000008	Fecha de Presentación:	07/04/2018 10:32:50 a.m.
Tipo de Requerimiento:	Reconsideración	N° Hoja de Libro de Respaldo:	
Tramitado por:	Rosario Borja Bartolo		
Agencia:	AGENCIA LAS FLORES		
	PROC.DE LA INDEPEND.1651		
	SAN JUAN DE LUR - Lima - Lima		
Ubigeo Agencia:	150132		
Medio de Recepción:	Oficina		
Medio de Respuesta:	Correo Electrónico		



Tipo de Documento:	DNI	N° Documento:	41771195
Cliente:	PUCHOC VARELA WILDER JORGE		
Correo Electrónico:	JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM - JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM		
Dirección:	AV. LOS LAURELES 389 URB. EL BOSQUE		
	Ate - Lima - Lima		
Ubigeo Cliente:	150103		
Referencia:	REFERENCIA CUADRA 22 A 23 DE NICOLAS AYL		
Teléfonos:	- 920718085 -		



Familia:	TARJETAS DE CREDITO	Producto:	Tarjeta de Crédito
Tipología:	Compras y/o retiros no reconocidos		
Motivo:	Consumos Locales	N° de Cuenta:	
<i>Tarjeta afiliada</i>			
N° Tarjeta de Crédito:	4745660001410318	N° Tarjeta de Débito:	

Fecha de Transacción	Hora de Transacción	Fecha de Proceso	Descripción Transacción	Importe Operación S/	Importe Operación \$	Lugar Operación
02/03/2018		04/03/2018	NIKITO LIMA	559.00		Realizada en el país
02/03/2018		04/03/2018	DECORACIONES VERONA LIMA	1417.50		Realizada en el país
02/03/2018		04/03/2018	DECORACIONES VERONA LIMA	934.50		Realizada en el país
02/03/2018		04/03/2018	DECORACIONES VERONA LIMA	514.50		Realizada en el país
02/03/2018		04/03/2018	DECORACIONES VERONA LIMA	1417.50		Realizada en el país

Importe reclamado

Importe Reclamado S/:	4843	Importe Reclamado US\$:	0
-----------------------	------	-------------------------	---

¿Qué quiso comprar?:

¿Cliente tenía la tarjeta en

el momento de las transacciones?:



SE ADJUNTA CARTA DE RECONSIDERACION DE RESPUESTA LA CUAL INDICAN QUE TENIA QUE BLOQUEAR POR EXTRAVIO Y EN REALIDAD FUE POR ROBO .SE ADJUNTA CARTA PARA UNA NUEVA EVALUACION DE CASO ,PUESTO QUE NO ME ENCUENTRO CONFORME PIDO QUE REVISEN EL FISICO DE CADA VOUCHER Y PASE POR PERITAJE EN DONDE SE DARAN CUENTA QUE LA FIRMA REALIZADA NO ES LA MIA CABE INDICAR QUE DUEÑO DEL ESTABLECIMIENTO SR LUIS VERONA INDICA QUE YA ENTREGO LOS VOUCHER, ASIMISMO SE ADJUNTA CARTAS DE RESPUESTAS OTORGADAS POR LOS OTROS BANCOS EN DONDE ES FAVORABLE LA RESPUESTA .FAVOR DE REVISAR DETALLADAMENTE Y PROCEDAN CON EL EXTORNO DE TRANSACCIONES QUE NO FUERON REALIZADAS POR MI PERSONA.

Pedido Concreto: SE ADJUNTA CARTA



Plazo de Atención (*): 30 días calendario Fecha Respuesta Final(*): 07/05/2018

Resultado:

Comentario de Resultado:

Resultado Concreto:



Mediante la firma del presente documento, EL CLIENTE deja constancia de:

Haber recibido copia del requerimiento ingresado, brindando conformidad sobre los datos consignados.

Haber sido debidamente informado sobre el procedimiento y tiempos de atención. *Plazo referencial. De acuerdo con lo indicado en la circular SBS G/184-2015, el plazo de atención es de 30 días calendario, el mismo que podría extenderse dependiendo de la complejidad del caso.

Para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjeta de Crédito y/o Débito, el plazo podría extenderse hasta 180 días.

Requisitos para Reclamos de Compras y/o Retiros No Reconocidos o No Concretados con Tarjetas de Crédito y/o Débito:

- Para Compras y/o Retiros No Reconocidos es indispensable el bloqueo de la tarjeta.
- Para Compras No Concretadas: anuladas, no procesadas y pagadas con otro medio, es indispensable la descripción del producto que intentó comprar y presentar la copia del voucher o e-mail de confirmación de anulación, o sustento del pago con otro medio.
- Para Compras con montos alterados es indispensable la copia del voucher.

Es plazo máximo de entrega de información es de 2 días útiles, contados a partir del ingreso del requerimiento.

De ser necesario el Banco podrá ponerse en contacto con el cliente para recibir mayor información o documentación adicional.

Para consultar el estado del requerimiento EL CLIENTE puede comunicarse con nuestra Banca Telefónica al 311 6000 (Lima) y al 0-801-1-6000(Provincia), donde gustosamente le atenderán.

De ser necesario, para comunicar una ampliación del plazo de atención, EL CLIENTE acepta que se le contacte (marcar):

- Vía e-mail
- Al teléfono registrado
- Comunicación a la dirección registrada en el presente requerimiento.



BANCO FALABELLA

Calle Chinchón Nro. 1060 San Isidro, Lima

http://www.bancofalabella.pe

RUC: 20330401991

Tipo y N° Documento de Identidad: 1-4771195-1

HOJA DE RECLAMACIÓN / REQUERIMIENTOS

Fecha presentación: 05/03/2018

N° INCIDENTE : 1-39922801784

IMPUGNACION : No

Datos Personales

PUCHOC	VARELA	WILDER
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
DNI	41771195	JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM
Tipo Doc. Identidad	Nro. Doc. De Identidad	E-mail
AVENIDA LOS LAURELES 389 F 2 URBANIZACION EL BOSQUE ATE-LIMA-LIMA ALTURA DE LA CUADRA 22 Y 23 DE LA AV NICOLAS AYLLON		
Dirección		
(1) 3262038	() 998086879	(1) 6115700
Teléfono casa	Celular	Centro Laboral

Centro Financiero Origen : SI LAS BEGONIAS CF SF
 Medio Respuesta : Email - Particular - JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM
 Producto : TARJETA DE CREDITO CMR VISA - TARJETA DE CREDITO
 Tipo : RECLAMO
 Motivo : DESCONOCE TRANSACCION
 Origen : COMPRA PRESENCIAL RETAIL

6154300

Especificaciones del Producto:

Nro Cuenta : 000000068879

Nro Tarjeta : 447409XXXXXX8463

Plazo estimado para resolver (días calendario): 30 días, vencimiento 04/04/2018

Documentos que se adjuntan: Sustentos de alguna devolucion, DNI, Comprobante otra forma de pago

Pedido : DESCONOCE TRANSACCIONES A PARTIR DEL 02.03.18

Detalle del reclamo :

EL DÍA 02.03.18 ME ROBARON LA TARJETA CMR Y PROCEDÍ A BLOQUEARLA, SIN EMBARGO LUEGO ME LLEGÓ EL ÁREA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES, INDICANDO QUE HABÍAN CONSUMOS REALIZADOS CON MI TARJETA, POR LO QUE PROCEDO A COLOCAR MI RECLAMO POR LOS CONSUMOS REALIZADOS LUEGO DEL 02.03.18, LOS CUALES YO NO HE REALIZADO. CUALQUIER CONSUMO LUEGO DEL 02.03.18 LOS DESCONOZCO Y SOLICITO LA DEVOLUCIÓN RESPECTIVA DE LOS MONTOS QUE SE CARGARÁN, YA QUE ME INDICAN QUE AÚN ESTÁN EN PROCESO POR FAVOR SU ATENCIÓN DE INMEDIATA

Fecha de Operación	Número de Transacción	Descripción	Valor	Cuota
01/03/2018	5667	PAGO - SF LIMA LA MERCED	-282.0	1

BANCO FALABELLA

Calle Chinchón Nro. 1060 San Isidro, Lima

<http://www.bancofalabella.pe>

RUC: 20330401991

Tipo y N° Documento de Identidad: 1 - 41771195

HOJA DE RECLAMACIÓN / REQUERIMIENTOS

Fecha presentación: 05/03/2018

N° INCIDENTE : 1-39922801784

IMPUGNACION : No

Datos Personales

PUCHOC	VARELA	WILDER
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
DNI	41771195	JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM
Tipo Doc. Identidad	Nro. Doc. De Identidad	E-mail

Acciones Tomadas por el Proveedor: Se derivó al área encargada para análisis y respuesta.

CONSIDERACIONES:

El cliente firma en señal de conformidad y declara conocer las condiciones de atención a su reclamo como son:

1. Para poder atender su reclamo es necesario contar con la totalidad de la información requerida como mínima en el presente formulario, incluyendo sus datos de contactos actualizados. Si los datos consignado resultan insuficientes para el análisis y evaluación se declarará improcedente.
2. El plazo para la atención de reclamos y requerimientos es de 30 días calendarios, el cual podrá extenderse dependiendo de su complejidad, previo aviso por el medio que usted escoja para el envío de su respuesta.
3. A partir de la fecha indicada en el presente formulario como plazo estimado para resolver, tendrá a su disposición la respuesta a su reclamo en cualquiera de nuestros centros financieros a nivel nacional o también podrá solicitarla a nuestra Banca Telefónica 60-6000 desde Piura, Lambayaque, La Libertad y Arequipa o al 615-4300 desde Lima y resto de provincias.
4. Autorizo al Banco Falabella a proporcionar la presente información al INDECOPI en caso sea requerida por este organismo.
5. Según lo dispuesto en el D.S.011-2011-PCM Reclamo es: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. Queja: Malestar o descontento respecto a la atención al público.
6. EL CLIENTE firma el presente documento manifestando conformidad con el contenido del mismo y como constancia de su recepción, quedando un ejemplar en poder de EL BANCO y otro ejemplar en poder de EL CLIENTE.
7. La formulación del Reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

Firma del Cliente

Firma

Recibido por: Dora Carolina Bayona Frias

Fecha: 05/03/2018

Ubicación: SI Las Begonias CF SF



1417711951-39922801784

RUC: 20100118760

Dirección: Av. Canaval y Moreyra 535, San Isidro

HOJA DE RECLAMACION/FORMULARIO DE ATENCIÓN DE RECLAMO
 (Este documento debe ser llenado por el reclamante)

 Número de reclamo: 2018-00257395
 Fecha del reclamo: 5 de Marzo de 2018
DATOS DEL SOCIO

 Nombre de Socio o Razón Social: WILDER JORGE PUCHOC VARELA
 Tipo de Documento: DNI CE Pasaporte RUC N° 41771195
 Nombres y Apellidos del Representante /Apoderado: _____
 Documento de Identidad: DNI CE Pasaporte RUC N° _____
 Fecha de nacimiento: _____
 Dirección: AV LOS LAURELES 389 ATE LIMA Gr.Hab:
 Referencia: _____
 Telefono: 01998086879 Correo Electrónico: JORGEPUCHOC@HOTMAIL.COM
 Registrado en: Presencial: Contact Center: Correo Electrónico: _____
 Medio de Respuesta del Reclamo* Correo Electrónico: Carta:
 Ubicación Geográfica: 150131 Canal: _____

- De ser el caso que el reclamo se resuelva como INJUSTIFICADO (a favor del Diners Club Perú), la respuesta será otorgada a través de Carta o correo electrónico.
- De no ubicar a nadie en la dirección consignada en el presente formulario, autorizó al Diners Club Perú a dejar bajo puerta la comunicación en la segunda visita.
- Si los consumos / operaciones, materia del presente reclamo fueron realizados con la Tarjeta Adicional, éste formulario podrá ser llenado por el tarjetahabiente adicional.

PRODUCTO O SERVICIO DEL RECLAMO

 Producto: TARJETA DE CRÉDITO Motivo: OPERACIONES NO RECONOCIDAS (CONSUMOS, DISPOSICIONES, RETIROS, CARGOS Y ABONOS Y SOBREGIROS, SEGÚN CORRESPONDA)
 N° de tarjeta: 36243204560068 Importe de Txn (SI.-\$/.) 2,699.00
 N° de Txn reclamadas 1 Importe de Txn(SI.-\$) 0.00
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

EL 02/03/2018 FUE ASALTADO Y SU TARJETA FUE UTILIZADA POR LOS ASALTANTES ANTES DE REALIZAR EL BLOQUEO POR LO CUAL SOLICITA DE QUE LAS COMPRAS REALIZADAS EL 02/03 NO LAS RECONOCE. SOLICITA COPIA DEL VOUCHER FIRMADO. DEJA COPIA DE DENUNCIA POLICIAL

DETALLE DE IMPORTES RECLAMADOS

Descripción	Moneda	Importe	Fecha
203/2018 12:42:43 96174 CONTADO SOLES 1001132439 ELEKTRA SAN MARTIN SI:2,699.00	Soles	2,699.00	02/03/2018

SOLUCIÓN ESPERADA

QUE NO SE LE COBRE DICHO MONTO

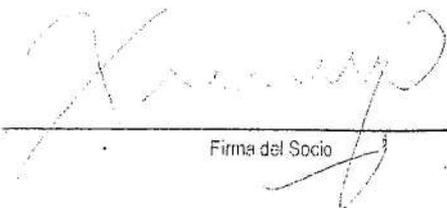
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y/O DOCUMENTOS ADJUNTOS

	SI	NO
La tarjeta se encontraba en mi poder al momento en que se realizaron las transacciones reclamadas		X

Nota: Me comprometo a proporcionar cualquier información y/o documentación adicional que sea requerida por Diners Club para el análisis e investigación de mi caso y/o suscribir las cartas que Diners Club así me indique.

- Diners Club Perú deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo extenderse dicho plazo debido a la naturaleza del reclamo, lo cual será previamente comunicado al consumidor.
- La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

de reclamos y haber recibido una constancia de presentación del mismo.


Firma del Socio

DINERS CLUB PERU S.A.
CENTRO DE ATENCION

05 MAR 2018

RECIBIDO

DINERS CLUB S.A.

Reclamo.- Es la disconformidad relacionada a los productos o servicios.

Queja.- Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto de la atención al público.

000003

POLICIA NACIONAL DEL PERU	COMISARIA PNP
REGPOL - LIMA	LA PASCANA
Fecha Imp: 03/03/2018 10:00:00 Hrs	O.P Imp: FRANCISCO LUIS QUISPE MINAYA

Nro de Orden : 01191480 Clave : 703060-2 DE LA 2da

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L 1246

EL SR MAYOR PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : SALAMANCA

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo	DENUNCIA	Fecha y Hora Registro	04/03/2018 17:27:33 Hrs.
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	02/03/2018 10:00:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[DENUN] DENUNCIA DIRECTA DELITO Nro: 485		


 Código QR

TIPIFICACION

- HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/OBRA COMO CONSTANCIA/OBRA COMO CONSTANCIA

LUGAR DEL HECHO

LIMA / LIMA / COMAS / OTROS JIRON MANUEL GONZALES PRADO 3RA CUADRA 0

DENUNCIANTE

- 1) WILDER JORGE PUCHOC VARELA(35), CON FECHA DE NACIMIENTO 28/01/1983 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 41771195, DIRECCION : LIMA / LIMA / ATE : AV.LOS LAURELES MZ.F LT.2 EL BOSQUE

CONTENIDO

◦ EL DIA 02MAR2018 A HORAS 17:15 SE HIZO PRESENTE EL DENUNCIANTE MANIFESTANDO HABER SIDO VICTIMA DE ROBO POR PARTE DE TRES PERSONAS DE SEXO FEMENINO, EN CIRCUNSTANCIAS QUE ESTE EL DIA 01MAR2018 A HORAS 23: 00 APROX., SE ENCONTRABA DEPARTIENDO LICORES CON DOS DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO (LEWIS GARCIA ROJAS Y RICARDO BLAS) Y TRES CHICAS DESCONOCIDAS, EN UN LOCAL COMERCIAL POR EL CENTRO DE LIMA, PARA LUEGO TRASLADARSE A OTRO LOCAL COMERCIAL FRENTE A PLAZA NORTE (DONDE CONTINUARON LIBANDO LICOR) Y POSTERIORMENTE SE TRASLADARON A UN LOCAL EN COMAS (QUE NO RECUERDA LA DIRECCION), SIENDO ESTO LO ULTIMO QUE RECUERDA; PARA FINALMENTE AMANECER EN LA 3RA CUADRA DEL JR. MANUEL GONZALES PRADO- EL CARMEN MEDIO ÑCOMAS, PERO SIN SUS OBJETOS PERSONALES COMO SON: SU CELULAR MARCA MOTOROLA, MODELO MOTOZPLAY, COLOR NEGRO, CON CHIP MOVISTAR Y NUMERO 920718085, SU BILLETERA, LA CUAL CONTENIA: UNA TARJETA DE CREDITO DORADA VISA SCOTIABANK, UNA TARJETA DE DEBITO VISA BCP, UNA TARJETA DE CREDITO DORADA VISA BCP, UNA TARJETA DE DEBITO VISA BCP, UNA TARJETA DE CREDITO DINER CLUB, UNA TARJETA DE CREDITO PLATINIUM VISA DEL BANCO CONTINENTAL, UNA TARJETA DE DEBITO DEL BANCO CONTINENTAL, UNA TARJETA DE CREDITO VISA DEL BANCO FALABELLA, UNA TARJETA DE CREDITO MASTER CAR SILVER BANCO RIPLEY Y SU DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD. CABE SEÑALAR QUE EL DENUNCIANTE MANIFIESTA QUE FUE PEPEADO POR LAS FEMINAS, YA QUE TAMBIEN UNO DE SUS COMPAÑEROS (LEWIS GARCIA ROJAS) FUE ENCONTRADO INCONCIENTE EN EL CENTRO POBLADO COLLIQUE Y LUEGO TRASLADADO AL HOSPITAL DE CONTINGENCIA SERGIO BERNALES DE COLLIQUE. LO QUE DENUNCIA PARA LOS FINES DEL CASO.

Fdo EL INSTRUCTOR

Fdo EL DENUNCIANTE - IMPRESION DIGITAL



04-341928
 Jorge A HUERTA CORONEL
 INSTRUCTOR PNP
 COMISARIA DE SALAMANCA



72975455
 QUISPE MINAYA FRANCO
 C. CERTIFICADAS
 A - PNP

000005

BANCO DE LA NACION
SERVICIO RECAUDACION

15/05/2018

COMPROBANTE DE PAGO
INDEUPE-ARANCEL

CODIGO : 301000738 2018 MAY 15 PM 5:12
DENUNCIA: PROFED. SUBCOMISARIO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DOCUMENTO: DNI 41771195

CANT. DOC : 0001
ARAN PROF: S/ *****36.00
DETRACC. : S/ *****36.00
TOTAL
A PAGAR : S/ *****36.00

RECIBIDO

1726271 0000000 569900127 9120 0048 14:29:47
3A39654

CLIENTE

Verificar el dinero antes de retirarse de la ventanilla

Requerimiento de Subsanación
Denuncia por Infracción de Normas de Protección al Consumidor

000026

FALTA	DATOS DEL DENUNCIANTE
	Nombre (si es persona natural) o denominación/razón social (si es persona jurídica)
	Número de DNI (si es persona natural) o RUC (si es persona jurídica)
	Domicilio (Av./Jr./Pasaje, N°, Interior/Departamento/Urbanización/Distrito/Provincia)
	Si el denunciante tiene la condición de Microempresa
	Copia simple de los documentos que acrediten la existencia de la persona jurídica, o declaración jurada sobre su existencia y los datos de inscripción en Registros Públicos.
	Copia simple de los documentos que acrediten la condición de Microempresa.

FALTA	REPRESENTANTE
	Copia simple del poder de su representante (legible)
	Si presentó el poder en otro procedimiento ante el INDECOPI
	Número del expediente administrativo, trámite o reclamo en el que lo presentó
	Si el poder está inscrito en Registros Públicos
	Declaración Jurada sobre la designación del representante y la vigencia del poder. Incluir datos de inscripción.
	Si el representante es una Asociación de Consumidores
	Pruebas de que el denunciante es miembro de la Asociación o copia del poder otorgado a favor de la Asociación.

FALTA	DATOS DEL DENUNCIADO
	Nombre (si es persona natural) o denominación/razón social (si es persona jurídica)
	Número de DNI (si es persona natural) o RUC (si es persona jurídica)
	Domicilio (Av./Jr./Pasaje, N°, Interior/Departamento/Urbanización/Distrito/Provincia)
	Si denuncia consumos no reconocidos deberá identificar al Banco o Financiera que le emitió la tarjeta y a cada uno de los establecimientos donde se realizaron los consumos (nombre o denominación/razón social, RUC y domicilio).
	Si no conoce el domicilio del proveedor
	Declaración Jurada indicando que ha agotado las gestiones para ubicarlo y que, en caso el INDECOPI tampoco consiga determinarlo, asumirá el costo de las notificaciones por publicación.

FALTA	SOBRE EL BIEN O SERVICIO POR EL CUAL DENUNCIA
	Identificación del bien o servicio
	Valor (precio) del bien o servicio
	Si denuncia cobros indebidos, no autorizados, en exceso, u operaciones no reconocidas deberá indicar el monto reclamado.
X-1	Enumerar, de manera clara y concreta, cada una de las infracciones por las cuales denuncia al proveedor (identificar cada uno de los defectos en el producto o servicio).
	Fecha en que ocurrió cada infracción.
	Los hechos que sustentan cada infracción. Si los conoce, indique los fundamentos de derecho.
	Medida correctiva que solicita (qué desea que el proveedor haga por usted)
X	Medios probatorios documentales que demuestran cada infracción.
	Firma del denunciante o de su representante.
	Comprobante de pago de tasa administrativa o Número o Código que figura en el comprobante y fecha en que realizó el pago.

OBSERVACIONES
X-1: Precisar las infracciones que denuncia con base cada uno de los proveedores, y, de ser el caso, prescribir los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

El denunciante deberá presentar toda la información/documentación faltante en el plazo máximo de 2 (dos) días hábiles bajo apercibimiento de tener por no presentada y declarar inadmisibles su denuncia en aplicación del artículo 4.3.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor y del artículo 134.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

FECHA: 15 de mayo de 2018

FIRMA DEL RECEPTOR DEL REQUERIMIENTO
Nombre: *Walter José Pizarro Varela*
DNI: *477495*

FIRMA Y SELLO DE **MARCIAL RIVEROS ESPINOZA**
Representante
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2
INDECOPI LIMA SUR

Se negó a firmar el cargo

DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4.3. Calificación de la denuncia

4.3.1. En caso de verificarse el incumplimiento de los requisitos de la denuncia, se otorgará al denunciante un plazo improrrogable de dos (2) días hábiles para su subsanación, bajo apercibimiento de ser declarada inadmisibles. Tratándose de denuncias presentadas ante una sede del INDECOPI que cuenta con un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a ella, y siempre que la denuncia esté dirigida a ese órgano resolutivo, la verificación de los requisitos será realizada en el mismo acto de presentación de la denuncia, por personal designado por el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos. En esa oportunidad, se realizará el requerimiento de subsanación que corresponda. En los demás casos, la verificación será realizada en el plazo máximo de tres (3) días hábiles contado a partir de la recepción de la denuncia por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos al que va dirigida la denuncia.

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS

Artículo 134. - Observaciones a documentación presentada

134.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.
134.2 La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

Indecopi

01

2018 FEB 16 PM 12:45

Folio: _____
SUMILLA: SUBSANACION DE DENUNCIA

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARISIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR: +2

Yo **WILDER JORGE PUCHOC VARELA**, con DNI 41771195, con dirección domiciliaria Jr. Los laureles mz f It 2 – N° 389, Urb. El Bosque – Ate – Lima, con teléfono 920718085, me presento y digo:

Que formulo denuncia contra los establecimientos por las siguientes **INFRACCIONES** al código de Protección y Defensa del Consumidor.

SCOTIABANK *S consumos no reconocidos*

1. Haber permitido que se le haga el pago de cinco transacciones de compras de mi tarjeta de crédito, los cuales no reconozco haber autorizado por los siguientes montos:

- a. **S/559.00** el día **02/03/2018** por el establecimiento **NIKITO**.
- b. **S/514.50** el día **02/03/2018** por el establecimiento **DECORACIONES VERONA**.
- c. **S/934.50** el día **02/03/2018** por el establecimiento **DECORACIONES VERONA**.
- d. **S/1417.50** el día **02/03/2018** por el establecimiento **DECORACIONES VERONA**.
- e. **S/1417.50** el día **02/03/2018** por el establecimiento **DECORACIONES VERONA**.

2. La atención no adecuada ante mis reclamos N° **SCI-R-2018022631** fecha **04/04/2018** y **247-A-2018000008** fecha **07/04/2018** a pesar que se le solicito que se haga la investigación del caso como lo hicieron otras entidades que solucionaron a favor mía y aparte que se envié las copias de los vouchers de los establecimientos en donde se realizaron las compras para hacer las gestiones con **INDECOPI**.

GUILLEN DIAZ NICOLAS MAXIMO RUC 10068871404 - (NIKITO).

3. El haber autorizado que se realicen los siguientes consumos con mi tarjeta de crédito, sin verificar la identidad del titular y la firma.

- a. **S/ 559.00** el día **02/03/2018**.



VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL RUC 10443192099 - (DECORACIONES VERONA)

4. El haber autorizado que se realicen los siguientes consumos con mi tarjeta de crédito, sin verificar la identidad del titular y la firma.
- a. **S/514.50** el día **02/03/2018**.
 - b. **S/934.50** el día **02/03/2018**.
 - c. **S/1417.50** el día **02/03/2018**.
 - d. **S/1417.50** el día **02/03/2018**.

Me ratifico en las impresiones presentadas



WILDER JORGE PUCHOC VARELA

41771195

Indecopi

075075

2018 MAY 21 PM 4:00

EXP. N°	955-2018/PS2
ESCRITO	1
SUMILLA	ABSOLVEMOS DENUNCIA



AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS N° 2 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – SEDE CENTRAL.

SCOTIABANK PERU S.A.A, con R.U.C. 20100043140, debidamente representado por Carlos Arana Lazo, identificado con D.N.I N° 40713229, con domicilio real y procesal en Calle Dionisio Derteano No. 102 - San Isidro, **cuyos poderes obran adjuntos al expediente N.° 1600-2017/PS2¹**, en el procedimiento seguido por el señor Wilder Jorge Puchoc Varela (en adelante, el Puchoc o el actor) sobre presunta infracción a la Ley N.° 2957¹ – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), nos presentamos y atentamente decimos:

Que, mediante Resolución N° 1 de fecha 23 de mayo de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2 (en adelante, el ORPS), se admitió a trámite la denuncia interpuesta por el actor, en tanto: (i) habríamos autorizado el cargo de cinco (5) consumos a su tarjeta de crédito, los cuales no reconoce; y, (ii) no habríamos atendido adecuadamente sus reclamos efectuados.

En tal sentido, encontrándonos dentro del plazo conferido, presentamos nuestros descargos al hecho imputado negando y contradiciendo todos los argumentos esgrimidos por el denunciante sobre la base de los siguientes argumentos:



I. ANTECEDENTES

¹ Nos eximimos de adjuntar los documentos que acreditan la representación puesto que obran en poder de vuestro despacho. En tal sentido, solicitamos tenga a bien recabar dicha documentación del expediente al que hacemos referencia, ello en mérito del artículo 40° de la Ley N.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.1 El 16 de mayo de 2018, subsanado mediante escrito de fecha 15 de mayo 2018, el señor Pérez denunció a Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, Scotiabank) manifestando que: (i) habríamos autorizado el cargo de cinco (5) consumos a su tarjeta de crédito N° 4745-****-****-7559, los cuales no reconoce; y, (ii) no habríamos atendido adecuadamente sus reclamos efectuados.



1.2 En tal sentido, mediante Resolución N° 1, notificada el 24 de mayo de 2018, se admitió a trámite la denuncia por presunta infracción a las normas de protección al consumidor precisando como hecho imputado a nuestra entidad lo siguiente:

- (i) Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, el Banco) autorizó el cargo de cinco (5) consumos a su tarjeta de crédito N° 4745-****-****-7559, los cuales no reconoce pues fue víctima de robo

FECHA	HORA	DETALLE	IMPORTE S/
02/03/2018	13:50:24	NIKITO	559,00
02/03/2018	13:31:18	DECORACIONES VERONA	514,50
02/03/2018	13:26:07	DECORACIONES VERONA	934,50
02/03/2018	13:23:46	DECORACIONES VERONA	1.417,50
02/03/2018	13:22:44	DECORACIONES VERONA	1.417,50

- (ii) el Banco, no atendió de manera adecuada sus reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 pues no los declaró favorables pese a que en otras entidades bancarias - en donde reportó los mismos hechos - sí resolvieron a su favor y no entregaron copia de los vouchers que solicitó.

En tal sentido, seguidamente efectuaremos una serie de precisiones relevantes que desvirtúan las alegaciones planteadas en el escrito de denuncia, debiendo vuestro despacho declarar que se archive la misma por carecer de fundamentos que hagan atendible el petitorio que en ella se contiene.



II. DESCARGOS RESPECTO DE LA PRIMERA IMPUTACIÓN:

2.1 En principio, debemos precisar que, nuestra entidad ha implementado medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las Tarjetas de Crédito y/o Débito de nuestros clientes sin su autorización. Asimismo, nuestros clientes reciben una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad a través de videos, folletos e información que aparecen en nuestra página Web², y que además se encuentra disponible en nuestra red agencias; esto con el fin de que los consumidores tomen determinadas medidas de seguridad que son necesarias para evitar fraudes, robos de identidad y/o de tarjeta, ente otros.

2.2 Sin perjuicio de ello, Scotiabank realiza el monitoreo de todas las transacciones de nuestros clientes y en caso de sospecha de alguna operación inusual nos contactamos de inmediato con el cliente a fin que éste corrobore la información, tal y como lo establece el artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

no inicio de operaciones

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

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

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

2.3 Así pues, de no ser posible comunicarnos con el cliente nuestra entidad toma la precaución del caso y procede con un bloqueo temporal del plástico. Para ello, contamos con un *call center* las 24 horas al día, con el fin de que los consumidores

² Cabe precisar, que mediante Resolución N.º 1639-2009/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N.º 2 consideró al internet como un medio idóneo para informar a los consumidores.



puedan solicitar cualquier tipo de información o servicio y/o, adicionalmente, alertarlos respecto de posibles transacciones fraudulentas.

- 2.4 Ahora bien, debemos resaltar las obligaciones que tienen los establecimientos afiliados. En efecto, la única obligación dispuesta por la Res. 6523 para los establecimientos afiliados es la siguiente:

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

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

- 1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.*
- 2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.*
- 3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.*

- 2.5 Conforme se aprecia, **la norma es clara en cuanto a los establecimientos afiliados y señala expresamente que deben contar con medios de para validar la tarjeta de crédito (POS) y la identidad y firma del usuario.** Esto en la práctica se traduce en verificar la similitud de la Tarjeta de Crédito y el documento de identidad del tarjetahabiente, información que para los efectos obra en el chip de la Tarjeta de Crédito.

- 2.6 Así como también, debemos enfatizar en las **responsabilidades a cargo del Tarjetahabiente**, las cuales consideramos desde aquí las más importantes, ello en la medida que la persona que tiene en su poder el plástico o tarjeta de crédito que le permite acceso a su línea de crédito. En esta línea la Res. 6523 ha señalado lo siguiente:

Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

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

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

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa **titular u operadora de estos** o los ambientes en que estos operan.
6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.
8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.

- 2.7 Debiendo entenderse entonces que, para que la transacción no sea asumida por el tarjetahabiente, debe encontrarse en uno de los supuestos previstos en el artículo 23°. A contrario sensu, de no encontrarse en estos supuestos de responsabilidad los Tarjetahabientes son responsables por los consumos o transacciones efectuados y, en consecuencia, les corresponde asumirlos.

En el presente caso, el denunciante no se encuentra en ninguno de los supuestos, por lo que los consumos son legítimos y le corresponden.

- 2.8 Es así, que respecto para realizar consumos con tarjeta de crédito es necesario contar con **la tarjeta de crédito plástica, que cuenta con un chip incorporado, que le brinda total seguridad, cuyo resguardo es responsabilidad exclusiva del tarjetahabiente.**

- 2.9 **Asimismo, la medida de seguridad más importante es el cuidado que debe tener el propio cliente con su tarjeta de crédito y/o débito,** tarjeta que está en posesión del cliente, es por ello que reciben una serie de indicaciones y recomendaciones en temas de seguridad a través de videos, folletos e información que aparece en la



página Web3 del banco, y que además se encuentra disponible en nuestra red de agencias; esto con el fin de que los consumidores tomen ciertas medidas necesarias para evitar fraudes, robos de identidad y/o de tarjeta, entre otros.



2.10 Ahora bien, en el presente caso, el denunciante cuestiona las siguientes transacciones, consumos efectuados de manera presencial en establecimientos comerciales:

Fecha	Hora	Monto de Débito	Debit
02/03/2018	13:50:24	S/559.00	NIKITO
02/03/2018	13:31:18	S/514.50	DECORACIONES VERONA
02/03/2018	13:26:07	S/934.50	DECORACIONES VERONA
02/03/2018	13:23:46	S/1,417.50	DECORACIONES VERONA
02/03/2018	13:22:44	S/1,417.50	DECORACIONES VERONA

2.11 Las transacciones fueron realizadas de manera correcta, con la presencia de la tarjeta de crédito y lectura correcta del chip en los POS de los comercios, a solicitud del tarjetahabiente.

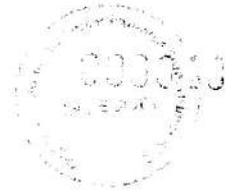
Por tanto, los consumos fueron procesados correctamente y registrados de manera exitosa en nuestros sistemas, tal como se acredita con las siguientes pantallas:

³ Cabe precisar, que mediante Resolución N° 1639-2009/SC2-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, consideró al internet como un medio idóneo para informar a los consumidores.

PTAP756 **Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito** 03/03/18
011079 11:05:07

Tipo de Operación DEBITO
Número de Tarjeta 4745-6600-0284-7559
Transacción 0210 Compras
Descripción DECORACIONES VERONA LIMA PE
Importe Operación S/ 1,417.50
Fecha de Proceso 4/03/2018
Fecha de Transacción 2/03/2018
Número Comprobante 11689537
Origen 31 OPERADOR LOCAL
Establecimiento 00000943192001
Código Autorización 040921
Valor Cuota 0.00 Mes Cuotas 0
Institución 0000
Ind Com Electrónico TXN. NO ES COM.ELECTRONICO
Cód Plan Pag Director

F3=Salir F4=Más Datos F5=Renovar F10=Barra de menú F12=Cancelar



Detalle de consumos - BT

PTAP756 **Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito** 06/03/18
011079 11:06:07

Tipo de Operación DEBITO
Número de Tarjeta 4745-6600-0284-7559
Transacción 0210 Compras
Descripción DECORACIONES VERONA LIMA PE
Importe Operación S/ 934.50
Fecha de Proceso 4/03/2018
Fecha de Transacción 2/03/2018
Número Comprobante 11713873
Origen 31 OPERADOR LOCAL
Establecimiento 00000943192001
Código Autorización 041211
Valor Cuota 0.00 Mes Cuotas 0
Institución 0000
Ind Com Electrónico TXN. NO ES COM.ELECTRONICO
Cód Plan Pag Director

F3=Salir F4=Más Datos F5=Renovar F10=Barra de menú F12=Cancelar

Detalle de consumos - BT

PTAR796		Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito		30/08/18	
011079				11:35:47	
Tipo de Operación	DEBITO				
Número de Tarjeta	4745-6600-0264-7559				
Transacción	0210 Compras				
Descripción	PROPORCIONE VERDIN	LIMA		PE	
Valor de Operación	S/ 514.50				
Fecha de Proceso	4/03/2018				
Fecha de Transacción	2/03/2018				
Número Comprobante	11785906				
Origen	31 (000000) LIMA				
Establecimiento	0000004182001				
Código Autorizador	CA3561				
Valor Cuota	0.00	Nro. Cuotas		0	
Institución	0000				
Mod. Com. Electrónico	TAR. NO ES COM. ELECTRONICO				
Cód. Plan. Pag. Dirigida					
F3=Salir F4=Más Datos F5=Renovar F10=Barra de menu F12=Cancela					



Detalle de consumos - BT

PTAR796		Detalle de Movimiento de Tarjeta Crédito		30/08/18	
011079				11:38:43	
Tipo de Operación	DEBITO				
Número de Tarjeta	4745-6600-0264-7559				
Transacción	0211 COMPRA CUOTAS				
Descripción	NIKITO	LIMA		PE	
Valor de Operación	S/ 359.00				
Fecha de Proceso	4/03/2018				
Fecha de Transacción	2/03/2018				
Número Comprobante	11977664				
Origen	31 (000000) LIMA				
Establecimiento	000000511857103				
Código Autorizador	044562				
Valor Cuota	302.00	Nro. Cuotas		2	
Institución	0000				
Mod. Com. Electrónico	TAR. NO ES COM. ELECTRONICO				
Cód. Plan. Pag. Dirigida					
F3=Salir F4=Más Datos F5=Renovar F10=Barra de menu F12=Cancela					

Pantallas de Sistema - Visión UBA - Lectura de CHIF

UNIBANCA
AB0522
8120P372

SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO
MODULO ADMINISTRATIVO
Detalle de Autorizacion

30/05/18
11:50:37
PAG 02

Cuenta 4745660001410318 PUCHOC VARELA WILDER JORGE
Tarjeta 4745660002847559 Cod Aut 040788
Fecha/Hora 02/03/18 13:22:44 Moneda/Monto 604 1,417.50
Cod Resp 00 APPROVE Origen WSVT VISANET

Tipo de Mensaje 0100
BIN Adquiriente 00000491955 089 VISANET - BIN ADQUIRIENTE SOLES
Cod. Proceso 000000 GOODS/SERVICE PURCHASE
NOT APPLICABLE
Categoria Comercio 5712 Furniture, Home Furnishings, and Eq
Cod. Establecimiento 943192001
Nombre Establecimiento DECORACIONES VERONA LIMA PE
Modo de Entrada POS 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
Capacidad de Entrada POS 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
Condicion del POS 00
Datos Adicionales del POS 5000000000



UNIBANCA
AB0522
8120P372

SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO
MODULO ADMINISTRATIVO
Detalle de Autorizacion

30/05/18
11:50:37
PAG 02

Cuenta 4745660001410318 PUCHOC VARELA WILDER JORGE
Tarjeta 4745660002847559 Cod Aut 040921
Fecha/Hora 02/03/18 13:23:46 Moneda/Monto 604 1,417.50
Cod Resp 00 APPROVE Origen WSVT VISANET

Tipo de Mensaje 0100
BIN Adquiriente 00000491955 089 VISANET - BIN ADQUIRIENTE SOLES
Cod. Proceso 000000 GOODS/SERVICE PURCHASE
NOT APPLICABLE
Categoria Comercio 5712 Furniture, Home Furnishings, and Eq
Cod. Establecimiento 943192001
Nombre Establecimiento DECORACIONES VERONA LIMA PE
Modo de Entrada POS 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
Capacidad de Entrada POS 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
Condicion del POS 00
Datos Adicionales del POS 5000000000

UNIBANCA
480522
8120F372

SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO
MODULO ADMINISTRATIVO
Detalle de Autorizacion

30/05/18
11:50:46
PAG 02

Cuenta 4745660001410318 PUCHOC VARELA WILDER JORGE
Tarjeta 4745660002847559 Cod. Aut: 041211
Fecha/Hora 02/03/18 13:26:07 Moneda-Monto 604 934.50
Cod. Reta 00 APPROVE Origen WSVT VISANET

Tipo de Mensaje 0100
BIN Adquiriente 00000491955 089 VISANET - BIN ADQUIRIENTE SOLES
Cod. Proceso 000000 GOODS/SERVICE PURCHASE
NOT APPLICABLE
Categoria Comercio 5712 Furniture, Home Furnishings, and Eq
Cod. Establecimiento 943192001
Nombre Establecimiento DECORACIONES VERONA LIMA PE
Modo de Entrada POS 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
Capacidad de Entrada POS 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
Condicion del POS 00
Datos Adicionales del POS 5000000000



UNIBANCA
480522
8120F372

SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO
MODULO ADMINISTRATIVO
Detalle de Autorizacion

30/05/18
11:50:53
PAG 02

Cuenta 4745660001410318 PUCHOC VARELA WILDER JORGE
Tarjeta 4745660002847559 Cod. Aut: 041861
Fecha/Hora 02/03/18 13:31:18 Moneda-Monto 604 514.50
Cod. Reta 00 APPROVE Origen WSVT VISANET

Tipo de Mensaje 0100
BIN Adquiriente 00000491955 089 VISANET - BIN ADQUIRIENTE SOLES
Cod. Proceso 000000 GOODS/SERVICE PURCHASE
NOT APPLICABLE
Categoria Comercio 5712 Furniture, Home Furnishings, and Eq
Cod. Establecimiento 943192001
Nombre Establecimiento DECORACIONES VERONA LIMA PE
Modo de Entrada POS 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
Capacidad de Entrada POS 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
Condicion del POS 00
Datos Adicionales del POS 5000000000

UNIBANCA SISTEMA DE TARJETA DE CREDITO 30/08/18
 RSCB22 MODULO ADMINISTRATIVO 11:50:09
 B120P372 Detalle de Autorizacion 999999

Cuenta: 4745660001410318 PUCHOC VARELA WILDER JORGE
 Tarjeta: 4745660002847559 Cod. Bin: 044562
 Fecha Emis: 02/03/18 19:50:24 No. de Mensaje: 604 559.00
 Cod. Epita: 00 APPROVE Origen: USVT VISANET

Tipo de Mensaje: 0100
 BIN Adquiriente: 00000491955 089 VISANET - BIN ADQUIRIENTE SOLES
 Cod. Proceso: 000000 GOODS/SERVICE PURCHASE
 NOT APPLICABLE
 Telecommunications Equipment, and T

Categoría Comercio: 4812
 Cod. Establecimiento: 51185710302
 Nombre Establecimiento: NIKITO LIMA PE
 Modo de Entrada POS: 05 INTEGRATED CIRCUIT CARD READ
 Capacidad de Entrada POS: 1 TERMINAL CAN ACCEPT PINS
 Condición del POS: 00
 Datos Adicionales del POS: 5000000000



2.12 Así también, es de resaltar que el bloqueo con fecha 2 de marzo de 2018 a las 14:17:37 horas, fue posterior a las transacciones no reconocidas. Conforme se detalla a continuación:

no bloqueo posterior

UNIBANCA CONSULTA 30/08/18
 UBHBTD1S HISTORICO DE BLOQUEOS DE TARJETAS 11:48:36
 B120P372 F3-Salir F5-Acct

Tarjeta : 0004745660002847559 WILDER PUCHOC VARELA JORGE Banco : 12
 Cod. Blo : P PERDIDA Logo : 040

Cuenta : 0004745660001410318 PUCHOC VARELA WILDER JORGE Fed. Abert. : 2017-04-03 Fed. Habi. : 2017-04-21
 Cod. Bloqueo 1 : A 2018-03-29 Cod. Bloqueo 2 : 00 00 0000 Fed. Apert. : 2014-08-28

Fecha	Hora	Bloqueo	Nro. Bloqueo	Usuario
2018-03-02	14:17:37	P	798137	AUT77
FERDINAND QUISPE BOA				

2.13 En virtud a todo lo expuesto, corresponde al titular y/o al establecimiento asumir la responsabilidad por los hechos denunciados, dado que los cinco (5) consumos en cuestión han sido realizados mediante: (i) lectura correcta de banda magnética; (ii) cuando la tarjeta de crédito se encontraba activa; (iv) sin mediar una debida diligencia del titular; (iv) sin mediar comunicación oportuna sobre la pérdida; (v) a través del eventual incumplimiento del establecimiento de verificar la identidad del

titular; y, (vi) habiéndose acreditado que el Banco cumplió con las medidas de seguridad necesarias.

III. DESCARGOS RESPECTO DE LA SEGUNDA IMPUTACIÓN:

- 3.1 Respecto de los requerimientos efectuados por el denunciante, debemos señalar que sí fueron atendidos debidamente, tomando en consideración todo lo señalado por el denunciante y luego de una rigurosa revisión. Su propio despacho podrá verificar esto de las respuestas presentadas por el denunciante en su escrito.
- 3.2 Si bien es cierto las respuestas no fueron favorables al denunciante, ello no las convierte en indebidas. El denunciante no ha precisado cuál sería el defecto de las respuestas que las hace inidóneas.
- 3.3 Asimismo, tampoco es un argumento válido que otras empresas del sistema financiero hayan brindado una respuesta favorable al denunciante, ya que evidentemente cada empresa es libre de responder conforme a sus políticas y resultado de revisiones.
- 3.4 Finalmente, no conocemos los detalles de los consumos cuestionados en los otros bancos, por lo que no podemos pronunciarnos al respecto.

IV. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Mediante Resolución N°1, se nos ha requerido la siguiente información:



En virtud a todo lo antes expuesto, solicitamos a vuestro despacho se sirva declarar **INFUNDADA** la denuncia puesto que la misma carece de sustentos mínimos que la hagan amparable.



POR TANTO:

Solicitamos al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2, tener presente lo expuesto y, en su oportunidad, declarar el **ARCHIVO** de la denuncia interpuesta por el señor Wilder Jorge Puchoc Varela.

Lima, 31 de mayo de 2018.

A large, handwritten letter 'A' in black ink, which appears to be a signature or initials.

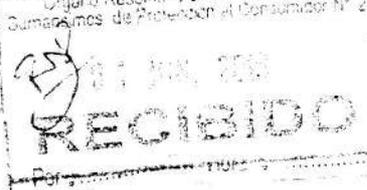
074730

Folio: 2 Copias
Expediente: 0955-2018/PS2

SUMILLA : Entrega de requerimiento y otros



AL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2



VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL con RUC. 10443192099; debidamente identificado con DNI. N° 44319209, con domicilio procesal Calle los Ñandúes 193 Urbanización Limatambo en el distrito de Surquillo; ante usted me presento y expongo:

I. PETITORIO

Solicito el archivo definitivo de la denuncia por las supuestas infracciones de los artículos 18 y 19 del CPDC, según el Expediente N° 0955-2018/PS2, por carecer de falta de pruebas y motivación por parte del señor WILDER JORGE PUCHOC VARELA.

II. LOS FUNDAMENTOS DE HECHO

2.1 Que, con fecha 25 de mayo de 2018, tomo conocimiento de la supuestas infracciones que mi persona haya cometido, a raíz del expediente N° 0955-2018/PS2 notificado por INDECOPI.

2.2 Con fecha 02 de marzo de 2018, se realizó la venta en mi establecimiento de lo siguiente:

- a) De dos (02) centros de entretenimientos
- b) De un (01) juego de muebles.
- c) De un (01) esquinero
- d) De un (01) espejo modelo medallón.

2.3 En los hechos narrados por el señor WILDER JORGE dice lo siguiente:

- a) Realice el bloqueo de mis tarjetas a partir de las 2:00 pm hasta las 2:30 pm por motivos que me encontraba lejos de mi domicilio.

La venta se realizó entre a las 1:23 y 1:31 pm aproximadamente, es decir antes de las 2: 00pm, por lo tanto se puede inferir que el sí realizo la compra.

- b) El 04 de marzo me acerco a la comisaria de la pascana para presentar mi denuncia.

La persona cuando sufre un hecho delictivo o perdido de documentos tiene que acercarse inmediatamente a presentar la denuncia policial, sin



embargo el señor WILDER JORGE no lo hizo, como se puede apreciar en su manifestación.

- c) El señor VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL, me informa por vía telefónica que la tarjeta SCOTIABANK había sido clonada y que los VOUCHERS habían sido entregados a VISA.



Es falso que mi persona se halla comunicado con el señor WILDER JORGE, puesto que él se acercó a mi establecimiento y le comunique que la empresa VISANET solicito los VOCHUERS originales. A esta afirmación el señor WILDER JORGE ha inferido sobre el supuesto fraude.

- d) DECORACIONES VERONA no se encuentra vigente en la SUNAT pero la RENIEC se puede verificar que la dirección de su domicilio.

Debo aclarar que el señor WILDER JORGE está presumiendo que mi representada no está formalmente establecida, dando a conocer que mi persona es el vínculo para realizar estos hechos. Mi representada ha cumplido con los requisitos establecidos por la empresa operadora de tarjetas VISANET.

De informar al señor WILDER JORGE, que la SUNAT comunico que los domicilios y otros datos de las personas naturales no figurarían en la página web o portal de dicha entidad, por tratarse de información personal.

- 2.4 En la denuncia que presenta el señor WILDER JORGE, se puede observar que su firma no es igual al DNI.

III. ANEXOS

- 3.1 Copia del DNI.
3.2 Copia del certificado de inscripción RENIEC
3.3 Copia de los Boucher de VISANET.

POR TANTO.

Sírvase, tramitar la respuesta a la denuncia presentado por el señor WILDER JORGE de acuerdo a su naturaleza y resolver conforme a Ley en la brevedad posible.

Surquillo, 30 de mayo de 2018.

VERONA ZULOAGA LUIS MIGUEL
RUC. 10443192099

000000



VisaNet

VISA

1D: 900180619300296

ASOCIACION DE EMPRESAS - PUNTA
LINA - PUNTA

FECHA: 21/08/2007
MONTANTO: 934.50
MORA: 0.00

SOL: 934.50

FIRMA:
DGC:

X. wif
41770195

ESTE DOCUMENTO EMITESE EN EL MOMENTO DE LA CAPTURA
EL IMPORTE AUTOMÁTICAMENTE SE CARGA EN SU ESTADO DE CUENTA

VISA CREDITO
AID: A000000003000
CI: A751237E50051111

CAPTURA: CHLP
vers: 40a

Este documento se genera
automáticamente por computador



VisaNet

Para

VISA
C/TA - BANCO SUCI PERU
TEL: 0011800111111111

SEÑALADO DEBITO
LIRA - PERU

EP
SP

00000000000000000000

JRNR
DOL

Surf
41771198

RECEBIDO EN EL PUNTO DE VENTA
DE LA EMPRESA AL SERVICIO DEL CLIENTE
RECEBIDO EN EL PUNTO DE VENTA
EN SU... DE...

VISA CREDITO
SUCI - AGOTADO
CI: 00414253000000

CAPTURA: CHEP
ver: 40a

no compartido de info. conf. 00111111
(datos, otros, etc. no se)

**ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**

(No Acuerdo)

Expediente N° 0955-2018/PS2

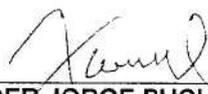
En la ciudad de Lima, siendo las 14:00 horas del día martes 11 de junio de 2018, en las instalaciones del INDECOPI, Sala de Audiencias Sótano – Edif. D, se presentó el señor **WILDER JORGE PUCHOC VARELA**, identificado con D.N.I. N° 41771195, parte denunciante; y, el señor **LUIS MIGUEL VERONA ZULOAGA**, identificado con D.N.I. N° 44319203, parte denunciada.

Se deja constancia que, **SCOTIABANK PERÚ S.A.A.** y **NICOLÁS MÁXIMO GUILLEN DÍAZ**, denunciados en el presente procedimiento, no se presentaron.

Iniciada la reunión, las partes intercambiaron sus puntos de vista con relación al inconveniente presentado. Sin embargo, la parte denunciante presente en la Audiencia, no formuló ninguna propuesta conciliatoria.

En consecuencia, las partes presentes, no llegaron a ningún acuerdo conciliatorio por lo que se procedió a levantar la presente acta.

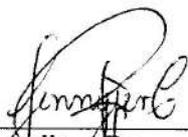
Siendo las 14:30 horas, firmaron la presente en señal de conformidad.

**WILDER JORGE PUCHOC VARELA**

Denunciante

**LUIS MIGUEL VERONA ZULOAGA**

Denunciado

**Jennyfer Carolina Ravarocci Quiroz**

Representante

Órgano Resolutivo de Procedimientos
Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2
INDECOPI

Esto se presentó por res final de 1^{era} instancia, 7

Jorge
Comas

Expediente N°0955-2018/PS2

Sumilla: Entrega de requerimientos

(27)

DAG

Órgano Resolutivo De Procedimientos Sumarísimo De Protección Consumidor N° 2. 000091

Nicholas Máximo Guillen Díaz con DNI N° 06887140 Gerente General de NG Comunicaciones S.A.C con domicilio en Av. Túpac Amaru KM 8.5 INT 01 CAMPO FERIAL TUPAC AMARU - COMAS ante todo me presento y expongo.



I. PETITORIO

Solicito el archivo definitivo de la denuncia por las supuestas infracciones de los artículos 18 y 19 del CPDC según el expediente N° 0955- 2018/PS2 por carecer de falta de pruebas y motivación por parte del señor Wilder Jorge Puchoc.

II. LOS FUNDAMENTOS DE HECHO

2.1 Que con fecha 25 de mayo del 2018 tomo en conocimiento de las supuestas infracciones que mi persona a título personal Nicolás Máximo Guillen Díaz identificado con DNI N° 06887140 con domicilio en Jr. J.M. Pagador N° 163 Sta. Luzmila – Comas, a raíz del expediente N° 0955-2018/PS2 notificando por INDECOPI.

2.2 Con fecha 02 de marzo de 2018 se realizó la venta en mi establecimiento de lo siguiente:

- a) 1 Equipo J2 Prime IME 522091515085 emitiéndose el comprobante de boleta de venta serie 0002 N° 004307 de fecha 02/03/2018

2.3 En los hechos narrados por el Señor Wilder Jorge Puchoc Varela dice lo siguiente:

- b) Realice el bloqueo de mis tarjetas a partir de las 2:00 pm hasta las 2:30 pm por motivo que me encontraba lejos de mi domicilio.

La venta se realizó entre las horas 13:50 aproximadamente según pago de la tarjeta VISA Net según transacción ID: 990180619336413 – NIKITO - 511857103 – Lima – Perú por S/ 559.00.

- c) El 4 de marzo me acerco a la comisaria de la pascana para insertar mi denuncia. La persona cuando sufre mi hecho delictivo o perdida de documentos tiene que acercarse inmediatamente a presentar la denuncia policial, sin embargo el señor Wilder Jorge no lo hizo, como se puede apreciar en su manifestación

2.4 En la denuncia que se presenta el señor Wilder Jorge se puede observar que su firma no es igual al DNI.

07 MAR 2018



0000093

76

III. ANEXOS

- 3.1 copias del DNI del departamento legal de la empresa NG comunicaciones S.A.C.
- 3.2 copia de la boleta de venta N° 0002 N° 004307 de fecha 02/03/2018 por importe S/559.00. (Presento voucher)
- 3.3 copia de RUC de la empresa
- 3.4 copia de la cedula de notificación – expediente N° 0955-2018/PS2

000092

Por tanto sírvase, transmitir la repuesta a la denuncia presentado la por el señor Wilder Jorge de acuerdo a su naturaleza y resolver conforme a la ley en la brevedad posible.

Comas, 30 de julio 2018

NG Comunicaciones S.A.C.
Nicolás Máximo Guillen Díaz
Gerente General

VisaNet

Perú

VISA

VIA A - BANCO SCOTIABANK

ID: 990180619336413

NIKITO - 511857103

LIMA - PERU

4



000115

*****7559

TER: 23435263 LOTE: 165 REF.: 0262
AP: 044562 FECHA: 02/03/18 HORA: 13:50
CUOTAS: 02 CTA APROX: 0.00

S/. 859.00

FIRMA:

DOC:

[Handwritten signature]
41771195

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TITULO.
RETENGA ESTA COPIA PARA VERIFICAR
EN SU ESTADO DE CUENTA.

VISA CREDITO

AID: A000000003000

IT: 923686B6C7E0381D

Ver: 40a

No pierda de vista su tarjeta
al comprar



Re: Codigo de Comercio

De: nikito_1966@yahoo.es

Para: jmartinez@visanet.com.pe

Fecha: miércoles, 28 de marzo de 2018 23:04:19 GMT-5

NIKITO..511857103

000116

Escrito desde Fondo Alud para Apud

El mié, 28 de mar de 2018 a la(s) 10:56 PM, Nicolás Maximo Guillen Díaz <nikito_1966@yahoo.es> escribió:

VisaNet
Perú

VISA
VEN. A - BANCO SCOTIABANK

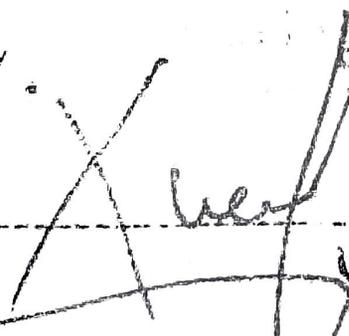
ID: 990180619336413

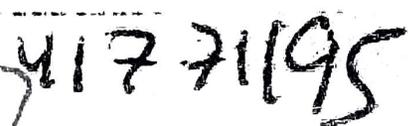
NIKITO - 511857103
LIMA - PERU

* * * * * 7559

TER: 23435263	LOTE: 165	REF.: 0262
AP: 044562	FECHA: 02/03/18	HORA: 13:50
CUOTAS: 02	CTA APROX: 0.00	

S/ 759.00

FIRMA: 

DOC: 

ACEPTO PAGAR AL EMISOR DE LA TARJETA
EL IMPORTE ANOTADO EN ESTE TÍTULO.

2

RETENGA ESTA COPIA PARA VERIFICAR
EN SU ESTADO DE CUENTA.

000117

VISA CREDITO

AID: A00000000039000

CT: 9236866667E03B00

Ver: 40a

No pierda de vista su tarjeta
al comprar

Oficina Resolutiva
000117
C. N. 2001/17



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



000078

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2



RESOLUCIÓN FINAL N° 0947-2018/PS2

EXPEDIENTE : 0955-2018/PS2
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)
 DENUNCIANTE : WILDER JORGE PUCHOC VARELA
 DENUNCIADOS : SCOTIABANK PERÚ S.A.
 NICOLAS MÁXIMO GUILLEN DÍAZ } 3 DROS.
 LUIS MIGUEL VERONA ZULOAGA }
 MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 INFRACCIONES }
 PROTECCIÓN DE INTERESES ECONÓMICOS
 DEBER DE IDONEIDAD
 ATENCIÓN DE RECLAMOS
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

Lima, 12 de julio de 2018

ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 de fecha 23 de mayo de 2018, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra:
 - Scotiabank Perú S.A.A.¹ (en adelante, el Banco) por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1° literal c) 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en tanto habría permitido el cargo de cinco (5) consumos a la tarjeta de crédito N° 4745-****-****-7559 del señor Wilder Jorge Puchoc Varela (en adelante, el señor Puchoc), los cuales no reconoce pues fue víctima de robo;

FECHA	HORA	DETALLE	IMPORTE S/
02/03/2018	13:50:24	NIKITO	559,00
02/03/2018	13:31:18	DECORACIONES VERONA	514,50
02/03/2018	13:26:07	DECORACIONES VERONA	934,50
02/03/2018	13:23:46	DECORACIONES VERONA	1 417,50
02/03/2018	13:22:44	DECORACIONES VERONA	1 417,50

- el Banco por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 88.1 del Código, en tanto no habría atendido de manera adecuada los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 que presentó el denunciante, pues no los declaró favorables pese a que en otras entidades bancarias - en donde reportó los mismos hechos - sí resolvieron a su favor, y no entregaron copia de los vouchers que solicitó; y,
- el señor Nicolás Máximo Guillen Díaz² (en adelante, el señor Guillen) y el señor Luis Miguel Verona Zuloaga (en adelante, el señor Verona), por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código, en tanto habrían permitido que se realicen consumos -descritos previamente- con cargo a la tarjeta de crédito

no declaró favorables
 no informó
 no informó

¹ RUC: 20100043140

² DNI: 06887140

M-OPS-03/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

N° 4745-****-****-7559 del denunciante, los cuales fueron autorizados sin verificar la identidad del tarjetahabiente.

2. El 31 de mayo de 2018, el Banco presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
 - (i) Las cinco (5) operaciones de consumo fueron realizadas sin anomalías durante el proceso de transacción, las cuales se registraron correctamente mientras la tarjeta se encontraba activa, con la presencia física de la tarjeta de crédito y la lectura correcta del chip. Agregó que el establecimiento era el responsable de tomar las medidas de seguridad a fin de validar la identificación del usuario de la tarjeta de crédito;
 - (ii) los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 fueron atendidos de manera debida, y si bien las respuestas no fueron favorables, ello no las convierte en indebidas.
3. El 31 de mayo de 2018, el señor Verona presentó sus descargos y manifestó que cumplió con los requisitos establecidos por Visanet.
4. Pese a haber sido debidamente notificado, el señor Guillen no cumplió con presentar sus descargos.
5. El 11 de junio de 2018, se llevó a cabo una audiencia de conciliación entre el señor Puchoc y el señor Verona; sin embargo, las partes no llegaron a ningún acuerdo. Cabe señalar Pese a que también fueron convocados, el representante de Scotiabank y el señor Guillen no se presentaron a la audiencia de conciliación

ANÁLISIS

Marco Legal Aplicable

Protección de intereses económicos

6. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores³. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el literal c) del artículo 1° del Código el cual establece el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos⁴.

Deber de idoneidad

7. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁵ se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se

³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

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

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

Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

(...)

⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad



PERÚ

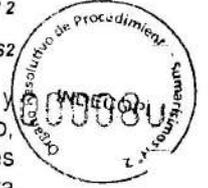
Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

000075

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2



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, en atención 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.

8. Por otro lado, el artículo 19° del Código⁶ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad de los servicios. Para acreditar la infracción el consumidor o la autoridad administrativa, deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que 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 para ser eximido de responsabilidad⁷.

Atención de Reclamos

10. El artículo 88°.1 del Código⁸ ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos por los proveedores de servicios financieros, y precisa que éstos deben ser atendidos de acuerdo con lo establecido por la normativa correspondiente. Esto es, por la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Presuntas infracciones a analizar

Sobre la responsabilidad del Banco

a) **Con relación a los cinco (5) consumos cuestionados**

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto.

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.

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

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

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

M-OPS-03/02

Diferencias 7.20 y 1.19 con el original

REM. del MP



- 11. El señor Puchoc denunció que el Banco cargó cinco (05) operaciones de consumo a su tarjeta de crédito N° 4745-****-****-7559, -cuyo detalle fue descrito en los antecedentes- los cuales no reconoce pues fue víctima de robo.
- 12. De acuerdo al artículo 9° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante, el Reglamento) "las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice (...)9.
- 13. De la revisión de los medios probatorios contenidos en el expediente se observa la existencia de cuatro (4) órdenes de pago firmadas10, correspondientes a los siguientes consumos:

Fecha	Detalles	Importe (S/)
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	514,50
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	934,50
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	1 417,50
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	1 417,50

En Barro

- 14. De lo anterior, se verifica que las cuatro operaciones antes detalladas, fueron correctamente autorizadas y cargadas en la cuenta de la tarjeta de crédito del señor Puchoc en cumplimiento del artículo 9° del Reglamento.
- 15. Cabe precisar que no se está equiparando la responsabilidad de la entidad financiera a aquella que corresponde al establecimiento comercial (verificar la correspondencia de la firma y número de DNI consignados en la orden de compra con los del titular), pues únicamente se exige que la primera exhiba las órdenes de pago para validar la autorización de los consumos cuestionados por el denunciante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9° del Reglamento11.
- 16. Adicionalmente, el Banco presentó el reporte del bloqueo de la tarjeta12, de cuya revisión se observa que el bloqueo se produjo el 02 de marzo de 2018 a las 14:17:37 horas, es decir, fue posterior a las operaciones cuestionadas.
- 17. Respecto al consumo de S/ 559,00 el Banco no ha presentado el voucher correspondiente, por tanto, no acreditó la autorización de esta operación.
- 18. Por otro lado, el señor Puchoc indicó no reconocer las operaciones pues fue víctima de robo. Al respecto, es importante indicar que las entidades financieras no se encuentran en posibilidades de anticiparse al uso de una tarjeta, por lo que no están en posición de prever que se realizará una transacción por determinado canal y monto, o que esta no va a ser efectuada por el titular de la tarjeta. De allí que es de gran importancia que el consumidor comunique el extravío o hurto del plástico, pues de lo contrario se reduce el campo de

9 RESOLUCIÓN SBS 6523-2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO y DÉBITO
 Artículo 9°.- Cargos *se suscriben conforme a los órdenes de pago suscritos*
 Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.
 Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

Ver fojas 59 a 62 del expediente.

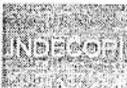
11 Ver nota de pie N°11.

12 Ver foja 63 del expediente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

acción del proveedor para prevenir usos fraudulentos. En ese sentido, el siniestro sufrido por el consumidor no es mérito suficiente para atribuir responsabilidad al Banco.

- 19. En atención a lo expuesto, corresponde declarar responsable al Banco por infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en la medida que no demostró la autorización del consumo de S/ 559,00; y, archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra por los cuatro (4) consumos realizados en el establecimiento del señor Verona, en tanto ha quedado acreditada la autorización de los cuatro (4) consumos restantes, estos son S/ 514.50, S/ 934.50, S/ 1 417,50 y S/ 1 417,50.

b) Con relación a los Reclamos SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008

- 20. El señor Puchoc denunció la falta de atención adecuada de los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 que presentó al Banco, pues no los declaró favorables pese a que en otras entidades bancarias -en donde reportó los mismos hechos - si resolvieron a su favor y no entregaron copia de los vouchers que solicitó.
- 21. En el expediente obra la copia de la Hoja de Reclamación N° SCI-R-2018022631¹³, así como la carta de respuesta¹⁴, presentados por el denunciante, cuyo detalle se transcribe a continuación en la parte pertinente:

Hoja de Reclamación N° SCI-R-2018022631

Descripción del requerimiento

(...)

Requiere boucher de los consumos realizados tanto como la hora, lugar de la operación

(...)

Pedido concreto:

Devolución de compra no reconocida.

Carta de respuesta SCI-R-2018022631

(...)

El motivo de esta decisión es que el(los) referidos(s) consumo(s) se realizaron sin anomalías en el proceso a través del terminal de pago de (los) establecimiento(s), con presencia de la tarjeta de crédito y lectura del chip de la misma, para lo cual es indispensable contar con la misma en el momento de la transacción.

(...)

En referencia a los voucher generados en las transacciones, hemos procedido a solicitarlo a los establecimientos. (Subrayado agregado)

De la lectura de la carta de respuesta y de la Hoja de Reclamación, se advierte que reclamo contiene un pedido expreso de los vouchers de los consumos realizados. Al respecto, el Banco, sólo indicó la acción que tomaría con relación a los vouchers, sin informar, por lo menos, el tiempo que le demandaría conseguir la documentación solicitada. En ese sentido, se aprecia una respuesta inadecuada toda vez que no atendió de forma completa la disconformidad planteada.

- 23. Asimismo, obra en el expediente la copia de la Hoja de Reclamación N° SCI-R-N° 247-A-2018000008¹⁵, así como la carta de respuesta¹⁶, en las cuales se aprecia lo siguiente:

¹³ Ver foja 19 del expediente.

¹⁴ Ver foja 14 del expediente.

¹⁵ Ver foja 20 del expediente.

¹⁶ Ver foja 15 y 16 del expediente.

se tomará
acción por
no atender
el tiempo

**Hoja de Reclamación N° 247-A-2018000008****Descripción del requerimiento***(...) Pido que revisen el físico de cada voucher (...)**Favor revisar detalladamente y procedan con el extomo de las transacciones (...)***Pedido concreto:***Se adjunta carta***Carta de respuesta C00 - 247-A-2018000008***(...)**Con relación a su carta de fecha 04 de abril 2018, recibida por el Banco el 07 de abril, en la que menciona su disconformidad con la respuesta brindada por el Banco a sus requerimientos N° SCI-R-2018021918 de fecha 04 de marzo de 2018 y N° SCI-R-2018022631 de fecha 06 de marzo de 2018.**Sobre el particular, debemos indicar que las cinco (05) operaciones no reconocidas por usted, (consumos) del día 02 de marzo de 2018, (...) se procesaron mediante lectura de chip de su tarjeta de crédito N° 4745-66xx-xxx-7559 en los establecimientos: "NIKITO" y "DECORACIONES VERONA"**(...)**Por otro lado, respecto a la copia de los vouchers de las operaciones materia de su reclamo, le informamos que los establecimientos no están en la obligación de enviar dicho documento (...)*

24. En virtud al citado artículo 9° del Reglamento¹⁷, las entidades financieras se encuentran en obligación de verificar que los cargos que registraran en la cuenta de sus clientes estén sustentados en *vouchers* debidamente suscritos. En ese sentido, no resulta coherente que, De la información anterior, se aprecia un pedido expreso de revisar los vouchers de los consumos reclamados, el Banco señale que no existía obligación de que los comercios le envíen los *vouchers*, pues estos eran necesarios para autorizar las operaciones cuestionadas.
25. Por lo expuesto, corresponde declarar responsable al Banco por infracción del artículo 88.1° del Código, en tanto ha quedado acreditado que no atendió de manera adecuada los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, en tanto el primero no fue atendido de forma completa, y el segundo no recibió una respuesta coherente.

Sobre la responsabilidad del establecimiento del señor Verona

26. El señor Puchoc denunció que el 02 de marzo de 2018, el señor Verona habría permitido la realización de cuatro (4) consumos con cargo a su tarjeta de crédito, los cuales se autorizaron sin verificar la identidad del tarjetahabiente:

FECHA	DETALLE	IMPORTE S/
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	514,50
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	934,50
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	1 417,50
02/03/2018	DECORACIONES VERONA	1 417,50

27. El artículo 19° del Reglamento establece para los establecimientos afiliados al uso de tarjetas de crédito, la obligación de aceptar las tarjetas como medio de pago previa verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma¹⁸.

¹⁷ Ver nota a pie N° 9

¹⁸ RESOLUCIÓN S.B.S. N° 6523 -2013, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

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

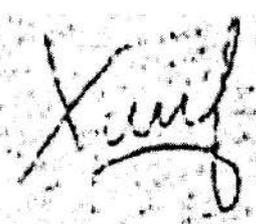
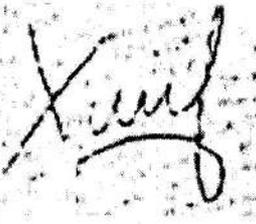
Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

M-OPS-03/02



000082

28. La orden de pago (*voucher*) es el medio probatorio idóneo para demostrar que el establecimiento comercial cumplió con estas medidas de seguridad, siempre que contenga la firma del titular y el número de su DNI.
29. A continuación, se muestran la firma y número que figuran en el DNI¹⁹ del señor Puchoc, así como los que figuran en las órdenes de pago que sustentan las operaciones materia de denuncia²⁰:

<p><u>Consumo de S/ 514,50</u></p> <p>S/ 514,50</p> <p>FIRMA: <i>Xuch</i></p> <p>DNI: 41771195</p>		
<p><u>Consumo de S/ 934,50</u></p> <p>S/ 934,50</p> <p>FIRMA: <i>Xuch</i></p> <p>DNI: 41771195</p>		<p><u>DNI del denunciante 41771195</u></p>
<p><u>Consumo de S/ 1 417,50</u></p> <p>S/ 1 417,50</p> <p>FIRMA: <i>Xuch</i></p> <p>DNI: 41771195</p>		<p><u>DNI del denunciante 41771195</u></p>
<p><u>Consumo de S/ 1 417,50</u></p> <p>S/ 1 417,50</p> <p>FIRMA: <i>Xuch</i></p> <p>DNI: 41771195</p>		

30. De una comparación de estos elementos, se observa que en las órdenes de pago se registró el número de DNI que corresponde al señor Puchoc, y la firma guarda similitud razonable con la del documento de identidad. En consecuencia, se concluye que el establecimiento del señor Verona realizó la verificación exigida en el Reglamento.

SE ELIJO SI-VERIFICÓ

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.
2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.
3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.

¹⁹ Ver Ficha Reniec a fojas 126 del expediente.

²⁰ Ver nota a pie N° 10.



- 31. Cabe precisar que no se exige a los establecimientos que constaten que la firma a ser comparada sea igual o idéntica al del tarjetahabiente, en tanto aquellos no tienen por qué contar con los conocimientos propios de un perito²¹. Lo que se exige al proveedor es la verificación de que la firma del portador de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad que se debe presentar y que el número de DNI coincida con el contenido en el documento de identidad del titular.
- 32. Por lo expuesto, corresponde archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el señor Verona, por presunta infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19 del Código, al haberse verificado que cumplieron con realizar la verificación de identidad del tarjetahabiente.

Sobre la responsabilidad del establecimiento del señor Guillen

- 33. El señor Puchoc denunció que el 02 de marzo de 2018, el señor Guillen habría permitido la realización de un consumo por el importe de S/ 559,00 con cargo a su tarjeta de crédito, el cual se autorizó sin verificar la identidad del tarjetahabiente.
- 34. Al respecto, el señor Guillen a pesar de haber sido debidamente notificado con la Resolución N° 1, no presentó sus descargos, en consecuencia no obra en el expediente el voucher del consumo cuestionado que permita acreditar que cumplió con efectuar la verificación exigida por el Reglamento.
- 35. Por lo expuesto, corresponde declarar responsable al señor Guillen, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Medida Correctiva

cupla congruencia procesal.

- 36. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras²² -las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

²¹ Al respecto mediante Resolución 1903-2009/SC2-INDECOPI la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 señaló que: "cabe precisar que la diligencia esperada de un establecimiento cuando coteja las firmas no es la de un experto en caligrafía, sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable. Cuando las firmas que se cotejan presentan un conjunto de rasgos similares entre sí se concluye razonablemente que corresponden a la misma persona. Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma sólo exige -por la naturaleza de las operaciones involucradas- una corroboración de similitud aceptable y no una prueba grafotécnica. (...)"

²² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras *o resarcir conse cuencas por directos e*

inmediatos

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida





patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior- y complementarias²³ -que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

Atender el consumo que no se hizo

37. En el presente caso, se ha verificado que el Banco ha cometido una infracción al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito del señor Puchoc el consumo de S/ 559,00; así como los intereses, comisiones y penalidades que estos hubieran generado desde la fecha de su cargo, hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.

Atender no VC

38. Con relación a la atención inadecuada de los reclamos, se ha verificado que el Banco ha cometido una infracción al Código al no proporcionar al denunciante los *voucher* de los consumos. Sin embargo, no corresponde ordenar una medida correctiva, pues mediante resolución N° 2 se trasladó al denunciante las copias de los *vouchers* cuestionados del establecimiento del señor Verona; y, con relación a la operación en el establecimiento del señor Guillen se ordenó el extorno del consumo cuestionado.

39.

Cabe precisar que, en el caso del señor Guillen, no se ha ordenado la devolución del importe del consumo realizado en su establecimiento, en la medida que, esta fue ordenada al Banco.

Plazo cumplimiento

40. El Banco tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la(s) medida(s) correctiva(s) en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo

correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 686 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria, son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 688 no hay indemnización

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- d. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

M-OPS-03/02



Usar lo mejor de la conducta infractora o evitar que se produzca en el futuro



apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código²⁴.

- 41. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.

Graduación de la sanción

Cuando la gravedad y cuánto es el dano

- 42. En el artículo 112²⁵ del Código se establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrán tomar en consideración para fijar la sanción. En este caso, corresponde tomar en cuenta los siguientes criterios:

²⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

Multa coercitiva

²⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

M-OPS-03/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI



000083

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

X el consumo

Sobre la responsabilidad del Banco respecto a la operación no reconocida

Daño ocasionado como consecuencia de la infracción

- 43. El daño está materializado por el cargo de la operación cuestionadas en la cuenta de tarjeta de crédito del denunciante, cuyo valor asciende a S/ 559,00, lo cual es equivalente a 0,13 UIT

Probabilidad de detección

- 44. La probabilidad de detección es alta debido a que cualquier consumidor cuenta con incentivos para denunciar ante la autoridad administrativa las irregularidades en los cargos realizados en la cuenta de su tarjeta de crédito. Por lo tanto, la probabilidad de detección de la infracción cometida sería del 100% (equivalente a un factor de 1), lo que supone que todas las infracciones similares podrían ser puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.

Multa base

- 45. La multa base se obtiene al dividir el daño entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad:

Daño ocasionado	Probabilidad de Detección	Multa base
0,13	1	0,13 UIT

Agravantes

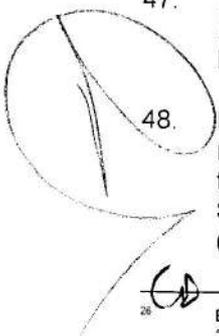
- 46. Cargar operaciones en la cuenta de tarjeta de crédito de un consumidor, sin contar con el sustento que demuestre que fueron debidamente autorizadas por su titular, daña gravemente la confianza en este medio de pago. Adicionalmente, la infracción cometida por el Banco no solo afecta la capacidad de pago del consumidor, sino que lo expone a un riesgo de mora y reporte indebido por incumplimiento de pago oportuno. En ese sentido, corresponde incrementar la multa base y sancionar al Banco con 0.25 UIT.

X el reclamo

Sobre la responsabilidad del Banco por la falta de atención adecuada a los Reclamos

Beneficio ilícito

- 47. El beneficio ilícito esperado por el Banco es el ahorro obtenido por el hecho de no haber implementado las medidas o mecanismos que hubieren permitido atender adecuadamente los reclamos presentados por el denunciante.
- 48. Dicho ahorro no es fácil de cuantificar, pues esta instancia no cuenta con información relevante que le permita calcularlo; sin embargo, ello no evita que pueda asumirse, en términos razonables y proporcionales, un monto aproximado, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)²⁶.



CO VER RECL

²⁶ En efecto, en dicha Resolución, la Sala señaló lo siguiente:
 "(...) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como

M-OPS-03/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

- 49. Para tal efecto, un referente razonable que permite cuantificar dicho ahorro sería el sueldo del personal capacitado para brindar respuesta a los reclamos efectuados por sus clientes. Es importante mencionar que no se está afirmando que el denunciado carezca de dicho personal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el sueldo de dicho personal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito esperado como consecuencia de la infracción administrativa.
- 50. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el salario nominal mensual promedio de un empleado en establecimientos de servicios financieros, para Lima Metropolitana, fue de S/ 4 299,00 mensuales²⁷, que equivale a un aproximado de 1.03 UIT, que será tomado en cuenta en el cálculo de la multa base.

Probabilidad de detección

- 51. La probabilidad que la autoridad administrativa detecte la infracción es alta, pues todos los consumidores estarían dispuestos a denunciar estos hechos ante la autoridad administrativa, en tanto subsiste la necesidad que atiendan los reclamos presentados, lo que supone que no todas las infracciones originadas por casos similares al que es materia del presente procedimiento serían de conocimiento de la autoridad administrativa. En este caso, dicha probabilidad se fija en 100%, que equivale a un factor de 1.

Multa base

cuando es agravante y cuando es atenuante?

- 52. La multa base se obtiene al dividir el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad:

Reclamo	Beneficio ilícito	Probabilidad de Detección	Multa base
N° SCI-R-2018022631	1.03 UIT	1	1,03 UIT
N° 247-A-2018000008	1.03 UIT	1	1,03 UIT

Agravante

- 53. En este caso, se considera como circunstancia agravante, el hecho que, ante el Reclamo N° 247-A-2018000008 el Banco dio una respuesta que contraviene el ordenamiento legal, al indicar que los establecimientos no tienen obligación de enviarle los vouchers que

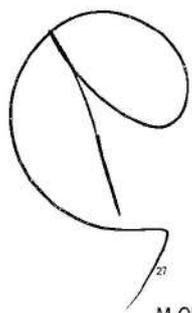
premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41°-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(...) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(...) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

Monto referencial que se tiene en consideración tomando como base lo indicado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el primer semestre de 2016, para el Sector Intermediación Financiera.

M-OPS-03/02





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



000084

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

sustentan las operaciones, más aún cuando existía un cuestionamiento a la validez de las operaciones. Por tanto, corresponde incrementar la multa base y sancionar al Banco con 2 UIT por la atención inadecuada de dicho reclamo.

Sobre la responsabilidad del señor Guillen

Beneficio Ilícito Esperado

- 54. El beneficio ilícito obtenido por el señor Guillen está representado por el importe del consumo realizado en su establecimiento. Este corresponde a S/ 559,00 equivalente aproximadamente a 0,13 UIT.

Probabilidad de detección

- 55. La probabilidad de detección es alta debido a que cualquier consumidor cuenta con incentivos para denunciar ante la autoridad administrativa las irregularidades en los cargos realizados en la cuenta de su tarjeta de crédito. Por lo tanto, la probabilidad de detección de la infracción cometida sería del 100% (equivalente a un factor de 1), lo que supone que todas las infracciones similares podrían ser puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.

Multa base

- 56. La multa base se obtiene al dividir el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad:

Beneficio Ilícito	Probabilidad de Detección	Multa base
0,13	1	0,13 UIT

Agravantes

- 57. Se considera como circunstancia agravante la conducta que el señor Guillen demostró a lo largo del procedimiento, pues no cumplió con atender el requerimiento de información que se le formuló mediante Resolución N° 1. Por tanto, corresponde agravar la multa base y sancionar con 0.20 UIT

Costas y costos del procedimiento

- 58. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁸ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

²⁸

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

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).



- 59. El Banco y el señor Guillen deberán cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00²⁹.
- 60. El Banco y el señor Guillen tienen la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa no menor de una (01) UIT por incumplimiento de mandato, hasta cincuenta (50) UIT, en caso de persistir el incumplimiento, de acuerdo con los términos establecidos por el artículo 118° del Código³⁰.
- 61. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
- 62. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento al Banco y al señor Guillen, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos competente.

RESOLUCIÓN

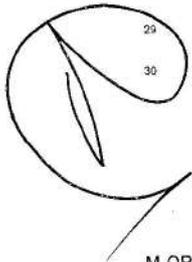
PRIMERO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A, con 0,25 UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en la medida que no demostró la autorización del consumo de S/ 559,00; y, archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en su contra, en tanto ha quedado acreditada la autorización de los cuatro (4) consumos restantes, estos son S/ 514.50, S/ 934.50, S/ 1 417,50 y S/ 1 417,50.

SEGUNDO: Sancionar a Scotiabank Perú S.A.A. por la falta de atención adecuada de los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 de acuerdo al siguiente detalle:

Reclamo	Multa base
N° SCI-R-2018022631	1,03 UIT
N° 247-A-2018000008	2,00 UIT

TERCERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Luis Miguel Verona Zuloaga, por presunta infracción a lo establecido a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que sí cumplió con el deber de verificar la identidad del tarjetahabiente.

CUARTO: Sancionar a Nicolás Máximo Guillen Díaz con 0,20 UIT por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber permitido la realización de un consumo en su establecimiento sin haber verificado la identidad del tarjetahabiente.



Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

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

Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

M-OPS-03/02



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



000085

ORGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

QUINTO: Requerir a los sancionados el cumplimiento espontáneo de la multa³¹, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³², bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo³³. La sancionada sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁴.

SEXTO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante el consumo de S/ 559,00; así como los intereses, comisiones y penalidades que estos hubieran generado desde la fecha de su cargo, hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.

Scotiabank Perú S.A.A deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

SÉPTIMO: Ordenar a Scotiabank Perú S.A.A y Nicolás Máximo Guillen Díaz el pago solidario de las costas del procedimiento. En ese sentido, se les otorga un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, a fin de que cumplan con el pago de las costas de esta instancia a la denunciante, ascendente a S/ 36,00. Asimismo, la denunciante podrá solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

Scotiabank Perú S.A.A y Nicolás Máximo Guillen Díaz deberán acreditar el cumplimiento del pago de las costas, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días, contado

³¹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

³² Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

³³ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

³⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

EXPEDIENTE N° 0955-2018/PS2

a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 02 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³⁵, caso contrario la resolución quedará consentida³⁶.

NOVENO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el numeral 6.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI³⁷, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A y Nicolás Máximo Guillen Díaz en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°³⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CARLA REYES FLORES
Jefe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2

³⁵ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
V. Apelación
5.1. Plazos
5.1.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar.
(...)

³⁶ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS
Artículo 220.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁷ DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
VI. FIN DEL PROCEDIMIENTO
6.1 En el marco del Procedimiento Sumarísimo, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y Comisiones de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento sumarísimo no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una sanción, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emitirá una Razón de Jefatura o de Secretaría Técnica, según corresponda, que deje constancia de ello y remitirá al Área de Ejecución Coactiva la respectiva solicitud de ejecución, de ser el caso.

³⁸ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0165

Expediente N° 972-2018/PS2

RESOLUCIÓN FINAL N° 2296-2018/CC1

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 (OPS)

DENUNCIANTE : WILDER JORGE PUCHOC VARELA (SEÑOR PUCHOC)

DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.¹ (SCOTIABANK)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : SISTEMA FINANCIERO BANCARIO

SANCIÓN : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: 1,03 UIT
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.: DOS (2) UIT

Lima, 10 de octubre de 2018

ANTECEDENTES

1. El 15 de mayo de 2018, subsanado mediante escrito del 16 de mayo de 2018, el señor Puchoc denunció a Scotiabank, al señor Nicolás Máximo Guillen Díaz (en adelante, el señor Guillen) y al señor Luis Miguel Verona Zuloaga (en adelante, el señor Verona) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)², manifestando lo siguiente:
 - (i) El 2 de marzo de 2018, sufrió el hurto de sus pertenencias, dentro de las cuales se encontraban su Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI) y su Tarjeta de Crédito N° ****-7559, realizando el bloqueo de dicho plástico.
 - (ii) El 4 de marzo de 2018, tomó conocimiento que se habían realizado cinco (5) operaciones con cargo a su cuenta de tarjeta de crédito, las cuales no reconoce:

Fecha	Hora	Descripción	Monto S/
02.03.2018	13:50:24	Nikito	559,00
02.03.2018	13:31:18	Decoraciones Verona	514,50
02.03.2018	13:26:07	Decoraciones Verona	934,50
02.03.2018	13:23:46	Decoraciones Verona	1 417,50
02.03.2018	13:22:44	Decoraciones Verona	1 417,50

¹ Ruc N° 20100043140.

² Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010, modificada por el Decreto Legislativo N° 1308.

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

- (iii) El 6 de marzo de 2018, interpuso el Reclamo N° SCI-R-2018022631, mediante el cual solicitó —entre otros— los *vouchers* de los consumos cuestionados; sin embargo, por respuesta del 14 de marzo de 2018, la entidad financiera no le entregó dichos documentos y declaró improcedente su reclamo.
 - (iv) El 7 de abril de 2018, interpuso el Reclamo N° 247-A-2018000008, mediante el cual reiteró su pedido de la verificación física de los *vouchers* de los consumos; no obstante, por respuesta del 11 de abril de 2018, le indicó que los establecimientos no se encontraban obligados a enviar dichos documentos al tratarse de operaciones realizadas mediante la lectura del chip de una tarjeta de crédito.
 - (v) Respecto a los establecimientos, estos no habrían verificado la identidad del tarjetahabiente.
2. Mediante Resolución N° 1 del 23 de mayo de 2018, el OPS admitió a trámite la denuncia, en los siguientes términos:

"PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra:

- (i) *Scotiabank Perú S.A.A. por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría permitido el cargo de cinco (5) consumos a la tarjeta de crédito N° 4745-****-****-7559 del denunciante, los cuales no reconoce pues fue víctima de robo:*

Fecha	Hora	Detalle	Monto S/
02.03.2018	13:50:24	Nikito	559,00
02.03.2018	13:31:18	Decoraciones Verona	514,50
02.03.2018	13:26:07	Decoraciones Verona	934,50
02.03.2018	13:23:46	Decoraciones Verona	1 417,50
02.03.2018	13:22:44	Decoraciones Verona	1 417,50

- (ii) *Scotiabank Perú S.A.A. por presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 88.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría atendido de manera adecuada los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 que presentó el denunciante, pues no los declaró favorables pese a que en otras entidades bancarias – en donde reportó los mismo hechos -si resolvieron a su favor y no entregaron copia de los vouchers que solicitó; y,*
- (iii) *el señor Nicolás Máximo Guillén Díaz y el señor Luis Miguel Verona por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habrían permitido que se realicen consumos con cargo a la tarjeta de crédito N° 4745-****-****-7559 del denunciante, los cuales autorizaron sin verificar la identidad del tarjetahabiente:*



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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

0166

Expediente N° 972-2018/PS2

Denunciado	Fecha	Detalle	Monto S/
Nicolás Máximo Guillén Díaz	02.03.2018	Nikito	559,00
Luis Miguel Verona Zuloaga	02.03.2018	Decoraciones Verona	514,50
Luis Miguel Verona Zuloaga	02.03.2018	Decoraciones Verona	934,50
Luis Miguel Verona Zuloaga	02.03.2018	Decoraciones Verona	1 417,50
Luis Miguel Verona Zuloaga	02.03.2018	Decoraciones Verona	1 417,50

3. El 31 de mayo de 2018, Scotiabank presentó sus descargos y manifestó lo siguiente:
 - (i) Las cinco (5) operaciones de consumo fueron realizadas sin anomalías durante el proceso de transacción, las cuales se registraron correctamente mientras la tarjeta se encontraba activa, con la presencia física de la tarjeta de crédito y la lectura correcta del chip. Agregó que el establecimiento era el responsable de tomar las medidas de seguridad a fin de validar la identificación del usuario de la tarjeta de crédito.
 - (ii) Los Reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008 fueron atendidos de manera debida, y si bien las respuestas no fueron favorables, ello no las convierte en indebidas.
4. El 31 de mayo de 2018, el señor Verona presentó sus descargos y manifestó que cumplió con los requisitos establecidos por Visanet.
5. Pese a haber sido debidamente notificado, el señor Guillen no cumplió con presentar sus descargos.
6. El 11 de junio de 2018, se llevó a cabo una audiencia de conciliación entre el señor Puchoc y el señor Verona; sin embargo, las partes no llegaron a algún acuerdo. Cabe señalar que, pese a que también fueron convocados, el representante de Scotiabank y el señor Guillén no se presentaron a dicho acto.
7. Mediante Resolución Final N° 947-2018/PS2 del 12 de julio de 2018, el OPS emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia contra Scotiabank, en el extremo referido a la infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no demostró la autorización del consumo de S/ 559,00, sancionándolo con 0,25 UIT. Asimismo, declaró infundada la denuncia en su contra, respecto de los consumos restantes (S/ 514,50, S/ 1 417,50 y S/ 1 417,50), pues quedó acreditada su autorización.
 - (ii) Declaró fundada la denuncia contra Scotiabank, en el extremo referido a la infracción del numeral 1 del artículo 88° del Código, en tanto no brindó los vouchers de los consumos pese a su requerimiento mediante Reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, sancionándolo con 1,03 UIT y 2 UIT, respectivamente.



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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

- (iii) Declaró infundada la denuncia contra el señor Verona, en el extremo referido a la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que cumplió con verificar la identidad del tarjetahabiente en los consumos materia de denuncia.
 - (iv) Declaró fundada la denuncia contra el señor Guillén, en el extremo referido a la presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que cumplió con verificar la identidad del tarjetahabiente en los consumos materia de denuncia, sancionándolo con 0,20 UIT.
 - (v) Ordenó a Scotiabank que, como medida correctiva, cumpliera con extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante el consumo de S/ 559,00; así como los intereses, comisiones y penalidades que esto\$ hubieran generado desde la fecha de su cargo, hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.
 - (vi) Ordenó a Scotiabank y al señor Guillén el pago solidario de las costas del procedimiento, así como dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
8. El 6 de agosto de 2018, el señor Guillén presentó un escrito mediante el cual señaló que era gerente general del establecimiento NG Comunicaciones S.A.C., en el cual se llevó a cabo el consumo no reconocido por S/ 559,00, adjuntando el *voucher* de la compra.
9. Mediante escrito del 10 de agosto de 2018, Scotiabank apeló la Resolución Final N° 947-2018/PS2, señalando lo siguiente:
- (i) La resolución emitida por el OPS se encuentra inmersa en causal de nulidad, puesto que se verifica que incurre en falta de motivación.
 - (ii) Respecto al consumo por S/ 559,00, este fue registrado en sus sistemas de manera correcta y sin anomalías, con la lectura del chip en el POS del establecimiento comercial y el ingreso de los datos de la compra efectuada por el cliente; ello se puede validar con las impresiones de pantalla de sus sistemas.
 - (iii) No custodia los *vouchers* de las operaciones efectuadas por sus clientes, puesto que dicha acción le corresponde únicamente a los comercios donde se realizaron los consumos. En ese sentido, el OPS no valoró los medios probatorios presentados durante el procedimiento, en los cuales se verifica el correcto procesamiento de las operaciones.
 - (iv) Respecto a los reclamos efectuados, obran en el expediente las respuestas a los Reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, siendo que el órgano resolutorio reconoce que fueron oportunamente respondidos; no obstante, resolvió sancionarlo en tanto las respuestas fueron incompletas, lo cual no es cierto.



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

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

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

0167

Expediente N° 972-2018/PS2

- (v) Su entidad tiene la responsabilidad de atender todos los reclamos efectuados por sus clientes a efectos que tengan pleno acceso a la información que solicitan; sin embargo, ello no implica que exista una obligación de atender favorablemente todas las reclamaciones efectuadas.
- (vi) Cumplió con brindar una respuesta concreta respecto a los pedidos de vouchers, pues para el caso del Reclamo N° SCI-R-2018022631 le indicó que había procedido a solicitarlos; y, para el caso del Reclamo N° 247-A-2018000008, le manifestó que los establecimientos no se encontraban obligados a enviar las copias de los vouchers ya que, de acuerdo al procedimiento de Visa, pueden no hacerlo cuando existe lectura del chip.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre la nulidad alegada

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

se corrigen las imperfecciones en el procedimiento

Nulidad

Principio de trascendencia.

cuando un acto administrativo es contrario a la ley.

³ DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017.

Artículo 10°.- Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

⁴ DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017.

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

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

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

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

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

artículo 5.4° de la misma ley,⁵ debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados.

13. Por su parte, el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, regula el principio de congruencia procesal en el artículo VII del Título Preliminar y en el artículo 122°⁶; tal principio impone la obligación del juzgador de fallar según lo alegado. Por tanto, el juzgador, al fallar, debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones de las partes, no pudiendo resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, tampoco omitir lo expresamente pretendido⁷.

14. El artículo 145° del TUO de la LPAG, dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia⁸.

15. Asimismo, se debe considerar que los procedimientos seguidos por el OPS para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor son procedimientos sancionadores y trilaterales, en mérito a dicha

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁵ **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017.**

Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

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

⁶ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL, aprobado por RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, promulgado el 08 de enero de 1993 y publicado el 23 de abril de 1993.**

Título Preliminar Artículo VII

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

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

(...)

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

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

⁷ Al respecto, Juan Monroy Gálvez comenta lo siguiente: "Siendo el juez la persona encargada de declarar el derecho que corresponda al caso concreto, y pese a que las normas que regulan el trámite que lo conducirá a producir dicha declaración son de naturaleza pública, el derecho que declara - nos referimos al contenido de su declaración - es de naturaleza privada, en consecuencia, le pertenece a las partes. Por tal razón el juez civil no tiene facultad para afectar la declaración de voluntad del pretensor (demandante) y concederle más allá de lo que éste ha pretendido en su demanda. Sin embargo, este impedimento no se presenta cuando el juez otorga menos de lo demandado, dado que tal declaración se habrá expedido cuando, por ejemplo, el juez estime que el demandante no probó todos los extremos de su pretensión". MONROY GÁLVEZ, Juan, Introducción al Proceso Civil. Tomo I. Bogotá: Editorial Temis S.A., 1996. Págs. 90-91.

⁸ **DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017.**

Artículo 145°.- Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 0168
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

naturaleza, están sujetos a la observancia de los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. En esa misma línea, el artículo 234° del TUO de la LPAG⁹ dispone que se debe notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que pueden constituir tales hechos y las sanciones que pudieran imponerse.

16. En su apelación, Scotiabank solicitó la nulidad de la Resolución Final N° 947-2018/PS2, argumentando que dicha resolución no había sido motivada para arribar a la conclusión efectuada por el OPS.
17. Al respecto, debe señalarse que la entidad financiera no ha manifestado el motivo por el cual considera que la resolución emitida por el OPS no posee el sustento debido.
18. En efecto, si bien el denunciado indicó un marco normativo referido a la nulidad de actos que hubiesen sido emitidos sin motivación, lo cierto es que no ha sustentado la razón por la cual no se encontraba de acuerdo con la argumentación efectuada por el órgano resolutorio, de modo tal que consideraba que esta no era suficiente para haber llegado a la conclusión planteada.
19. Adicionalmente, de la revisión de la citada resolución, se ha podido verificar que el OPS indicó la normativa a utilizar y sustentó el motivo por el cual había tomado determinada línea resolutoria.
20. En ese sentido, al haber comprobado que el denunciado no señaló los motivos por los cuales consideraba que la resolución emitida por el OPS no había sido sustentada y, al haber verificado que dicho órgano resolutorio expresó el marco normativo utilizado y realizó un análisis sustentado en la emisión de su pronunciamiento, corresponde desestimar la solicitud de Scotiabank referida a la nulidad de la Resolución Final N° 947-2018/PS2.

(ii) Sobre los extremos materia de apelación

21. En tanto Scotiabank ha cuestionado los extremos referidos a: (i) la operación efectuada en Nikito; y, (ii) la respuesta incompleta a los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, referido a la falta de entrega de los *vouchers* solicitados, este Órgano Colegiado solo se pronunciará respecto de dichos puntos.

Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad

⁹ DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 20 de marzo de 2017.

Artículo 234°.- Características del Procedimiento Sancionador. Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentario establecido, caracterizado por:

(...)

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

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

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

Artículo 65º - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios

22. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú¹⁰ señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa especial del interés de los consumidores, la normativa de protección al consumidor reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

23. Al respecto, todo proveedor ofrece una *garantía, informada que se expresa de manera expresa* garantía sobre la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, lo anterior en función de la información que traslada a los consumidores de manera expresa o tácita. En tal sentido, para establecer la existencia de una infracción corresponderá al consumidor o a la autoridad administrativa acreditar la existencia del defecto, siendo que -ante tal situación será de carga del proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad¹¹.

MPAO COMISIÓN 11

24. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados u ofrecidos por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica de la Comisión, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

25. No obstante, lo mencionado en el párrafo precedente, existen supuestos en los que la carga probatoria debe flexibilizarse. En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado en diferentes pronunciamientos¹², que la comprobación de un hecho negativo —como la no realización de un consumo— no es factible para el interesado. Siendo ello así, el proveedor del servicio es quien debe probar que dicho hecho negado sí se produjo, esto es, que las operaciones cuestionadas se realizaron válidamente.

¹⁰ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.

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

¹¹ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

¹² Ver resoluciones números 3456-2016/SPC-INDECOPI, 1778-2017/SPC-INDECOPI y 1605-2017/SPC-INDECOPI.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

0169

Artículo 1, literal c.

fundado x el extremo de 1559

- 26. En el presente caso, el OPS declaró fundada la denuncia contra Scotiabank por la infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19°, en el extremo referido a la realización del consumo por S/ 599,00 en el establecimiento "Nikito" con cargo a la tarjeta de crédito del denunciante, en tanto quedó acreditado que se habían aplicado las medidas de seguridad correspondientes.
- 27. En su apelación, el denunciado indicó que este fue registrado en sus sistemas de manera correcta y sin anomalías, con la lectura del chip en el POS del establecimiento comercial y el ingreso de los datos de la compra efectuada por el cliente; ello se puede validar con las impresiones de pantalla de sus sistemas.
- 28. Scotiabank agregó que no custodia los *vouchers* de las operaciones efectuadas por sus clientes, puesto que dicha acción le corresponde únicamente a los comercios donde se realizaron los consumos. En ese sentido, el OPS no valoró los medios probatorios presentados durante el procedimiento, en los cuales se verifica el correcto procesamiento de las operaciones.
- 29. Sobre el particular, la Comisión considera que los consumidores o usuarios de servicios financieros esperan que sus proveedores les brinden un servicio responsable e idóneo, capaz de generar seguridad en cada una de las transacciones que realicen.
- 30. En ese sentido, el parámetro de idoneidad en este tipo de casos está constituido por los mecanismos de seguridad implementados por los proveedores para realizar operaciones, vía internet o presencial; por ello, es necesario que dentro de un procedimiento de este tipo, en donde se cuestiona el servicio brindado por la entidad financiera, sea éste quien presente medios probatorios suficientes para desvirtuar el hecho denunciado y corrobore que autorizó válidamente las operaciones en cuestión.
- 31. Al respecto, el artículo 9° del Reglamento, establece que las entidades financieras sólo pueden realizar cargos por operaciones de consumo que se encuentren sustentadas en las correspondientes órdenes de pago debidamente suscritas y autorizadas por sus clientes¹³.
- 32. De la lectura de la citada norma, se desprende que su finalidad es proteger a los consumidores de los cargos que se realizan en sus tarjetas de crédito. Para ello, dispone que las entidades financieras sólo realicen cargos por operaciones de consumo que se encuentren debidamente sustentados en las correspondientes

Reglamento de TC y TD

Solo cargos que se sustentan en las ordenes de pago

¹³ RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013. REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, publicada el 2 de noviembre de 2013 y vigente desde el 1 de abril de 2014

Artículo 9°. - Cargos

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas, entidades que esta designe o por las entidades acreditadas para tal efecto, conforme al marco normativo aplicable, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

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

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

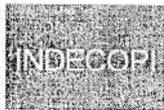
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

órdenes de pago suscritas y autorizadas por sus clientes. Asimismo, la norma contempla la posibilidad que, de ser el caso, dichas órdenes sean reemplazadas por autorizaciones electrónicas o firmas electrónicas.

33

Ahora bien, cabe señalar que en el mercado se realizan diversos tipos de operaciones con tarjetas de crédito, siendo que para algunas se requiere la presencia física del medio de pago (plástico) y en otros casos no. En tal sentido, hablamos de operaciones "con tarjeta presente" y operaciones "con tarjeta no presente".

TARJETA PRESENTE

34. En el caso de operaciones "con tarjeta presente" es necesario que, para poder realizar la transacción, se cuente con la presencia física de la tarjeta, la que, a su vez, es pasada por los terminales de punto de venta (o POS, por sus siglas en inglés *Point of Sale*) requiriéndose, según el caso, la firma electrónica (clave secreta) o la suscripción de la orden de pago, para que pueda entenderse como autorizada. Así también, existen otras operaciones que no requieren que la tarjeta sea leída por un terminal POS, pero sí el ingreso de la firma electrónica, como por ejemplo las disposiciones de efectivo a través de cajero automático¹⁴.

TARJETA NO PRESENTE

35. Por otro lado, existen operaciones en las cuales no resulta necesaria la presencia física de la tarjeta (como, por ejemplo, transacciones a través de internet, correo electrónico o vía telefónica), denominadas operaciones con "tarjeta no presente"¹⁵, para las cuales se requiere de otro tipo de información a fin de otorgar validez a las operaciones. Dicha información consiste en la clave secreta, códigos de seguridad contenidos en la tarjeta, como el *card verification code* o CVV, el número completo de la tarjeta y su fecha de caducidad o claves adicionales, entre otros; los cuales se presumen de conocimiento exclusivo de su titular.

36. En ese sentido, la citada norma busca que en cualquiera de los escenarios en que se realice la operación de consumo, esta cuente con un sustento que acredite de manera indubitable la autorización del cliente, sea a través de la suscripción de una orden de pago, el ingreso de un código o la firma electrónica. Esto quiere decir, que, ante el cuestionamiento de un consumidor, el Banco debe estar en la posibilidad de acreditar de manera fehaciente que la operación cargada ha sido autorizada por el cliente¹⁶.

¹⁴ Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta presente conforme a lo siguiente: "(...) son las transacciones que se realizan cara a cara, cuando la tarjeta Visa y su titular están presentes físicamente en la caja o terminal de un establecimiento o comercio".

¹⁵ Ver de manera ilustrativa, la página web de Visa: <<<http://www.visaeurope.es/visa-para-comercios/seguridad/transacciones-visa/tarjeta-no-presente/>>> en la cual se refiere a las operaciones a través de tarjeta no presente de la siguiente manera: "Las compras con tarjeta no presente tienen lugar a distancia - a través de Internet, por teléfono o por correo postal. Las tarjetas (...) son especialmente adecuadas para este tipo de transacciones, al hacer más eficiente el proceso de compra, sustituyendo otros más engorrosos como el pago contra reembolso o mediante factura. (...).

Código de Seguridad de la tarjeta.
El código de seguridad de tres dígitos que aparece en el reverso de cada tarjeta Visa. Su denominación técnica en inglés es Card Verification Code 2 (CVV2) o Código de Verificación de la Tarjeta 2. Visa Europe estima que verificar el código de seguridad de las tarjetas puede ayudar a recortar la tasa de fraude hasta en un 70%".

¹⁶ En esa misma línea, mediante Oficio N° 26791-2017-SBS del 3 de agosto de 2017 dirigida a la Secretaría Técnica de la Comisión, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisó los alcances del artículo 9° del Reglamento, señalando lo siguiente:

5 UT



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

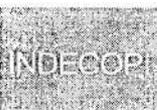
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 0170 SEDE CENTRAL

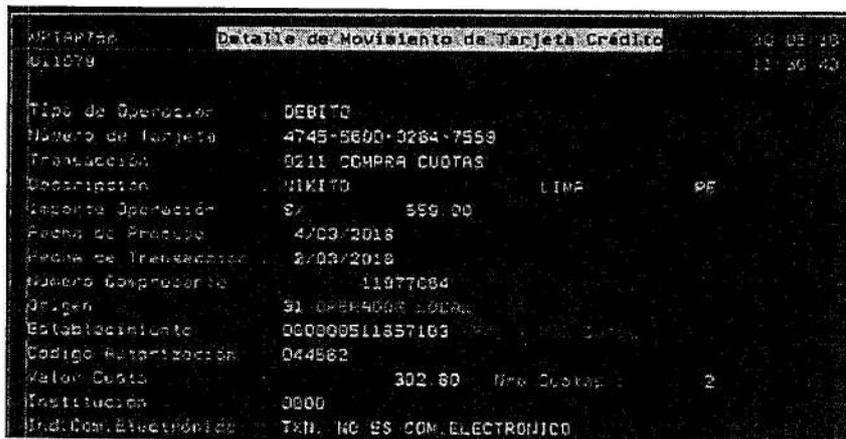
Expediente N° 972-2018/PS2

no se debe acreditar la autorización expresa.

- 37. En virtud a lo expuesto, para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada por las empresas del sistema financiera, estas deben acreditar que el consumidor autorizó expresamente la realización dichas operaciones, para lo cual puede presentar ~~las órdenes de pagos~~ suscritas en los casos de consumos con tarjeta presente; o, las autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas para los consumos realizados con tarjeta no presente.
- 38. Scotiabank presentó la impresión de pantalla de sus sistemas con el fin de corroborar que la operación se procesó de manera válida:

orden de pago

Imagen 1: Impresión de pantalla



"(...) para cargar el importe de las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito a la línea de crédito, otorgada la empresa emisora a favor del titular, esta debe contar con órdenes de pago suscritas o autorizadas por el titular. En la contratación presencial en establecimientos, en general, los terminales de punto de venta emiten un voucher por cada operación con tarjeta de crédito, la cual debe ser firmada por el cliente y consignar el número de su DNI, salvo que se trata de una operación de micropago.

Visto así, (...) para su defensa la entidad financiera debe presentar el voucher suscrito por el cliente para acreditar el cargo de la operación, o en caso de micropago, demostrar la responsabilidad del usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, el artículo 9° del Reglamento permite a la empresa sustituir el voucher suscrito por el cliente por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas (...). La finalidad de dicha precisión (...) es permitir la verificación adecuada de la operación y de su autorización por parte del cliente en la realización de transacciones por canales no presenciales, por ejemplo internet, donde no resulta posible solicitar, al momento de la operación, la impresión de una orden de pago y su suscripción por parte del cliente.

En razón de lo expuesto, esta Superintendencia no considera a la impresión de pantalla del sistema electrónico interno de la empresa, así como a la constancia emitida por el sistema de la empresa procesadora de pagos a la que pertenece la tarjeta, como autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas digitales en la contratación presencial en establecimientos"

(Énfasis y subrayado nuestro)



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

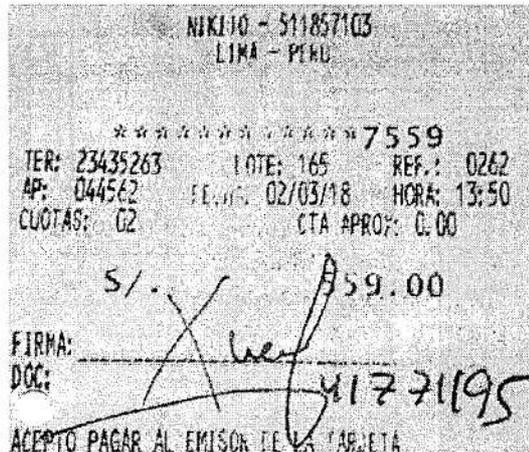
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

- 39. Asimismo, obra en el expediente la orden de pago del consumo cuestionado efectuado en "Nikito" por S/ 599,00, conforme se muestra a continuación¹⁷:

Imagen 2: Voucher del consumo



- 40. Así, la suscripción de la orden de pago, acredita que Scotiabank contaba con la autorización para el cargo de las operaciones cuestionadas en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante.
- 41. Cabe precisar que la normativa no responsabiliza a las entidades financieras por la revisión de la identidad de la persona que utiliza la tarjeta de crédito para cancelar un consumo, en tanto estas solo deben verificar que existiera una orden compra suscrita con el fin de corroborar el correcto cargo de la operación en la cuenta de tarjeta de crédito

Revoca - la res de 1^{er} instancia

- 42. En virtud a las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank; y reformándola, declararla infundada por la presunta infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el consumo cuestionado por S/ 599,00 se autorizó válidamente, en tanto se verificó el cumplimiento de las medidas de seguridad respectivas.

Sobre la atención de reclamos

DA 80

- 43. El numeral 1 del artículo 88° del Código ha previsto los alcances de la obligación de atención de reclamos de los proveedores de servicios financieros, precisando que estos deben ser atendidos dentro del plazo establecido por la normativa correspondiente, esto es, la emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, la SBS)¹⁸.

¹⁷ Ver del reverso de la foja 145 a fojas 147 del Expediente.

¹⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016. Artículo 88°.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

0171

circular SBS

- 44. La Circular N° G-184-2015, norma que regula el servicio de atención a los usuarios de empresas supervisadas por la SBS (en adelante, la Circular), y que se encontraba vigente al momento de la ocurrencia de los hechos del presente caso, establece que los reclamos deberán ser absueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados¹⁹.
- 45. Asimismo, cabe señalar que la respuesta debe ser oportuna, completa, clara y pronunciarse sobre lo reclamado o solicitado por el usuario. Es importante precisar que las normas sobre atención de reclamos y consultas no determinan, en modo alguno, que todo reclamo sea declarado procedente o que se brinde al consumidor cualquier información que este pueda requerir.
- 46. Mediante Resolución Final N° 947-2018/PS2, el OPS declaró fundada la denuncia interpuesta contra Scotiabank, en la medida que había quedado acreditado que la entidad financiera no brindó una respuesta adecuada a los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, en tanto no le otorgó los vouchers de los consumos solicitados. *falta de entrega del voucher*
- 47. En su apelación, Scotiabank señaló que obran en el expediente las respuestas a los Reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, siendo que el órgano resolutorio reconoce que fueron oportunamente respondidos; no obstante, resolvió sancionarlo en tanto las respuestas fueron incompletas, lo cual no es cierto.
- 48. El denunciado agregó que cumplió con brindar una respuesta concreta respecto a los pedidos de vouchers, pues para el caso del Reclamo N° SCI-R-2018022631 le indicó que había procedido a solicitarlos; y, para el caso del Reclamo N° 247-A-2018000008, le manifestó que los establecimientos no se encontraban obligados a enviar las copias de los vouchers ya que, de acuerdo al procedimiento de Visa, pueden no hacerlo cuando existe lectura del chip.

*los
lanc
interior
si se
reajustado
por
que
ambos*

Respecto del Reclamo N° SCI-R-2018022631

- 49. Al respecto, es importante tomar en consideración lo señalado por el denunciante mediante su Reclamo N° SCI-R-2018022631 del 6 de marzo de 2018, en el que indicó lo siguiente:

"Cliente requiere voucher de los consumos realizados tanto como la hora, lugar de la operación ya que procederá a realizar una investigación por Indecopi.

88.1. Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. (...)

¹⁹ CIRCULAR N° G-184-2015, CIRCULAR DE ATENCIÓN AL USUARIO, publicada el 1 de octubre de 2015 y vigente desde el 1 de enero de 2016

11. Cómputo de plazos y notificación

11.1 Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.



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

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

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

Solicita que adjunten el reclamo con su reclamo anterior que tiene como código SCI-R-2018021918 TARJETA PERDIDA

Consumos:

- 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 1 417,50
- 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 1 417,50
- 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 934,50
- 4/03/2018 2/03/2018 DECORACIONES VERONA LIMA D S/ 514,50
- 4/03/2018 2/03/2018 NIKITO LIMA D S/ 559,00"

Detalle

50. En ese sentido, el denunciante solicitó de manera expresa los vouchers de todos los consumos que cuestionaba, siendo que, mediante comunicación del 14 de marzo de 2018, la entidad financiera se remitió a señalar que había requerido los mismos a los establecimientos comerciales:

Se respondió el 14/3/19 (Centro del

Imagen : Respuesta del reclamo

plazo)

Señor
PUCHOC VARELA WILDER JORGE
Av. Los Laureles 389 Urb. El bosque
Ate

Estimado Wilder,

Te informamos que luego de la evaluación de tu reclamo, de consumo(s) no reconocido(s) facturado(s) en tu tarjeta de crédito N° 4745-xxxx-xxxx-7559 presentado el día 06 de marzo del presente año, no será atendido favorablemente.

El motivo de esta decisión es que el(los) referido(s) consumo(s) se realizaron sin anomalías en el proceso a través del terminal de pago del(los) establecimiento(s), con presencia de la tarjeta de crédito y lectura del chip de la misma, para lo cual es indispensable contar con la misma en el momento de la transacción.

Cabe señalar que la identificación del titular y validación de firma durante las transacciones realizadas con tarjetas de crédito, es de exclusiva responsabilidad del establecimiento.

Se informará de la identificación del titular

Fecha de Transacción	Hora de Transacción	Importe de débito	Detalle	Dirección
02/03/2018	13:50:24	S/559.00	NIKITO	Av. Tupac amaru km 8.5 int 0-1 cco cc mega 8 – comas
02/03/2018	13:31:18	S/514.50	DECORACIONES VERONA	Cal miguel ortiz mz. 11 lt. 3 urb. Villa sol – los olivos
02/03/2018	13:26:07	S/934.50	DECORACIONES VERONA	
02/03/2018	13:23:46	S/1,417.50	DECORACIONES VERONA	
02/03/2018	13:22:44	S/1,417.50	DECORACIONES VERONA	

En referencia a los voucher generados en las transacciones, hemos procedido a solicitarlo a los establecimientos

51. Considerando ello, el denunciado solo le indicó al señor Puchoc que los vouchers habían sido solicitados a los establecimientos, sin brindarle un plazo de espera mediante el cual el consumidor pudiera tener conocimiento que sería el tiempo que debería esperar por dicha documentación.

52. En efecto, siendo que el reclamo presentado por el denunciante se encontraba dirigido a la falta de reconocimiento de operaciones efectuadas con su tarjeta de crédito, lo que este esperaba es que, ante el requerimiento de los vouchers de las compras, la entidad financiera le brindara un plazo de espera con el fin que, concluido este, pudiera obtener lo solicitado o reiterar su requerimiento.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 SEDE CENTRAL

0172

Expediente N° 972-2018/PS2

Deben responder y dar un plazo

- 53. Debe tenerse en consideración que las entidades financieras se encuentran en la obligación no solo de dar respuesta a los reclamos y los requerimientos efectuados dentro de estos, sino que también deben de brindar un plazo máximo para entregar lo solicitado, pues de otro modo, podría generarse una espera indefinida de dicha información.
- 54. En tanto lo señalado, corresponde confirmar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank por infracción al numeral 1 del artículo 88° del Código, en tanto se verificó que no brindó una respuesta adecuada al reclamo N° SCI-R-2018022631.

Respecto del Reclamo N° 247-A-2018000008

- 55. Al respecto, es importante tomar en consideración lo señalado por el denunciante mediante su Reclamo N° 247-A-2018000008 del 7 de abril de 2018, en el que indicó lo siguiente:

"Se adjunta carta de reconsideración de respuesta a la cual indican que tenía que bloquear por extravío y en realidad fue por robo. Se adjunta carta para una nueva evaluación del caso, puesto que no me encuentro conforme, pido que revisen el físico de cada voucher y pase por peritaje en donde se darán cuenta que la firma realizada no es la mía, cabe indicar que dueño del establecimiento Sr. Luis Verona indica que ya entregó los vouchers, asimismo se adjunta cartas de respuestas otorgadas por los otros bancos en donde es favorable la respuesta, favor de revisar detalladamente y procesan con el extorno de transacciones que no fueron realizados por mi persona".

- 56. En ese sentido, el denunciante solicitó la revisión de los vouchers en físico de todos los consumos que cuestionaba, siendo que, mediante comunicación del 11 de abril de 2018, la entidad financiera le indicó que los establecimientos no se encontraban oblogados a enviar los citados documentos, en tanto las operaciones se habían realizado con la lectura del chip de la tarjeta de crédito:

(Ver en la siguiente página)

↳ Comunicación del 11/4, no hay obligación de enviar vouchers



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

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

Imagen : Respuesta del reclamo

Por otro lado, respecto a la copia de los vouchers de las operaciones materia de su reclamo, le informamos que los establecimientos no están en la obligación de enviar dicho documento al tratarse de operaciones realizadas mediante la lectura del chip de una Tarjeta de Crédito.

En conclusión, de acuerdo a lo descrito en los párrafos anteriores, le informamos que su requerimiento no es procedente.

Finalmente, nos permitimos señalar que cada entidad financiera cuenta con políticas y/o disposiciones internas establecidas para la atención de reclamos y solicitudes.

Sin otro particular nos despedimos de Usted.

Cordialmente,

57. De acuerdo a ello, es importante manifestar que lo señalado por el denunciante se encontraba dirigido a la verificación y revisión de los *vouchers* de las operaciones, pues no contaba con los mismos, de modo tal que solicitó que dichos documentos sean remitidos a un peritaje. Sin embargo, la entidad financiera solo se limitó a señalar que los establecimientos no se encontraban obligados a enviar dicha documentación en caso que las operaciones se hayan realizado con una tarjeta de crédito con chip.

ART 9
requerimiento

58. Pese a lo manifestado por el denunciado, como se ha indicado en numerales precedentes, el artículo 9° del Reglamento es claro en señalar que las entidades financieras deben contar con los *vouchers* de consumos efectuados de manera presencial en caso existiera algún cuestionamiento respecto a estos. En ese sentido, de no contar con el sustento de la validación de las operaciones, estas habrían sido indebidamente autorizadas.

59. En tanto ello, contrariamente a lo indicado por Scotiabank, debió de contar con las órdenes de pago de cada uno de los consumos efectuados por la tarjeta de crédito y que fueron cuestionados por el señor Puchoc; no obstante, no se los brindó pese a que los requirió mediante su Reclamo N° 247-A-2018000008.

60. Considerando lo señalado, Scotiabank no respondió adecuadamente el reclamo N° 247-A-2018000008 pues no le brindó los *vouchers* solicitados, pese a que la respuesta brindada ante dicho requerimiento se contradecía con lo señalado en la normativa aplicable para el caso de consumos presenciales, por lo que corresponde confirmar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, que declaró fundada la denuncia.

Sobre las medidas correctivas, las sanciones impuestas, el pago de costas y costos y el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 0173
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

61. En la medida que esta Comisión ha revocado la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank por el consumo de S/ 599,00, corresponde dejar sin efecto la misma en el punto referido a la medida correctiva, consistente en extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito del denunciante el consumo de S/ 559,00; así como los intereses, comisiones y penalidades que estos hubieran generado desde la fecha de su cargo, hasta la del cumplimiento de la medida correctiva. Asimismo, también corresponde revocar el extremo en el que lo sancionó con 0,25 UIT
62. Por otro lado, en la medida que se confirmó la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Scotiabank por la respuesta inadecuada a los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008, corresponde también confirmar los puntos referidos a las sanciones impuestas ascendentes a 1,03 UIT y 2 UIT respectivamente, el pago de las costas y costos del procedimiento en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, las costas y costos del presente procedimiento, bajo apercibimiento de que se le imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código²⁰; así como el extremo que dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE

PRIMERO: revocar la Resolución Final N° 947-2018/PS2 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Wilder Jorge Puchoc Varela contra Scotiabank Perú S.A.A. por el consumo de S/ 599,00 en "Nikito"; y reformándola, declararla infundada por presunta infracción del literal c) del artículo 1° y de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el consumo cuestionado fue realizado de manera correcta, aplicando las medidas de seguridad correspondientes.

SEGUNDO: confirmar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Wilder Jorge Puchoc Varela contra Scotiabank Perú S.A.A. por la infracción del numeral 1 del artículo 88° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no cumplió con responder de manera adecuada los Reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008.

²⁰

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

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

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

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



M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1
SEDE CENTRAL

Expediente N° 972-2018/PS2

TERCERO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. extornar en la cuenta de la tarjeta de crédito del señor Wilder Jorge Puchoc Varela el consumo de S/ 559,00; así como los intereses, comisiones y penalidades que estos hubieran generado desde la fecha de su cargo, hasta la del cumplimiento de la medida correctiva.

CUARTO: dejar sin efecto la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que sancionó Scotiabank Perú S.A.A. con una multa de 0,25 UIT.

QUINTO: confirmar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que sancionó a Scotiabank Perú S.A.A. con 1,03 y 2 UIT, respectivamente por la respuesta inadecuada a los reclamos N° SCI-R-2018022631 y N° 247-A-2018000008.

SEXTO: requerir a Scotiabank Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa(s) impuesta(s) en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS²¹, precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉPTIMO: confirmar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que ordenó a Scotiabank Perú S.A.A. el pago de las costas y costos del procedimiento de forma solidaria con el señor Nicolás Máximo Guillén Díaz, bajo apercibimiento de que se le imponga una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Co Art 118 ley 29571*

OCTAVO: confirmar la Resolución Final N° 947-2018/PS2, en el extremo que dispuso la inscripción de Scotiabank Perú S.A.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 125° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor —modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1308—, agota la vía administrativa²². Asimismo, esta resolución

²¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2017-JUS y publicado el 20 de marzo de 2017

Artículo 203.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016

Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

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

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

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

puede ser cuestionada vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial, dentro del plazo de tres (3) meses posteriores a su notificación, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 17 de la Ley 27584, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo²³.

CONTENCIOSO

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, Juan Carlos Zevillanos Gárnica y Jorge Ernesto Arrunátegui Gadea.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

²³

LEY 27584, LEY QUE REGULA EL PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, publicada el 7 de diciembre de 2001

Artículo 17.- Plazos

La demanda deberá ser interpuesta dentro de los siguientes plazos:

1. Cuando el objeto de la impugnación sean las actuaciones a que se refieren los numerales 1, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 4 de esta Ley, el plazo será de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación del acto material de impugnación, lo que ocurra primero.

